



República Dominicana
Ministerio de Hacienda
Dirección General de Contabilidad Gubernamental



**Autoevaluación Institucional
con la Metodología CAF**

2019



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL
(DIGECOG)**

FECHA

27 de marzo del 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello 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 documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en este mismo portal web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.
 - a. **Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.
5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”. b. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	<p>Se evidencia que la institución revisa periódicamente la misión y visión, con la participación de los colaboradores y grupos de interés en los años 2010, 2014 y 2017, involucrando a los grupos de interés siguientes: Ministerio de Hacienda, Ayuntamientos, así como la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU).</p> <p>Se evidencia que a finales de 2016 se revisó el marco estratégico de la entidad de cara a la elaboración del Plan Plurianual 2017-2020, proceso en el que DIGECOG participó, remitiendo su planificación al Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo.</p> <p>Se evidencia que en agosto 2017 se revisaron y reformularon la misión, visión y valores institucionales durante la Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021, con la participación de colaboradores de todos los niveles: Director General, directores y encargados, analistas, secretarias, técnicos, entre otros.</p> <p>Se evidencia que, en julio de 2018, fueron consultados un total de 168 técnicos del área administrativa-financiera de varias entidades,</p>	

<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>así como representantes de 75 instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social, con el objetivo de conocer su opinión sobre la Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Actividades Mensuales • POA 2016, 2017, 2018 y 2019 • Memoria Anual 2016, 2017 y 2018 publicada en el portal web • Inducción al personal de nuevo ingreso • Plan Plurianual 2017-2020 remitido al Ministerio de Hacienda • Resolución No. 005-2017, que aprueba el nuevo Marco Estratégico Institucional • Listado de participantes Jornada de Planificación Estratégica agosto 2017 y septiembre 2018. • Plan Estratégico 2018-2021. • Informe de Encuesta “Evaluación del Marco Estratégico” julio 2018. <p>Se evidencia que DIGECOG cuenta con valores institucionales alineados con la misión y la visión de la organización, en consonancia con el marco general de valores del Sector Público.</p>	
--	--	--

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que, en agosto 2017, los valores fueron revisados y reformulados durante la Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2016, 2017 y 2018. • Socialización marco estratégico en la Actividad- Aniversario de la Institución celebrada en julio 2015. • Resolución No. 05-2017, que aprueba el nuevo Marco Estratégico Institucional. • Listado de participantes Jornada de Planificación Estratégica agosto 2017 y septiembre 2018. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. <p>Se evidencia que la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos son comunicados a todos los colaboradores de la institución, así como a los grupos de interés, a través de la socialización y documentos compartidos por DIGECOG con las partes interesadas.</p> <p>Se evidencia que el Marco Estratégico Institucional fue socializado en una actividad convocada por el Ministerio de Hacienda para la presentación de los Planes Estratégicos del Ministerio y todas sus dependencias.</p>	
---	--	--

	<p>Se evidencia que el Marco Estratégico Institucional fue socializado con todos los contadores de la institución, representantes de las escuelas de contabilidad de las diferentes universidades, del Banco Mundial, del Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), durante la celebración del Día del Contador en mayo del 2018.</p> <p>Se evidencia que el marco estratégico institucional fue socializado con todo el personal de la institución, así como divulgado en el boletín informativo institucional TIII 2017, y el TI 2018. Además, mediante la instalación de un arte en los autobuses que transportan al personal, en los fondos de pantallas de todos los colaboradores, murales informativos del 2do. y 5to piso y diferentes puntos en las diversas áreas de la sede de DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que el Marco Estratégico de la Institución fue socializado durante la actividad de lanzamiento de la 2da. Semana de la Salud 2018, en la cual se hizo un concurso con la participación del personal que asistió a la referida actividad sobre su conocimiento del Marco Estratégico. Además, en la Jornada de Planificación celebrada en septiembre del 2018, se realizó una dinámica de socialización y aprendizaje del Marco Estratégico, resultado premiados los empleados que la citaran textualmente.</p> <p>Ver:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Actividades Mensuales- • POA 2016, 2017 y 2018. • Memoria Anual 2016, 2017 y 2018. • Taller POA 2017. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Capacitaciones sobre NICSP. • Boletín sobre las NICSP. • Portal web institucional. • Charlas a estudiantes Liceo Cardenal Sancha, Fe y Alegría y Universidad UAPA realizadas en 2017. Al Politécnico de Puerto Plata y al Liceo Pedro Henríquez Ureña en San Juan de la Maguana en el 2018. • Resolución 005-2017 aprobando el nuevo marco estratégico de la misión, visión y valores. • Convocatoria socialización Planes Estratégicos del Ministerio de Hacienda. • Fotos actividad de socialización Planes Estratégicos del Ministerio de Hacienda. • Fotos actividad Día del Contador • Programa, Convocatoria e Informe de encuesta actividad Día del Contador • Listado de participantes actividad Día del Contador • Socialización Marco Estratégico 2da. Semana de la Salud 2018 • Fotos concurso marco estratégico durante la clausura de la 2da. Semana de la Salud 2018 	
--	--	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos de artes colocados en los murales, los autobuses y los fondos de pantallas. • Fotos dinámica del Marco Estratégico celebrada en la Jornada de Planificación septiembre 2018. <p>Se evidencia que DIGECOG cuenta con una política que establece la periodicidad de revisión y redefinición del Marco Estratégico.</p> <p>Se evidencia la revisión de la misión, visión y valores tomando en cuenta diferentes aspectos entre ellos el político, económico, social y tecnológico, durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI), el Plan Estratégico Institucional (PEI-MH) 2011-2015, y del Plan Estratégico de Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (PEI-NICSP) 2014.</p> <p>Se evidencia la aplicación del Análisis de Campo de Fuerzas, herramienta aplicada para analizar el entorno y los grupos de interés durante la Jornada de Planificación Estratégica 2017, se identificaron las fuerzas impulsoras y restrictivas de la institución.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG, en virtud de la naturaleza de la institución establecida en su base legal, hace énfasis en el análisis de los cambios económicos que inciden en las finanzas públicas, a través de la elaboración de informes para la toma de decisiones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Elaboración de POA 	
--	---	--

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI) • Plan Estratégico Institucional PEI-MH 2011-2015. • Plan Estratégico de las NICSP 2014. • Informe de la Dirección de Análisis de la Información Financiera de la DIGECOG. <p>Se evidencia que la institución cuenta con un Comité de Ética Pública (CEP), regido por un Código de Ética, cuyos integrantes apoyan al personal, a través de la prevención del comportamiento no ético, impartiendo charlas y remisión de correos electrónicos sobre pautas éticas.</p> <p>Se evidencia que semestralmente el CEP revisa el Código de Pautas Éticas con el objetivo de mantener actualizada una base sobre los funcionarios nombrados por decreto presidencial y los compromisos de comportamiento ético que los mismos deben modelar.</p> <p>Se evidencia que el CEP también sensibiliza al personal sobre los conflictos de interés y como detectarlos, mediante remisión de correos electrónicos. Se han dispuesto diferentes medios (buzón y correo electrónicos) para denunciar las prácticas anti-éticas.</p> <p>Se evidencia que un analista de Relaciones Laborales maneja los dilemas éticos y conflictos de interés.</p>	
--	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Se evidencia la existencia del Plan de Trabajo Anual de Ética, así como el Código de Ética y Reglamento de Relaciones Laborales, documentos que son divulgados al personal por diferentes canales de comunicación disponibles.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Ética Pública (CEP). • Código de Ética. • Minutas de reuniones del Comité de Ética. • Plan de Trabajo Anual de Ética 2016, 2017, 2018 y 2019. • Constancia de denuncias remitidas a la DIGEIG. • Correos Educativos sobre Valores Éticos. • Actualizaciones del Código de Pautas Éticas. • Promoción de los medios disponibles para presentar denuncias sobre prácticas anti-éticas. <p>Se evidencia el cumplimiento de los procesos de compras al momento de realizar la adquisición de bienes y servicios.</p> <p>Se evidencia la calificación en la sección "Transparencia" del portal de DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2016 • 100% en 2017 • 93.5% en 2018 	
--	--	--

	<p>Se evidencia la prevención de la corrupción con la divulgación del Código de Ética y del Código de Pautas Éticas al Director General, funcionarios, todos los colaboradores y proveedores de la institución.</p> <p>Se evidencia que la Comisión de Ética Pública (CEP) es responsable de velar por la prevención de la corrupción y el comportamiento ético. Dicha comisión, a través de su coordinación educativa divulga a todo el personal informaciones de interés que apoyan su función de velar por el comportamiento ético y anticorrupción, contemplados en sus Planes de Trabajo Anuales.</p> <p>Se evidencia que la entidad realiza charlas y talleres de Ética Pública para el personal.</p> <p>Se evidencia que, durante el proceso de Inducción, al personal de nuevo ingreso se le instruye sobre los comportamientos éticos.</p> <p>Se evidencia que un analista de Relaciones Laborales trabaja con los dilemas éticos y los conflictos de interés.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética. • Correos informativos de la Comisión de Ética. • Plan de Trabajo Anual de Ética. • Lista de participantes en Talleres. • Charlas de Inducción. • Constancia de conflictos de interés enviado a la DIGEIG. 	
--	---	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se evidencia la realización de jornadas y actividades orientadas al reforzamiento de la confianza mutua, lealtad y respeto entre los colaboradores, con la presencia del Director General y el equipo de dirección.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones departamentales y talleres, entre los cuales se pueden citar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021 - Jornada de Planificación 2018. - Taller para la elaboración del POA 2017 - Relaciones Interpersonales - Empoderamiento y Liderazgo - Inteligencia Emocional <p>Se evidencia la medición del impacto de las capacitaciones, con lo cual se contribuye al fortalecimiento institucional, a través del desarrollo de capacidades.</p> <p>Se evidencia la participación del Director General en actividades de integración del personal, tales como encendido del arbolito y aguinaldo navideños, la entrega de reconocimientos a los colaboradores de la institución que han tenido una labor destacada durante los años 2017 y 2018. También socialización con todo el personal de la medalla de plata del Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias entregada a DIGECOG en el marco de la XI Semana de la Calidad del Ministerio de Administración Pública (MAP) en enero 2019.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia el seguimiento de los planes estratégicos de la institución, mediante monitoreo de los planes operativos anuales (POA), alineados al cumplimiento de la misión, visión y valores y articulados con las evaluaciones de desempeño por resultados, de conformidad con lo establecido por el MAP.</p> <p>Se evidencia que el Director General se reunió con los colaboradores de las diferentes áreas luego de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo 2017.</p> <p>Se evidencia la realización de actividades de integración, en la celebración del Aniversario Institucional 2018, con la conformación de equipos con todos los grupos ocupacionales, resaltando el trabajo en equipo y generando un ambiente de igualdad.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de integración del personal • Nota de prensa en el portal web. • Lista de participación en capacitaciones sobre Liderazgo. • Lista de participantes en talleres. • Ayuda memoria de reuniones. • Reuniones y Actividades en las que participa el Director General. • Monitoreo POA 2016, 2017 y 2018. • Evaluaciones de desempeño por resultados articuladas a los Planes Operativos Anuales 2016, 2017 y 2018. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Programa, fotos y videos de la actividad de integración 2018. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la Estructura Organizacional fue actualizada, con el acompañamiento y aprobación del MAP para establecer nuevos niveles organizacionales y funciones, responsabilidades y competencias. Estos esfuerzos están destinados al Fortalecimiento Institucional de DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que el Mapa de procesos, Mapa de producción y el Manual de procesos fueron actualizados con la participación de colaboradores de las áreas funcionales de la entidad.</p> <p>Se evidencia que realizamos consultas y encuestas a los clientes o grupos de interés involucrados en los procesos.</p> <p>Se evidencia que el mapa de procesos fue actualizado con el involucramiento de grupos de interés en el diplomado de Gestión Efectiva de Procesos. DIGECOG participó junto con representantes de otras entidades: Ayuntamiento de Ocoa, CECANOT y OMSA, con acompañamiento de la Dirección de Simplificación de Trámites del MAP y la orientación del facilitador de dicho diplomado.</p>	

	<p>Se evidencia que el mapa de producción fue revisado con la participación de los grupos de interés durante el proceso de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano, en el que fueron consultadas las entidades siguientes: Contraloría General de la República y la Superintendencia de Pensiones, con el seguimiento de la Dirección de Simplificación de Trámites del MAP.</p> <p>Se evidencia que fueron actualizados el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Descripción de Puestos.</p> <p>Se evidencia que la estructura organizacional aprobada en febrero 2016 por el MAP, tramitada vía el Ministerio de Hacienda (MIH), ha sido sometida a un proceso de actualización, con el involucramiento de todas las áreas funcionales de DIGECOG y la posterior remisión al MAP para fines de aprobación después de su conocimiento por parte del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 30-2016 que aprueba la Estructura Organizacional. • Mapa de procesos. • Mapa de Producción. • Manual de Procesos. • POA 2016, 2017, 2018 y 2019. • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Descripción de Puestos. • Informe de Encuestas de Servicios. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos remitidos vía Correo Electrónico solicitando a cada área las propuestas de actualización de sus estructuras organizacionales. • Formularios remitidos por las áreas, atendiendo solicitud hecha por el Departamento de Planificación y Desarrollo respecto a la actualización de la estructura organizacional. <p>Se evidencia que DIGECOG ha fijado prioridades sobre los cambios necesarios para consolidar la gestión de la entidad, mediante la actualización de la Estructura Organizacional, así como de los procesos y productos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Organización y Funciones. -Manual de Descripción de Puestos. -Evaluación de Desempeño por resultados. <p>Se evidencia la formulación, alineamiento y ejecución de los Planes Estratégicos y Planes Operativos Anuales (POA), con sus respectivos procesos de Monitoreo y Evaluación establecidos.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de los indicadores establecidos en el SISMAP, así como en el Sistema de Control Interno sustentado en las NOBACI y las normas que promueve la OPTIC, con un desempeño excelente reflejado en las Metas Presidenciales, pues DIGECOG ocupa el segundo lugar entre las primeras 10 instituciones con el más alto nivel alcanzado.</p>	
---	--	--

	<p>Se evidencia la implementación de la evaluación de desempeño por resultados alineado al Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Se evidencia el seguimiento al Plan Estratégico, a través del eMartSuite, herramienta tecnológica adquirida e implementada por el Ministerio de Hacienda para articular todos los planes estratégicos de las dependencias del Ministerio en una misma plataforma.</p> <p>Se evidencia la elaboración del Plan de Desarrollo del Talento Humano, compuesto por el Plan Institucional de Capacitación 2018, la matriz de capacitación y adiestramiento de personal, la matriz de desarrollo del talento humano y el Sistema de Estímulos Laborales (SIES), los cuales se encuentran articulados con el propósito de fortalecer las perspectivas del aprendizaje, el bienestar y la salud de los servidores públicos de la organización.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional. • Resolución No. 30-2016 que aprueba la nueva Estructura Organizacional. • Resolución No. 165-2016 que aprueba el Manual de Descripción de Puestos. • Resolución 01-2017 que aprueba el Manual de Organización y Funciones 	
--	---	--

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de Compra No. DIGECOG-2017-00023 para adquisición servicio de consultoría. • Acuerdos de Desempeño. • Proyecto Implementación NICSP. • Anteproyecto modificación Ley No. 126-01. • Informe semestral de seguimiento al PEI a través del eMartSuite <p>Se evidencia la definición de resultados cuantificables e indicadores de los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI), a través de los Planes Operativos Anuales (POA) 2016, 2017, 2018 y 2019, los cuales son elaborados teniendo en cuenta las necesidades en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental de todas las instituciones correspondientes a los diferentes niveles del sector público.</p> <p>Se evidencia que los indicadores e instrumentos de planificación de DIGECOG (Plan Estratégico Institucional 2018-2021 y POA) son elaborados tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés, a partir de encuestas trimestrales aplicadas, visitas a instituciones y la asistencia técnica ofrecidas al personal de las áreas financieras de las instituciones del Sector Público.</p> <p>Se evidencia la definición de indicadores cuantificables de necesidades diferenciadas incorporadas en los Planes Operativos Anuales (POA). Un ejemplo de ello es la asignación del mínimo de un 20% en las</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>compras a las MIPYMES, en cumplimiento con las disposiciones legales establecidas.</p> <p>Se evidencia el monitoreo trimestral a la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), mediante la elaboración de informes en los que se verifica el cumplimiento de las metas, así como los hallazgos de las causas de desviación que requieren de medidas correctivas y acuerdos de las áreas para el logro de los objetivos trazados.</p> <p>Se evidencia la inclusión de indicadores en el POA que satisfacen las necesidades específicas por niveles de gobierno.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. • POA 2016, 2017, 2018 y 2019. • Informes Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA. • Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años 2016, 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia que DIGECOG cuenta con un sistema de gestión de la información que permite el monitoreo y seguimiento continuo a las metas institucionales, a través del monitoreo al Plan Estratégico y POA, los cuales son conocidos en las reuniones de Alto nivel, donde se priorizan las acciones institucionales y se pasa balance de los compromisos asumidos.</p>	
---	---	--

	<p>Se evidencia que el sistema de gestión de la información utiliza diferentes canales de comunicación, tales como la Intranet, Correo Electrónico vía Outlook instalado en los equipos electrónicos con servicio de internet, así como acceso a carpetas públicas y por áreas en la red interna.</p> <p>Se evidencia que el sistema de gestión de información cuenta con una infraestructura tecnológica moderna que permite acceder a las informaciones producidas, a través de carpetas por comités, equipos y proyectos. Mientras, las informaciones son resguardadas en cintas back-up diarias, semanales, mensuales y anuales, como parte de la gestión de riesgos.</p> <p>Se evidencia que el Sistema de Control Interno está sustentado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Y se realiza un seguimiento constante al cumplimiento de las mismas a través del Informe NOBACI 2017 y posteriormente, la Planilla de Seguimiento 2018 y 2019.</p> <p>Se evidencia el seguimiento al Plan Estratégico, a través de eMartSuite, herramienta tecnológica implementada por el Ministerio de Hacienda que articula todos los planes estratégicos de las dependencias del Ministerio.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional. • Intranet. 	
--	---	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carpeta pública general (biblioteca DIGECOG). • Carpetas departamentales. • Correos electrónicos informativos. • Facebook. • Twitter. • Instagram • Informe NOBACI. • Política de Comunicaciones. • Política de Control Interno. • Informe semestral de seguimiento al PEI a través del eMartSuite <p>Se evidencia que la institución aplica principios de calidad, mediante el desarrollo de autoevaluaciones anuales de la gestión.</p> <p>Se evidencia que la institución ha estado implementando la metodología CAF desde 2005, postulándose al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en siete (7) ocasiones: 2005, 2006, 2007, 2008, 2011, 2016 y en 2018, año en que DIGECOG obtuvo medalla de plata en el marco de la XIV edición del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.</p> <p>Se evidencia el autodiagnóstico con las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, sustentada en la metodología COSO, 2016, 2017 y 2018.</p> <p>Se evidencia la aplicación de COBIT e ITIL, metodologías que permiten evaluar los</p>	
---	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>procesos, servicios y controles de la infraestructura tecnológica. Además, DIGECOG cuenta con certificaciones y recertificación otorgadas por la OPTIC (NORTIC A2, A4, A5 y E1), obteniendo altas calificaciones que han llevado a la entidad a ocupar los primeros lugares.</p> <p>Se evidencia que la institución contrató en octubre de 2018 una consultoría para implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 que permitirá obtener la Certificación en la referida norma en 2019.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices CAF de 2016, 2017 y 2018. • Plan de Mejoras 2016, 2017 y 2018. • Informe de matrices de NOBACI. • Evaluación de la Gestión de las Finanzas Públicas (PEFA) 2016. • Resultados Monitoreo SISMAP. • Certificados de capacitación Auditor Interno. • Fotos de la entrega del premio a la calidad. • Contrato de servicio de Asesoría de la implementación de la Norma ISO 9001-2015 <p>Se evidencia la estrategia de la administración electrónica alineado con los objetivos plasmados en el Plan Estratégico y los Planes Operativos Anuales, a través del eMartSuite, herramienta tecnológica que permite el monitoreo y seguimiento a los objetivos y metas institucionales, así como</p>	
---	--	--

	<p>con el proyecto NICSP el cual contempla un componente tecnológico para su implementación.</p> <p>Se evidencia el diseño e implementación del proyecto de comunicaciones unificadas y desarrollo de herramientas electrónicas.</p> <p>Se evidencia el uso de tecnología (portal institucional y vía telefónica) para la aplicación de las encuestas internas y externas programadas en el POA y en la Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de medir calidad de los servicios brindados y los niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG es una de las instituciones pioneras en el uso del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, reconocida por la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p>Se evidencia el uso de diferentes sistemas o herramientas electrónicas para el monitoreo de los registros contables de las instituciones del Sector Público (SIGEF, SIAB, SIPREGOL, SIPRECON y SIS).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional. • Plan Estratégico NICSP. • Sistema de monitoreo para el Saneamiento de las Cuentas Contables. 	
--	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de captura de información a las instituciones. • Mensaje de correo electrónico remitiendo enlace. • Certificado de Reconocimiento. • Pantallas SIGEF, SIAB, SIPREGOL, SIPRECON y SIS. • Sistema de Bienes de Consumo. • 2da. versión del Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • Proyecto Comunicación Unificada. <p>Se evidencia la creación de condiciones adecuadas para realización de los procesos cuyo fin es ofrecer asistencia eficiente y eficaz a las instituciones, así como la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Entre las acciones concretas están el apoyo logístico para facilitar la participación en actividades externas, especialmente al personal que se desplaza al interior del país para dar seguimiento a la implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental y verificar el cumplimiento de las normas dictadas por DIGECOG.</p> <p>Se evidencia la creación de condiciones adecuadas en la planta física de la sede de la entidad, así como la disponibilidad de recursos, equipamiento e intercambio de conocimientos y experiencias, a través de la realización de videoconferencias y reuniones con consultores y expertos en las finanzas del sector público y otras áreas del conocimiento, con lo cual se contribuye a la</p>	
---	--	--

	<p>especialización del personal y aumentar la productividad de la institución.</p> <p>Se evidencia la gestión de proyectos especiales, entre los cuales destaca el Proyecto Estratégico para la implementación de las NICSP destinado a fortalecer el sistema de gestión de las finanzas públicas, mejorar la calidad de los registros y estandarizar la información financiera, conforme a las normas internacionales.</p> <p>Se evidencia la ejecución del Proyecto DIGECOG Excelencia 2016, con el objetivo de fortalecer los servicios que ofrece la institución y afianzar la cultura de calidad, por lo que la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) declaró 2018 “Año de la Calidad”, tomando acciones concretas tales como la contratación de una Consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y lograr la Certificación en la referida norma.</p> <p>Se evidencia que la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo es parte de la cultura organizacional de DIGECOG que contribuye a la consecución de los objetivos trazados y las metas fijadas en los instrumentos de planificación.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG ha desarrollado los procesos de comunicación interna efectiva, a través de la habilitación de carpetas compartidas, así como un sistema de comunicación unificada y el uso de flotas telefónicas asignadas a un personal cuyas</p>	
--	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>funciones requieren de una comunicación rápida, ágil y dinámica.</p> <p>Se evidencia que en 2017 y 2018 se realizaron Jornadas de Planificación Estratégica fuera de la sede de DIGECOG, con la participación de colaboradores de cada una de las áreas, propiciando condiciones adecuadas para la reflexión y el trabajo en equipo.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones que las comisiones realizan periódicamente, en cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la Alta Dirección.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Implementación del Proyecto NICSP 2015. • Informe de ejecución Proyecto DIGECOG Excelencia. • Ayuda memoria de reuniones. • Invitaciones y convocatorias, a través del Correo Interno • Programa y Lista de participación en Jornada de Planificación Estratégica. <p>Se evidencia la existencia de la política de comunicación que establece las directrices de una comunicación interna efectiva, a través de Outlook; comunicaciones escritas; memorándums internos; flota telefónicas; buzones de quejas y sugerencia; murales informativos e Intranet y el desarrollo de una comunicación externa efectiva, mediante la publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano; boletines;</p>	
---	--	--

	<p>brochure; encuestas, buzones de quejas y sugerencias físicos y en línea; Portal Web Institucional que contiene el sub-portal de transparencia, así como acceso directo a las NICSP; sección de noticias y de normativas emitidas por DIGECOG, además, las informaciones y contenidos que se difunden a través de las diferentes cuentas de la institución en las redes sociales.</p> <p>Se evidencia la existencia de un sistema de comunicación unificada (tecnología VoIP) que permite eficientizar la comunicación interna y externa, con la integración de los canales de comunicación siguientes: Outlook; Llamadas internas y externas; plataforma Skype Empresarial que facilita la realización de llamadas, videoconferencias, conferencias y documentación compartida, para trabajo en grupo y mensajería instantánea.</p> <p>Se evidencia la fluidez de la comunicación con el grupo de interés (proveedores) mediante cumplimiento a lo establecido en la Ley de Compras y Contrataciones con la disposición de publicar en los periódicos de circulación nacional y en el portal del órgano rector las licitaciones públicas realizadas por la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicaciones. • Portal web institucional. • Intranet • Sub-portal de Transparencia. • Sub-portal NICSP. • Páginas de las redes sociales 	
--	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sección de noticias. • Murales informativos en las áreas comunes y departamentales. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Remisión de Comunicaciones a las diferentes instituciones del Sector Público. • Boletines. • Buzones de sugerencias. • Informes de encuestas. • Convocatorias a licitaciones Publicadas. <p>Se evidencia el compromiso y la promoción de una cultura de innovación y la mejora continua, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción internas y externas, la realización de autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, de las cuales se elaboran Planes de Mejora Institucionales. Esos planes de mejoras son impulsados por los líderes de las áreas quienes conforman los Comités de Calidad y de NOBACI, que tienen entre sus objetivos implantar un sistema de gestión de calidad basado en la mejora continua.</p> <p>Se evidencia la ejecución de Proyectos como DIGECOG Excelencia, gracias al respaldo de los líderes de la entidad, encabezados por su Director General, quienes facilitaron el apoyo logístico y financiero en las diferentes etapas.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG impulsa la mejora continua, a través de la capacitación</p>	
--	---	--

	<p>permanente del personal y la promoción del crecimiento profesional, mediante la implementación del Plan de Desarrollo del Talento Humano.</p> <p>Se evidencia el compromiso de la Institución con la mejora continua al declarar el 2019 “Año de la Profesionalidad” en DIGECOG.</p> <p>Se evidencia la innovación mediante la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) en nuestro país.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías Completadas Autoevaluación basada en el modelo CAF. • Plan de Mejora Institucional CAF. • Encuestas internas y externas • Encuesta de Clima Organizacional • Autodiagnóstico NOBACI • Plan de Mejora NOBACI. • Lista de participantes capacitaciones. • Plan de Capacitación Anual. • Certificados de participación en Capacitaciones. • Plan de socialización, capacitación y divulgación del proyecto de las NICSP • Plan de Implementación del proyecto NICSP. • Proyecto DIGECOG Excelencia. • Campaña del año de la Profesionalidad. 	
--	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo del Talento Humano <p>Se evidencia la comunicación de los cambios a los colaboradores y grupos de interés mediante la realización de reuniones por áreas, gerenciales, generales, de órganos rectores, el Comité Interinstitucional y la mesa de Control de la Cámara de Cuentas.</p> <p>Se evidencia la difusión de los cambios a través de resoluciones, circulares, portal web de la institución, Intranet, comunicaciones escritas, correos electrónicos, y redes sociales.</p> <p>Se evidencia la ejecución del Proyecto DIGECOG Excelencia en 2016, con el objetivo de afianzar la cultura de calidad en la institución y fortalecer el servicio que ofrecemos.</p> <p>Se evidencia que la institución promueve el Desarrollo de Capacidades, a través de la realización de talleres para poner al tanto e involucrar a los colaboradores con los cambios organizacionales que les impactan.</p> <p>Se evidencia que la entidad aplica la metodología de documentación de procesos de abajo hacia arriba y la retroalimentación tienen lugar de arriba hacia abajo.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza la socialización de procedimientos, resultados operativos, encuesta de clima, entre otros.</p>	<p>()</p>
---	--	------------

	<p>Se evidencia el anuncio a las instituciones del Gobierno Central en el acto de lanzamiento de la Jornada de Sensibilización y Capacitación en el Sistema de Contabilidad Gubernamental en SIGEF, la decisión de la descentralización del registro contable, con la actualización de los datos que se generan a través del SIGEF para producir información con mayor fiabilidad,</p> <p>Se evidencia que la institución realizó dos Jornadas de Capacitación sobre el Manual de Elaboración de Estados Financieros basado en NICSP, para la cual se convocó a todas las instituciones del Sector Público, lo cual mejoró la recepción de Estados Financieros con calidad para ser incorporados en el ERIR.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional. • Socialización en las redes sociales. • Informe de encuestas redes sociales. • Resoluciones. • Circulares. • Correos electrónicos. • Ayudas memorias reuniones. • Correo de socialización encuesta de clima • Lista de participantes socialización POA. • Lista de participantes socialización procedimientos. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos y lista de participantes en la socialización del Proyecto NICSP a empleados de DIGECOG y representantes de las áreas financieras de las diferentes Instituciones del Gobierno. • Plan de socialización, capacitación y divulgación del proyecto de las NICSP. • Comunicaciones de invitación a las instituciones públicas. • Proyecto DIGECOG Excelencia. • Nota de prensa Descentralización de registro contables. • Lista de Participantes Jornadas de Capacitación en base al nuevo Manual de Elaboración de Estados Financieros basado en NICSP 	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Se evidencia que en DIGECOG trabajamos de acuerdo con los objetivos trazados en los instrumentos de planificación (Plan Estratégico, Planes Operativos Anuales) al igual que los valores establecidos de cara al cumplimiento del marco legal que nos rige, en nuestra condición de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Se evidencia que la institución implementa la Evaluación de Desempeño por Resultados y ha compartido sus experiencias con otras entidades del Sector Público en actividades organizadas por el MAP (Benchlearning).</p> <p>Se evidencia la realización de talleres y charlas sobre Ética, con el apoyo de la DIGEIG y el propio MAP, haciendo énfasis en promover y socializar los valores institucionales y una cultura ética en nuestros colaboradores. El Comité de Ética fue reconocido por el cumplimiento de su Plan de Trabajo 2016.</p> <p>Se evidencia que la DIGECOG ha sido modelo de referencia con la implementación del Sistema de Planificación y Evaluación de la Gestión (SISPLEG) desarrollado por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de la DIGECOG, en la Dirección General de Compras y Contrataciones del Estado.</p>	

	<p>Se evidencia que DIGECOG ha compartido con la Tesorería Nacional la implementación de mejores prácticas en materia de ética pública.</p> <p>Se evidencia la entrega oportuna de los informes de Cierre Fiscal y Corte Semestral con los Formularios en los formatos establecidos, en cumplimiento a las Normas de Cierre y Corte que DIGECOG emite en calidad de Órgano Rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2018-2021. • Memorándum sobre Extensión Plan Estratégico 2011-2015 al 2017. • Plan de Trabajo Comité de Ética. • Reuniones del Director General con representantes de las áreas. • Comunicación del MAP de invitación a RRHH a compartir sus experiencias con la Evaluación del Desempeño. • Fotos de actividades con la participación del Director General. • Foto de Reconocimiento al Comité de Ética por el cumplimiento del plan de trabajo. • Comunicación de solicitud y ayuda memorias de reuniones de implementación del SISPLEG. • Comunicación y Fotos de benchlearning de la comisión de ética. 	
--	--	--

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>• Informe Remisión Cierre Fiscal 2018.</p> <p>Se evidencia que la entidad promueve la confianza mutua entre los colaboradores, a través de la realización de reuniones de áreas y gerenciales.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones del Director General con todas las áreas, luego del informe de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo para escuchar inquietudes y elaborar plan de acción para aumentar la motivación del personal.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realiza actividades para promover la inclusión. Un ejemplo de ello son las Charlas impartidas por facilitadores del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) al personal de la entidad.</p> <p>Se evidencia la contratación de personas con condiciones especiales.</p> <p>Se evidencia la promoción de la confianza mutua a través del Código de Ética, la socialización del Reglamento de Relaciones Laborales y las actividades departamentales.</p> <p>Se evidencia la entrega de beneficios marginales y la nivelación salarial por perfiles de puestos a todo el personal, sin discriminación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda memoria reuniones gerenciales y de áreas. • Fotos de reuniones departamentales 	
---	---	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 179-13 de Estructura salarial. • Lista de participantes y fotos en charla CONADIS. • Socialización Encuesta de Clima 2017 • Plan de Acción encuesta de Clima 2017. <p>Se evidencia que los colaboradores de la entidad son informados periódicamente sobre asuntos clave relacionados con la organización mediante diferentes canales y medios de comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones escritas • Circulares • Correos Electrónicos • Intranet • Redes Sociales • Murales Informativos • Boletines Informativos • Buzón <p>Se evidencia que se consultan asuntos relacionados con la organización en reuniones por áreas, buzón de sugerencias, en la formulación de los planes operativos, encuestas internas, entre otros.</p> <p>Se evidencia que la entidad socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados con la organización, tales como el proyecto NICSP, redes sociales, Código de Ética, Carta Compromiso al Ciudadano, implementación del proyecto ISO 9001-2015, procedimientos internos, temas de protección al medioambiente, Marco</p>	
--	---	--

	<p>Estratégico (Misión, Visión y Valores), Manual de Elaboración de Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales y los resultados de los índices de las Metas Presidenciales.</p> <p>Se evidencia que la entidad involucra a todos los equipos de trabajo de los diferentes departamentos en las tareas relacionadas con la elaboración y monitoreo de los Planes Operativos Anuales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos u oficios para difundir información relevante de la DIGECOG • Intranet. • Redes sociales. • Relación de las quejas y sugerencias de la apertura de los Buzones. • Murales informativos. • Fotos de eventos. • Lista de participantes. • Programa Taller POA 2017 • Actas de Monitoreo de POA. • Ayuda Memoria reuniones departamentales y del Comité Equipo Técnico. • Socialización Marco Estratégico • Presentación Manual de Elaboración de Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales. 	
--	---	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines Informativos. • Presentación del proyecto ISO 9001-2015 <p>Se evidencia el apoyo a los empleados al proveerles los equipos, herramientas, asesorías, capacitación, entrenamientos, uniformes e insumos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Se evidencia la contratación de consultores para identificar y mejorar los procesos de la Institución. Contratación de asesores para la implementación de las NICSP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de equipos. • Contrato de Asesores. • Lista de participantes en capacitaciones. • Manual de Inducción. • Plan de Capacitación. • Planilla de detección de necesidades de capacitación • Evaluación de desempeño, recomendaciones de capacitación. <p>Se evidencia la retroalimentación a los colaboradores, a través de las evaluaciones de desempeño en las que, tanto los supervisores como supervisados sugieren capacitaciones en función de las necesidades.</p> <p>Se evidencia que los departamentos reciben y socializan para tomar acciones correctivas, los resultados de las encuestas destinadas a</p>	<p>()</p> <p>()</p>
--	--	-----------------------

	<p>medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la entidad.</p> <p>Se evidencia la realización de monitoreo a la ejecución de los Planes Operativos por áreas, reuniones internas de las áreas para dar seguimiento a las metas trimestrales y reuniones gerenciales con la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) para verificar la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación de la entidad, así como las desviaciones que tienen lugar y tomar las decisiones gerenciales, en virtud de la identificación de sus causas.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG socializa con sus colaboradores los resultados de mediciones de gestión tales como las Metas Presidenciales, así como la obtención de reconocimientos (por ejemplo, la Medalla de Plata en el Premio Nacional de la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias), a los fines de empoderar al personal y que identifique cuál ha sido su contribución a los logros de la entidad.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de Desempeño. • Listas participantes capacitaciones. • Reuniones de las áreas para verificar niveles de cumplimiento del POA. • Informe de resultados de encuestas de satisfacción de los servicios. • Informes de monitoreo POA. • Ayuda Memoria de reuniones gerenciales. 	
--	---	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación a la celebración de la Medalla • correos informando logros institucionales <p>Se evidencia que la DIGECOG cuenta con una política para la delegación de funciones que compete a todos los empleados de la institución. Los directores y encargados son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por supervisados tomando en cuenta la cadena de mando según la estructura organizacional y el Manual de Descripción de Cargos, para garantizar la continuidad de los trabajos, los cuales son reportados al supervisor inmediato al momento de regresar a sus labores.</p> <p>Se evidencia que la entidad involucra al personal en los procesos relevantes como son: Autoevaluación CAF y Autodiagnóstico NOBACI, resultados de la evaluación PEFA; elaboración y seguimiento a la ejecución de Planes Estratégicos y Operativos Anuales.</p> <p>Se evidencia la elaboración y remisión de informes de actividades mensuales en los cuales plasman las acciones efectuadas por parte de todas las áreas funcionales de la entidad. Asimismo, en cada área se procede de manera rutinaria al monitoreo trimestral de la ejecución de los Planes Operativos Anuales, con la participación de todos los colaboradores (directores y encargados de áreas, supervisores, analistas, auxiliares, secretarías, entre otros).</p>	
--	---	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política para la delegación de funciones. • Informe trabajo realizado durante ausencia del supervisor inmediato. • Correos electrónicos. • Comunicaciones escritas. • Actas de monitoreo POA por áreas. • Autoevaluación CAF. • Matrices del SCI-NOBACI. • Resultados Evaluaciones PEFA. • Lista de participantes en Jornada de Planificación Estratégica 2017 y 2018. • Lista de participantes Taller Gestión de Calidad en la Administración Pública, aplicando CAF. • Fotos Taller Plan de Mejora Institucional. <p>Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; así como la socialización del plan de capacitación y los programas de capacitación de las entidades siguientes: INAP, CAPGEFI, entre otros.</p> <p>Se evidencia la existencia de un plan de capacitación general en diversas áreas, por ejemplo: Implementación de las NICSP; Inteligencia Emocional; Gestión del Cambio; Taller para medir impacto de capacitaciones; Diplomado en Finanzas Públicas; Auditoría Interna basada en la Norma ISO 9001:2015, así como Taller de Documentación de Procesos para potenciar las competencias</p>	
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>del personal y Taller sobre Planificación Estratégica dirigido a colaboradores de todos los niveles.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG desarrolla una cultura de calidad sustentada en la mejora continua. De ahí que promueve la capacitación permanente del personal, mediante la implementación del Plan de Desarrollo del Talento Humano.</p> <p>Se evidencia que la Institución se identifica con el crecimiento profesional de sus colaboradores al declarar 2019 “Año de la Profesionalidad”.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones. • Lista de participantes Talleres. • Lista Certificados de Participación. • Fotos de Capacitaciones. • Plan de Desarrollo del Talento Humano. <p>Se evidencia la apertura a recibir retroalimentación y propuestas de los empleados por parte de los directivos con los correos de recomendaciones, a través del proyecto DIGECOG Excelencia y Planes de Mejoras desarrollados por diversos equipos de colaboradores y reuniones de monitoreo del POA.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones del Director General con todas las áreas, luego</p>	
---	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>del informe de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo para escuchar propuestas y elaborar plan de acción para aumentar la motivación del personal.</p> <p>Se evidencia que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta para la realización de las actividades de integración. Las consultas se hacen a través de encuestas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Electrónicos. • Proyecto DIGECOG Excelencia. • Planes de Mejora. • Resultados encuestas Clima Organizacional. • Reuniones de áreas. • Reuniones de monitoreo de los Planes Operativos por áreas. • Ayuda Memoria reuniones con el Director sobre encuesta de clima. • Informe encuestas al personal sobre opinión para las actividades. <p>Se evidencia el reconocimiento y la premiación al personal, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones del Desempeño, -Actividad de Aniversario de la Institución en la que fueron reconocidos varios empleados por antigüedad en el servicio -Reconocimiento y premiación a las áreas y al personal destacado en participación del Proyecto DIGECOG Excelencia. 	
--	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>-Reconocimiento semestral de los empleados y áreas, destacadas por su excelencia y en proyectos especiales.</p> <p>-Otorgamiento de día libre a equipos por trabajos realizados.</p> <p>-Premiación y entrega de certificado al departamento ganador del concurso “Adornos Navideños DIGECOG” en diciembre del 2015 y diciembre de 2017.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Capacitaciones • Certificado por alta calificación en la evaluación por desempeño. • Reconocimientos a los equipos de trabajo y a diversos empleados en el Proyecto DIGECOG Excelencia. • Reconocimientos a colaboradores y área en actividad de aniversario julio 2017 • Convocatoria y Fotos Actividad de Reconocimiento 2018 <p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones, entre otros.</p> <p>Se evidencia la disposición de DIGECOG de responder a las necesidades del personal. Un ejemplo de ello es la prestación de un servicio de transporte para el traslado de 105 personas diariamente en varias rutas, ahorrándoles tiempo y recursos para ir a la sede de la entidad y regresar a sus hogares.</p>	
---	--	--

	<p>Se evidencia que la Institución tiene un consultorio médico habilitado para brindar atención primaria al personal que lo requiera.</p> <p>Se evidencia la cobertura de subsidio al plan de salud complementario para el personal.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente del personal. • Lista de beneficiario y Rutas de transporte. • Licencias de estudios. • Informe mensual del personal con atención primaria. • Aportes al Plan Complementario de Salud. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Se evidencia el análisis de las necesidades de los grupos de interés con la aplicación de encuestas, habilitación de buzones de sugerencias, Plan Estratégico de las NICSP e informe de levantamiento de información contable recolectada en visitas realizadas a las instituciones del sector público.</p> <p>Se evidencia el análisis de los grupos de interés en la revisión e identificación de los grupos de interés durante la elaboración del PEI 2018-2021, con el desarrollo de la Matriz de Grupo de Interés.</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Se evidencia que durante 2018 se realizó una jornada de capacitación sobre el Manual para la Elaboración de Estados Financieros. La actividad se realizó por niveles de gobierno, atendiendo a la realidad de las instituciones que componen cada nivel.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de encuestas. • Remisión de resultados de encuestas. • Plan Estratégico NICSP. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Plan Plurianual 2017-2020. • Visitas a las Municipalidades. • Informe de visitas a las instituciones. • Matriz de Grupo de Interés • Programación de capacitación • Registro de participantes <p>Se evidencia la definición de políticas públicas a través del proyecto de implementación de las NICSP y del ante proyecto de modificación a la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental, a los fines de desarrollar mejoras en los controles de las finanzas públicas.</p> <p>Se evidencia en la inclusión de productos en el Plan Plurianual para el Sector Público y la revisión y actualización de los mismos, los cuales son remitidos al Ministerio de Hacienda que tiene la rectoría del sector Financiero al cual pertenecemos.</p> <p>Se evidencia en la participación activa de la institución en la definición del nuevo</p>	
---	---	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Clasificador Presupuestario que utiliza la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>Se evidencia acuerdo firmado por DIGECOG con el Ministerio de Administración Pública para asegurar que las instituciones galardonadas en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias cumplan con la presentación de informaciones financieras.</p> <p>Se evidencia acuerdo con la Dirección de Bienes Nacionales para exigir a las instituciones de todo el Sector Público que registren los bienes en el SIGEF.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de las NICSP. • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. • Normas y Procedimientos que rigen el Sistema de Contabilidad Gubernamental. • Matriz de actualización Plan Plurianual Para el Sector Público • Com. MAP para colaboración en Premio Nacional a la calidad 2018. • Acuerdo con Bienes Nacionales <p>Se evidencia la identificación de políticas públicas relevantes a través del proyecto de implementación de las NICSP, y con el anteproyecto de modificación a la Ley No.126-01 de Contabilidad Gubernamental, con los cuales se pretende desarrollar mejoras en los controles a las políticas públicas.</p>	
---	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de las NICSP. • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. • Plan Plurianual del Sector Público. <p>Se evidencia que los objetivos y metas de la organización están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales.</p> <p>Se evidencia con los Planes Operativos 2016, 2017 y 2018 los cuales contemplan la implementación de las NICSP, y con la propuesta de modificación a la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental, los cuales están alineados con las políticas públicas de rendición de cuentas por parte del Estado Dominicano.</p> <p>Se evidencia que el Plan Estratégico 2018-2021 de la Institución se hizo alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Plurianual para el Sector Público y el Plan Estratégico del MIH.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. • Actualización Plan Plurianual 2017-2020 y 2017-2022 de la DIGECOG. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. 	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los políticos y grupos de interés de la entidad en los trabajos relativos a la elaboración del anteproyecto de modificación de la Ley No. 126-01 junto al proyecto estratégico para la implementación de las NICSP, con la participación de los equipos contraparte del Ministerio de Hacienda y técnicos de la DIGECOG.</p> <p>Se evidencia el fortalecimiento del sistema de gestión involucrando a representantes de los grupos de interés en los trabajos del Comité Interinstitucional, conformado por una representación de los órganos rectores de las Finanzas Públicas.</p> <p>Se evidencia la actualización de la Estructura Organizacional, la elaboración del Manual de Descripción de Puestos y el Manual de Organización y Funciones de la entidad, con la participación de representantes del Ministerio de Hacienda (MH) y Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia la inclusión del PEI institucional en el sistema de monitoreo del Ministerio de Hacienda, eMartSuite, conjuntamente con las demás instituciones que dependen del Ministerio de Hacienda.</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Ley No. 126-01. • Ayuda memoria equipo técnico. • Correo de convocatorias. • Socialización Proyecto NICSP. • Comisión PAFI sobre necesidades de los Órganos Rectores. • Comité Interinstitucional. • Informe de visitas a las instituciones. • Resolución No. 30-2016 elaborada por el MAP para aprobar la Estructura Organizacional. • Resolución No. 01-2017 que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF). • Reporte estadístico del eMartSuite • Informe de seguimiento <p>Se evidencia el mantenimiento de relaciones con autoridades políticas en la elaboración del anteproyecto de modificación de la Ley No. 126-01 y el proyecto de implementación de las NICSP.</p> <p>Se evidencia en la elaboración del Plan Plurianual 2017-2020 en coordinación con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Se evidencia relaciones periódicas y proactivas con los acuerdos sostenidos con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD), y el Centro de</p>	
--	--	--

	<p>Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI).</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en instancias donde convergen otras instituciones tales como el Comité Interinstitucional y la Mesa de Control de la Cámara de Cuentas para el sector Financiero.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG mantiene una relación proactiva con las autoridades políticas. Un ejemplo de ello es la remisión anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, a la Contraloría General de la República para su revisión, antes de ser remitido al Congreso de la República, vía la Cámara de Cuentas, en cumplimiento de un mandato constitucional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Ley No. 126-01. • Ayuda memoria equipo técnico. • Correo Electrónico. • Comunicaciones. • Comité Interinstitucional. • Ayuda Memoria Reunión Trimestral Mesa de Control de la Cámara de Cuentas • Remisión ERIR a Contraloría, Cámara de Cuentas y Ministerio de Hacienda 	
--	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de alianzas con el CAPGEFI para que el personal de DIGECOG participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias.</p> <p>Se evidencia que la institución mantiene relaciones con entidades como el Instituto de Contadores Públicos de la República Dominicana (ICPARD), para capacitar a los profesionales de la contabilidad en los cambios y avances de la contabilidad pública.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG tiene una relación de interés mutuo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para el financiamiento de proyectos.</p> <p>Se evidencia la existencia de relaciones de colaboración con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Medio Ambiente, instituciones que sirven de contraparte para la ejecución del Plan de Responsabilidad Social de la institución.</p> <p>Se evidencia que la entidad realiza acciones conjuntas con las ARS SENASA y Humano para llevar a cabo acciones en pro del bienestar del personal, La-Semana de la Salud realizada durante los años 2017 y 2018 es un ejemplo de ello.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Acuerdos suscritos con CAPGEFI, ICPARD. 	
---	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad auspiciada por ICPARD. • Imágenes actividades con Ministerios de Salud Pública y Medio Ambiente. • Informe Semana de la Salud realizada en 2017 y 2018. <p>Se evidencia la participación del Director General y personal de la institución en Seminarios de Contabilidad Pública, tales como: el III Seminario Regional sobre Contabilidad Pública celebrado en Panamá; 1er. Encuentro Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina; celebrado en Chile, XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad, auspiciado por el ICPARD, celebrado en Punta Cana, R.D.; Actividades realizadas por el MAP y la ONE.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en el XXI Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública.</p> <p>Se evidencia la participación en el IV (2017) y V (2018) Foro de Contaduría Gubernamentales de América Latina (FOCAL), al que asisten los Contadores Generales y / o Directores de Contabilidad de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Uruguay, Paraguay, Perú, Panamá y las delegaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Interamericano</p>	
---	--	--

	<p>de Desarrollo (BID), Banco Mundial y miembros del Comité de IPSAS.</p> <p>Se evidencia en la participación activa de DIGECOG en la Mesa de Control organizada por la Cámara de Cuentas para el Sector Financiero y el Comité del Repositorio Único de Información Municipal, conformado para el desarrollo e implementación del CIFE o Repositorio Municipal, en dicha Mesa de Control.</p> <p>Se evidencia la Participación de DIGECOG en el Taller Regional sobre "Consolidación de los Estados Financieros en el Sector Público Para la Contabilidad y las Estadísticas de Finanzas Públicas" celebrado en la Ciudad de México, en septiembre del 2018.</p> <p>Se evidencia con la participación de DIGECOG en las Sesiones de Capacitación sobre las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) en la modalidad virtual, dirigida a la Red de Contadores Gubernamentales de América Latina- (FOCAL), durante los meses de enero-marzo 2019, con la participación de 10 técnicos de DIGECOG.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades realizadas. • Notas de prensa publicadas. • Certificados de participación. • Memoria Anual 2015, 2016 y 2017. • Informes participación de la entidad en actividades internacionales. 	
--	--	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de convocatoria Mesa de Control • Ayuda Memoria reuniones trimestrales Mesa de Control • Correo de convocatoria y programa del Taller Regional de Consolidación <p>Se evidencia el posicionamiento de la institución, a través de publicaciones en las redes sociales y capacitaciones sobre las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), dirigidas a representantes de las instituciones del Estado dominicano.</p> <p>Se evidencia la buena reputación de la institución con la alta valoración de un 81% en los reportes del SISMAP en virtud del cumplimiento a la Ley No. 41-08 de Función Pública. También, máxima valoración de un 93.5% en el cumplimiento de los indicadores del portal transparencia institucional y el reconocimiento otorgado a DIGECOG en la XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad y reconocimiento otorgado a la entidad por la OPTIC debido a su excelente desempeño.</p> <p>Se evidencia la elaboración y validación de la Carta Compromiso al Ciudadano, con la finalidad de promover los servicios que ofrece la Institución, alcanzando un 100% en el monitoreo de su cumplimiento realizado por el MAP.</p>	
---	---	--

	<p>Se Evidencia en el cumplimiento con los índices de ejecución presupuestaria, alcanzando una valoración de 100%</p> <p>Se evidencia en el reconocimiento de parte de la Dirección General de Compras y Contrataciones por ser pionera en el cumplimiento del uso del portal transaccional.</p> <p>Se evidencia al estar incluidas en las 10 instituciones mejores valoradas en el monitoreo de las Metas Presidenciales, alcanzando un 95% al mes de diciembre 2018.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Capacitaciones • Registro de participantes • Publicación resultados del SISMAP. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Estadística de la OAI. • Resolución 075-2015 que valida la Carta Compromiso al Ciudadano. • Fotos de Reconocimiento a la Institución por parte de la OPTIC. • Informe de Evaluación de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano • Reconocimiento recibido de la Dirección General de Compras y Contrataciones • Fotos Reconocimiento recibido de la Dirección General de Compras y Contrataciones 	
--	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo recibido de DIGEPRES sobre índice de gestión presupuestaria • Evidencia calificación Metas Presidenciales. <p>Se evidencia la elaboración y ejecución de un plan para la gestión de las cuentas de Twitter, Facebook, YouTube e Instagram a los fines de consolidar la presencia de DIGECOG en las redes sociales. De ahí que se ha creado un voluntariado de cibernautas y un Comité para la elaboración de la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano. Se evidencia elaboración de Boletines Institucionales y publicaciones en periódicos de circulación nacional.</p> <p>Se evidencia en el contacto constante con las instituciones del Sector Público, para ofrecer asesoría y seguimiento, además en el plan de capacitación, diseñado para alcanzar todos los niveles de gobierno. Para dichas capacitaciones son convocadas de manera formal y particular a todas las instituciones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración a las redes sociales. • Resolución Renovación de vigencia Carta Compromiso al Ciudadano 2016 hasta diciembre 2019. • Boletines Institucionales. • Notas de prensa. • Convocatorias a instituciones para jornada de capacitaciones • Registro de participantes • Plan de Capacitación 	
--	---	--

--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Se evidencia la identificación de los grupos de interés relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, el Mapa de Procesos, y el Mapa de Producción, así como la comunicación de los resultados organizacionales, a través de las Memorias Anuales 2015, 2016, 2017 y 2018 y mediante los informes de evaluación y monitoreo de los planes operativos.</p> <p>Se evidencia que la Carta Compromiso al Ciudadano de la entidad ha sido reproducida y remitida a los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que la matriz de grupos de interés fue revisada y actualizada en la Jornada de Planificación Estratégica realizada en agosto 2017. También, fueron actualizados la Misión, Visión y Valores Institucionales, con la participación de los grupos de interés relevantes.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mapa de Procesos.• Memoria Anual 2016 y 2017 2018.• Matriz de Grupos de Interés. <p>Se evidencia que se recopilan y analizan las necesidades y satisfacción de los grupos de interés, a través de la realización trimestral</p>	<p>No se evidencia comunicar a toda la organización en su conjunto lo grupos de interés relevantes identificados.</p>

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>de encuestas para medir la satisfacción de los clientes externos, conocer sus necesidades y expectativas. Otras vías de recolección son el Buzón de Sugerencias interno y externo, y las encuestas que miden los servicios internos. De estas informaciones se elaboran informes de resultados y se incorporan acciones correctivas en los planes de mejoras.</p> <p>Se evidencia que representantes de DIGECOG realizan visitas a las instituciones para conocer sus necesidades y expectativas.</p> <p>Se evidencia una matriz para el manejo de Quejas y Sugerencias, a la cual se le da seguimiento para asegurar una adecuada gestión de las mismas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuestas trimestrales. • Informe de Encuestas de Servicios Internos. • Matriz de Quejas y Sugerencias • Informe de visitas a Instituciones. <p>Se evidencia recopilación, análisis y revisión de la información política, legal, socio-cultural, económica y tecnológica con realización de análisis FODA y análisis de campos de fuerzas.</p> <p>Se evidencia la elaboración de análisis FODA durante el proyecto de Implementación de las NICSP.</p> <p>Se evidencia el análisis de las fuerzas impulsoras y restrictivas (internas y</p>	
---	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por</p>	<p>externas) como insumo en la elaboración del Plan Estratégico 2018-2021.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en el Anteproyecto de modificación a la Ley 126-01.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico MH 2011-2015, 2016-2017. • Plan Estratégico NICSP. • Plan Estratégico 2018-2021 • Análisis de Campo de fuerzas. Anteproyecto de modificación Ley 126-01. <p>Se evidencia la recopilación sistemática de información de la gestión sobre el desempeño y desarrollo de la entidad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento a la Planificación Estratégica. • Los Planes Operativos. • La matriz de riesgos. • Los informes de Gestión mensuales por áreas y general de la entidad. • Las Memorias Anuales de Gestión. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Gestión mensuales. • Memoria Anual 2015, 2016, 2017 y 2018. • Informes de Monitoreo Trimestrales. <p>Se evidencia que DIGECOG realiza un análisis sistemático de las debilidades y fuerzas internas en:</p>	
---	---	--

<p>ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La realización de autodiagnósticos institucionales a través de la metodología CAF y de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). • El análisis de Campo de fuerzas (impulsoras y restrictivas, internas y externas) como insumo en la elaboración del Plan Estratégico 2018-2021. • La gestión de riesgos, como parte del proceso de control interno, fue elaborada la matriz para la Administración y Valoración de Riesgos, a los fines de lograr una adecuada mitigación de los elementos que pudieran afectar la consecución de los objetivos trazados. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico CAF. • Informe NOBACI. • Plan Estratégico 2018-2021 • Matriz de Riesgos. 	
---	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Se evidencia la traducción de la misión y visión a largo plazo, a través del Plan Estratégico Institucional 2018-2021, del Plan Estratégico de Implementación de la NICSP y, a corto plazo, mediante la elaboración y ejecución del Plan Operativo Anual 2018.</p>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que el marco estratégico (misión y visión) se traduce en objetivos estratégicos de largo y mediano plazo que se incorporan en los Planes Plurianuales y Planes Estratégicos Institucionales.</p> <p>Se evidencia la alineación de los Planes Operativos Anuales (POA) con los instrumentos de planificación de niveles superiores, a partir del marco estratégico actualizado y las acciones tomadas sustentadas en la gestión de riesgos que incluye la identificación y el análisis de los riesgos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2016, 2017, 2018 y 2019 • Plan Estratégico de Implementación de la NICSP. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. <p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación priorizando sus expectativas y necesidades con la información recolectada en la matriz de grupos de interés, la cual, es usada como insumos en la realización de los Planes Estratégicos traducidos en los Planes Operativos Anuales</p> <p>Se evidencia la participación de representantes de todas las áreas en la Jornada de Planificación Estratégica realizada</p>	
--	---	--

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>en agosto 2017 para elaborar el Plan Estratégico 2018-2022 y el POA 2019.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de los Órganos Rectores de las Finanzas Públicas, a través del Comité Interinstitucional.</p> <p>Se evidencia la realización de visitas a las instituciones para conocer sus necesidades y expectativas e incluirlas en las metas institucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de intercambio de información. • Fotos Jornada Planificación Estratégica. • Nota de prensa del Comité Interinstitucional. • Informe de visitas a instituciones. <p>Se evidencia la evaluación de los productos servicios ofrecidos su impacto y la calidad de los planes estratégicos y operativos en los informes de evaluación a planes estratégicos.</p> <p>Se evidencia la evaluación de los productos plasmados en los planes operativos anuales, a través de los informes de monitoreo que se realizan trimestralmente.</p> <p>Se evidencia la evaluación de los servicios prestados a Instituciones para determinar la calidad de los mismos, así como del servicio de Asistencia en Sistema de Administración de Bienes (SIAB), a través de Encuestas</p>	
---	--	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>colocadas en el Buzón de Sugerencias y Encuestas Telefónicas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta Externas. • Informe de Encuesta Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • Informes de monitoreo trimestrales. • Informe de Evaluación Plan Estratégico 2017-2018. <p>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de los recursos para el desarrollo y la actualización de la estrategia con los planes plurianuales, la elaboración de presupuesto por resultados y la asignación de presupuesto a los productos de los planes operativos anuales.</p> <p>Se evidencia que el presupuesto institucional ha sido aumentado para facilitar la ejecución de las estrategias de la organización.</p> <p>Se evidencia la contratación del personal requerido para la capacitación a instituciones en materia de contabilidad gubernamental.</p> <p>Se evidencia la gestión de recursos con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la implementación del Proyecto de las NICSP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual. • Ejecución presupuestaria. 	
--	---	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG procura equilibrar las tareas y los recursos, así como las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés, a través de la elaboración de presupuesto por resultados, asignación de presupuesto a los productos de los Planes Operativos Anuales y la gestión de recursos con organismos internacionales.</p> <p>Se evidencia el equilibrio de las tareas y recursos a través del POA, el presupuesto anual de la institución y la gestión de recursos con organismos internacionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2016, 2017, 2018 y 2019. • Presupuesto 2016, 2017, 2018 y 2019. • Ejecución presupuestaria. 	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de una política de Responsabilidad Social y su integración a con la estrategia y la planificación con la elaboración y desarrollo del Programa de Responsabilidad Social. Asimismo, se tiene definido en el Plan Operativo Anual el Producto: “Implementación del Programa de Responsabilidad”, traducido en el indicador: “Porcentaje de actividades de responsabilidad social, implementada”.</p> <p>Se evidencia un plan de concienciación al personal en materia de cuidado del medio ambiente a través de charlas sobre este</p>	

	<p>tema, a su vez, dicho plan está integrado en el POA institucional.</p> <p>Se evidencia el diseño y ejecución de un programa de Reciclaje y Charla sobre Discapacidades con el apoyo del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).</p> <p>Se evidencia una Jornada de Limpieza de Viveros en la que se prepararon, más de 200 árboles de bambú para ser plantados mientras se homogenizaron unas 18 mil de éstas, con tales acciones, DIGECOG realizó un aporte significativo para el mantenimiento y cuidado de los bosques del país y limpieza de costas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Responsabilidad Social. • Correos sobre medio ambiente. • Registro de participantes en Charlas. • Fotos. • Plan de Responsabilidad Social. • Programa de Responsabilidad Social • Nota de prensa: Limpieza de Playa Salinas, Bani. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia la estrategia y planificación implantada, a través del Plan plurianual, con la incorporación del marco estratégico actualizado en, los Planes Operativos Anuales, procesos, proyectos y la estructura organizacional.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con los procesos documentados de todas las áreas funcionales. Además, ha desarrollado proyectos especiales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Implementación de las NICSP, con su plan y cronograma de trabajo. • Proyecto DIGECOG Excelencia desarrollado en 2016, con el objetivo de afianzar la cultura de calidad en la institución y fortalecer el servicio que ofrecemos. <p>Se evidencia que la institución tiene su estructura organizativa definida y aprobada mediante resolución refrendada por el MAP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2016, 2017, 2018 y 2019. • Procesos de las áreas documentados. 	

<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Plan de trabajo de implementación de las NICSP y la Estructura Organizacional.</p> <p>Se evidencia la traducción de los objetivos estratégicos y operativos con la asignación de responsabilidades de los productos a las diversas áreas de la institución y estos a su vez segregados en los acuerdos de desempeño de todos los colaboradores.</p> <p>Se evidencia que los objetivos estratégicos y operativos de todas las unidades de la organización se plasman en la formulación del Plan Estratégico 2018-2021 y los Planes Operativos Anuales 2016, 2017, 2018 y 2019</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2016, 2017, 2018 y 2019. • Plan Estratégico 2018-2021. • Acuerdos desempeño. <p>Se evidencia el desarrollo de planes y programas que incluyen objetivos y resultados para cada unidad, a través de los Planes Operativos, con indicadores que miden el nivel de cumplimiento y las desviaciones de los objetivos. Asimismo, con los planes y programas específicos desarrollo por cada área.</p> <p>Se evidencia en las matrices del PEI, las iniciativas estratégicas y sus respectivos resultados esperados.</p>	
--	---	--

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones)</p>	<p>Se evidencia la realización de Taller para unificar los conceptos básicos utilizados en la elaboración del POA 2018.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2016, 2017, 2018 y 2019. • Convocatoria. • Fotos Taller. • Registro de participantes. • Matriz del POA donde se reflejan los cambios. • Plan Estratégico 2018-2021. <p>Se evidencia que los objetivos, planes y tareas de los planes estratégicos y operativos son difundidos en todas las áreas.</p> <p>Se evidencia el monitoreo de los planes y acuerdos de desempeño de cada colaborador derivados de los Planes Estratégico y Operativos.</p> <p>Se evidencia la comunicación de los planes institucionales, a través de reuniones con las diferentes áreas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda memoria de reuniones de las áreas socializando el POA • Actas de monitoreo • Ayuda memoria monitoreo por áreas y lista de participantes. • Acuerdo desempeño. <p>Se evidencia el desarrollo y aplicación de métodos para la monitorización, medición y evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles con los monitoreo trimestrales de los planes</p>	
--	---	--

<p>y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>operativos por áreas asegurando la ejecución de la estrategia</p> <p>Se evidencia la aplicación de un sistema de monitoreo para la ejecución del plan operativo en el cual se evalúa el avance de cumplimiento de las metas planificadas.</p> <p>Se evidencia la aplicación de la Evaluación del Desempeño por Resultados a todo el personal, los cuales dependen la estrategia de institución.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones departamentales de seguimiento a la ejecución de los Planes Operativos Anuales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz y Actas e Informes de monitoreo. • Formulario de Evaluación de Desempeño. <p>Se evidencia el desarrollo y aplicación de métodos para medir el rendimiento de la organización a todos los niveles con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La elaboración de los Planes Operativos Anuales, estableciendo los productos e indicadores necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales. - La evaluación del Desempeño por Resultados, con la cual se mide el rendimiento de cada empleado alineado a los Planes Operativos de la entidad, mediante los acuerdos de desempeño. 	
---	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto con el Informe de ejecución de producción físico-financiera. <p>Se evidencia que se realizan encuestas a los usuarios externos e internos para medir la satisfacción de los servicios.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2016, 2017, 2018 y 2019. • Evaluaciones de Desempeño. Informes de Encuestas Internas y Externas. <p>Se evidencia la evaluación y mejora de las estrategias y métodos de planificación de la organización con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La reformulación del Plan Plurianual del Sector Público 2017-2020, participando representaste de todos los niveles de gobierno. • La elaboración del Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda y sus dependencias 2011-2015, y su actualización 2016-2017. • La formulación del Plan Estratégico Institucional 2018-2021, implicando las instituciones del Ministerio de Hacienda y tomando en consideración las necesidades recolectadas de los grupos de interés. • La realización de los Planes Operativos Anuales Institucional, 	
---	--	--

	<p>durante la elaboración de los cuales son involucrados todos los niveles y áreas de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La encuesta de evaluación del Marco Estratégico aplicada a representantes de instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices del Plan Plurianual y comunicación de remisión al MH. • Comunicación de actualización 2016-2017 • Plan Estratégico 2018-2021 • Jornada Planificación Estratégica 2018-2021, Registro de participantes. • Jornada POA 2019. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia una cultura para la innovación a través de la formación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Plan de capacitación y la matriz de ejecución de mismo, desarrollando cursos, talleres, diplomados, entre otros. • el benchlearning y benchmarking con la participación en foros y seminarios internacionales, mediante los cuales se conocen y adoptan las mejores prácticas contables. 	<p>No se evidencia un programa de benchlearning.</p>

	<p>Se evidencia el benchlearning con el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) realizado en 2016, sobre Simplificación de Trámites y Carta Compromiso en 2017 durante actividad organizada por el MAP.</p> <p>La institución fue invitada a exponer sus buenas prácticas en el tema de Evaluación de Desempeño, durante la Semana de la Calidad 2017.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual 2015 y 2016. • Ayuda Memoria de visita al ITLA. • Correos confirmando asistencia a Benchlearning. • Fotos. • Plan de Capacitación 2016, 2017, 2018 y 2019 • Matriz de Capacitación. 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo sistemático de los indicadores internos con la realización cada dos años de las encuestas de Clima Organizacional y la elaboración de Plan de Mejora de la Encuesta de Clima.</p> <p>Se evidencia monitorizar de forma sistemática los indicadores de la demanda externa con la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, que establece los compromisos asumidos por la institución de cara a la Ciudadanía y la realización trimestral de Encuestas a Usuarios Externos.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe de encuestas de Clima Organizacional 2016 y 2017. • Informe de encuestas Usuario Externos. • Plan de Mejoras de Encuesta de Clima. 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia el debate sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El plan de implementación de las NICSP, el cual por su magnitud es un proyecto país, fue socializado con los grupos de interés relevantes y aquellos implicados en las diferentes fases de la implementación. • La descentralización de los registros contables, capacitando al personal de las instituciones del sector público para que realicen los asientos de ajustes. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo de las NICSP. • Listado de participantes a la socialización de la implementación de las NICSP. • POA 2015, 2016, 2017 y 2018. • Capacitación a las instituciones para descentralización de asientos de ajustes (UASD Y CAPGEFI). 	

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Se evidencia la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio con la gestión por proyectos en el plan de implementación de las NICSP y la realización de benchlearning mediante la participación de representantes de DIGECOG en foros y seminarios internacionales, donde se abordaron los avances y retos en la implementación de las NICSP en Panamá, Costa Rica y Chile, y en las que fueron expuestas las experiencias de adopción de las NICSP en España.</p> <p>Se evidencia la aplicación del ciclo PDCA en todos los productos y proyectos de la institución, a través de los Planes Operativos Anuales y el sistema de monitoreo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual 2015, 2016 y 2017. • Plan de trabajo de implementación de las NICSP. • Informe de seguimiento a las NICSP. • POA 2015, 2016, 2017 y 2018. • Matrices de monitoreo trimestral 2015, 2016 y 2017. 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados con la elaboración del presupuesto por resultados, en el cual se plasman los recursos necesarios para la ejecución de los productos y proyectos institucionales y a través de las modificaciones presupuestarias.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de producción física del presupuesto 2016 y 2017 enviado a la DIGEPRES. • POA 2018 con presupuesto por productos • Modificaciones Presupuestarias. 	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Se evidencia el enfoque para el cambio de arriba hacia abajo en la Planificación Estratégica y los Planes Operativos Anuales desarrollados de la institución para lo cual los responsables de las áreas asignan responsabilidades a los colaboradores bajo su supervisión.</p> <p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico MH 2011-2015, actualización 2016-2017. • Plan Estratégico 2018-2021. • Planes Operativos Anuales 2016, 2017, 2018 y 2019. • Jornada de Planificación Estratégica 2017 • Jornada elaboración POA 2019. 	No se evidencia el equilibrio del enfoque de abajo hacia arriba
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia la promoción de herramientas de administración electrónica para mejorar la eficacia de la prestación de servicios, transparencia e interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes mediante:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • El Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual comprende el conjunto de principios, normas, sistemas, órganos y procesos que hacen posible la captación de los recursos públicos y su aplicación para el cumplimiento de los fines del Estado. Dicho sistema está compuesto por los subsistemas de Presupuesto, Crédito Público, Tesorería y Contabilidad Gubernamental y relacionados con los sistemas de Planificación e Inversión Pública, Gestión Financiera de Recursos Humanos, Administración Tributaria, Compras y Contrataciones, Administración de Bienes Nacionales y Control Interno. • El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE). • Uno de los principios en el que se soporta el SIGEF es la Transparencia, la cual ofrece información sobre la gestión financiera del gobierno en forma 	
--	---	--

	<p>clara, uniforme y pública, en el marco de la legislación vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La implementación del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), el cual permite conocer en tiempo real los registros de bienes muebles e inmuebles de las instituciones. • El Sistema Integrado de Servicios (SIS). • La descentralización de los registros contables, capacitando las instituciones para que realicen los asientos de ajustes a través del SIGEF. <p>Se evidencia que el portal de DIGECOG, fue rediseñado y certificado en la Norma NORTIC A2-2013 por la OPTIC, y la reestructuración de la sección de transparencia del portal web que permitió cumplir al 100% con los lineamientos descritos por la DIGEIG.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIAFE • SIGEF, módulo de contabilidad. • Reportes del SIAB. • Reportes del SIS. • Portal web de la DIGECOG. • Sub-portal de Transparencia. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">• Foto reconocimiento certificación OPTIC.	
--	--	--

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia el análisis periódico de las necesidades, a través de la aplicación de la Evaluación del Desempeño y formulario de Detección de Necesidades para la elaboración de un plan de capacitación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Presupuesto de Servicios de Personal. • Formulario de Evaluación del Desempeño. 	<p>No se ha realizado análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.]</p>
<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo e implementación de políticas basadas en la estrategia y planificación de la institución, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Ascenso, Promoción y Traslado. <p>En modo borrador para aprobación se tienen, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Horario Extendido. - Política de Capacitación. - Política de Beneficios. <p>Se evidencia también licencias por maternidad, permisos con disfrute de sueldo por paternidad y licencias de estudios con y sin disfrute de sueldo de acuerdo a la Ley de Función Pública 41-08.</p>	<p>No se han realizado acuerdos con instituciones que promueven la inserción laboral de personas con discapacidad.]</p>

	<p>Se evidencia el desarrollo de concursos para la contratación de personal, respetando las políticas establecidas de igualdad de oportunidades, diversidad, cultural y género acorde con el reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH. • Carpeta de Concursos. • Relación de Entrega de Beneficios y expediente de empleados beneficiados. • Permisos. • Licencias con y sin disfrute de sueldo. 	
<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Se evidencia la selección del personal tomando en consideración el perfil establecido en el Manual de Descripción de Puestos por competencias y en los acuerdos de desempeño de evaluación por resultados, con estos elementos evidenciamos que cada empleado realiza funciones acordes al puesto de trabajo.</p> <p>Se evidencia la realización de concursos para la selección de personal acorde con las descripciones de puestos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Descripción de Puesto por Competencia. • Acuerdos de Desempeño. • Carpetas de Concursos de personal. 	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo e implementación de lineamientos para el Reclutamiento y Selección de Personal, en la realización y contratación de personal por concurso y el desarrollo de la capacitación de los empleados de acuerdo a las funciones que desempeña por medio del levantamiento de necesidades, además a través de la aplicación del Reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección de Personal.</p> <p>Se evidencia en las promociones realizadas al personal, acorde con las capacidades, competencias y el desarrollo de su desempeño, basado en el procedimiento de ascenso, promoción y traslado.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de capacitación y programa de detección de necesidades de capacitación. • Carpeta de concursos. • Procedimiento de Reclutamiento y Selección. • Procedimiento de ascenso, promoción y traslado. 	<p>No se ha realizado políticas de remuneración y reconocimiento.]</p>
<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Se evidencia la aplicación de una escala salarial en la cual se establece la remuneración acorde a las funciones del puesto.</p> <p>Se evidencia la implementación del método de Evaluación del Desempeño por Resultados, la transparencia en la entrega de bonos de desempeño, de forma individual, a los servidores de carrera con</p>	<p>No está definida una política clara de reconocimiento.]</p>

	<p>puntuación por encima de 85 puntos en su acuerdo de desempeño.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento al mérito tanto individual como en equipo, tomando en cuenta los objetivos planificados versus los objetivos logrados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala Salarial. • Nómina Bono por Desempeño. • Certificados de Reconocimientos 	
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Se evidencia la adecuación del Manual de Descripción de Cargos por Competencia, Manual de Organización y Funciones y con el proceso de Evaluación de Desempeño, se evidencia en el Plan de Capacitación elaborado por cada grupo ocupacional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Descripción de Puestos. • Manual de Organización y Funciones. • Plan de Capacitación 2017. 	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Se evidencia que se preste especial atención a las necesidades de utilización de servicios en línea, a través de la oferta de actividades formativas desde el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Se evidencia el desarrollo y funcionamiento de servicios on-line con el Proyecto de Comunicación Unificada, para la eficiente comunicación interna y externa a través del sistema SKYPE.</p>	

	<p>Se evidencia en el funcionamiento de los servicios on-line a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de solicitud de almuerzo (SIGESA) - Sistema de Solicitud de Servicios (SIS) - Implementación del Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP). <p>Se evidencia la DIGECOG entre las instituciones que encabezan el ranking del 5to estudio sobre TICs y Gobierno Electrónico publicado por la OPTIC.</p> <p>Se evidencia en la formación y capacitación del personal del área de Tecnología de la Información y Comunicación, con cursos tales como: Diplomados en CCNA y ANDROID.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas de Sistemas Informáticos. • Ranking de la OPTIC. • Plan de Capacitación. • Boletín de Estadísticas de Capacitación. • Catálogo de Oferta Formativa INAP (Virtuales). • Programa de Curso: Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (Online). 	
<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades</p>	<p>Se evidencia la realización de concursos en los cuales se establecen mecanismos que garantizan los principios de transparencia,</p>	

<p>y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>equidad, mérito personal, publicidad, legalidad, economía, eficiencia y libre acceso a la información, contribuyendo al desarrollo y a la profesionalización de los procesos para cubrir vacantes, como lo establece la Ley No. 41-08 y el reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Carpeta de concursos.• Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal.	
---	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>		<p>La organización no evidencia la identificación de las capacidades (conocimientos, habilidades y actitudes) actuales de las personas (individuales como organizativas), a fin de que se comparen sistemáticamente con las necesidades de la organización</p>
<p>2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de estrategia para la capacitación, con el plan de Capacitación y Desarrollo y las recomendaciones realizadas por los supervisores en el formulario de evaluación de desempeño sobre las necesidades de capacitación detectadas. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Detección de Necesidades. • Plan de Capacitación 2016, 2017 y 2018. 	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se evidencia con el Plan de Capacitación socializado, en la evaluación anual del desempeño por resultados, mediante el cual se detectan las necesidades de capacitación del personal.</p> <p>Se evidencia la existencia de un Plan de Desarrollo del Talento Humano, que busca alinear las capacidades de los colaboradores con los objetivos y la visión de la organización. Ver:</p>	<p>No se ha realizado la socialización y seguimiento a las capacitaciones en línea.</p> <p>No se evidencia que se haya establecido, consensuado y revisado con los empleados una estrategia para desarrollar las capacidades de las personas basado en las necesidades actuales y futuras de la organización.</p> <p>No se evidencia la existencia de un Plan de Desarrollo de Competencias.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2016, 2017, 2018 y 2019. • Plan de Desarrollo del Talento Humano. • Formulario de Evaluación de Desempeño. 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de las habilidades gerenciales y liderazgo a través de la realización de talleres sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerencia y Liderazgo, - Comunicación Efectiva y - Relaciones Interpersonales dirigidos a todos los encargados y supervisores. <p>Se evidencia socialización sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental a estudiantes de nivel medio y universitario.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de asistencias a talleres. • Fotos. 	<p>No se evidencia la existencia de un programa orientado al desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo.]</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc.</p> <p>Se evidencia que Para abril del 2019, se tiene planificada la asignación de un tutor a cada empleado de nuevo ingreso, tanto a la institución como a un área organizativa, con el objetivo de ofrecer un acompañamiento y</p>	

	<p>eliminar las posibles brechas que se generan tras la inclusión de un nuevo colaborador/a.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Inducción. • Formulario de asignación de tutor. 	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia la promoción de la movilidad interna de los empleados con la realización de concursos y a través de promociones y ascensos internos.</p> <p>Se evidencia la movilidad externa con la promoción de concursos de otras organizaciones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de personal promovido. • Carpeta de concursos. 	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación con los talleres realizados por empleados de la institución, sobre el nuevo método de evaluación y selección por competencia, socialización a todo el personal sobre el uso de las redes sociales, y entrenamiento acerca de las mismas.</p> <p>Se en evidencia formación por medios electrónicos con el Centro de Capacitación e Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI).</p> <p>Se evidencian capacitaciones internas para el personal de la entidad, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación de Procesos 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Medición del Impacto de las Capacitaciones - Taller de Gramática, Taller de Redacción General - Redacción de Informes, entre otros. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de participación. • Capacitaciones en impartidas en las instalaciones de la organización • Convocatorias a Taller Documentación de procesos, Taller de Redacción General y Redacción de Informes. 	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia la planificación de las actividades formativas con el Plan de Capacitación y Desarrollo, la conformación del Comité de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional, se han realizado cursos y talleres dirigidos a todo el personal sobre los temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud en el trabajo. - Ergonomía, relaciones laborales. - Jornada de Salud. - Charla del CONADIS. - Socialización a todo el personal del Código de ética institucional. - Capacitación al Comité de Ética - Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Registro de asistencia. • Fotos de charlas y talleres. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción del Comité de Ética. 	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia la aplicación de una herramienta de medición de impacto de las capacitaciones realizadas (formulario), que busca medir la efectividad de las capacitaciones impartidas.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de las personas en el boletín de estadística de capacitación en el cual se comprueba que el 95% de la población institucional fue impactada con programas formativos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Medición de Impacto de Capacitaciones. • Boletín de Estadística. • Informe de medición de impacto de capacitación. 	<p>No se evidencia que la herramienta aplicada para evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas determine el retorno de la inversión o su análisis en términos de costo de actividades, así como el análisis costo/beneficio. </p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Se evidencia la designación de personal femenino en puestos claves, ocupando la mujer el 53.75% de las plazas de trabajo de la Institución.</p> <p>Se evidencia con la charla Mujer, Reinvéntate para el Triunfo, impartida por el Día Internacional de La Mujer, con la que se buscaba el empoderamiento de las féminas todas las veces que sea necesario, para el logro de sus metas.</p>	<p>No se evidencia un plan de desarrollo destinado a la mujer. </p>

	<p>Se evidencia en la realización anual de jornadas Salud Mujer, en la cual se ofrecieron charla de prevención del cáncer de mama, consultas ginecológicas, toma de citología, evaluación de mama y entrega de material educativo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nómina del personal.• Boletín de Capacitación.• Registro de Participación en Jornadas de Salud.	
--	--	--

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia la cultura de comunicación en el desarrollo y la elaboración de los Planes Operativos y Estratégicos, en los que participa personal de diferentes grupos ocupacionales.</p> <p>Se evidencia que son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales.</p> <p>Se evidencia una comunicación abierta con el uso de los buzones de sugerencia.</p> <p>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos.</p> <p>Se evidencia la motivación del trabajo en equipo a través del Proyecto DIGECOG Excelencia desarrollado en el 2016, con el objetivo de afianzar la cultura de calidad en la institución y fortalecer el servicio que ofrecemos, en el cual participo personal de diferentes áreas y se manifestó el apoyo de todo el equipo directivo.</p>	

	<p>Se evidencia mediante la campaña de trabajo en equipo, impulsada por la Dirección General.</p> <p>Se evidencia el Trabajo en Equipo incluido como uno de los Valores Institucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Asistencia a Socialización de las NICSP. • Talleres de Comunicación Efectiva. • Código de Ética. • Ver Portal web de la Institución. • Memorias de Reuniones Departamentales. • Taller POA 2017. • Jornada Planificación Estratégica. • Buzón de Sugerencias. • Video DIGECOG Excelencia. 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia en las reuniones de equipos de trabajo en las diferentes unidades departamentales, en los buzones de sugerencias, correo institucional, reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo de los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda memoria de reuniones. • Informes de apertura del buzón. • Correo institucional sobre apertura del Buzón. • Actas de Monitoreo del POA. 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes,</p>	<p>Se evidencia la constitución y actualización de la Asociación de Empleados y</p>	

<p>(por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>formación del voluntariado para promover la institución a través de las redes sociales.</p> <p>Se evidencia la existencia de la Comisión de Ética.</p> <p>Se evidencia como se involucra a los empleados de cada área en el diseño de los procesos y en la elaboración de los Planes Estratégicos y los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p>Se evidencia la realizaron de planes de mejora como resultado de la encuesta de clima y la participación de los colaboradores de todas las áreas. Así como, la implementación del plan de mejora de las autoevaluaciones CAF y NOBACI, a raíz del cual se ejecutó el proyecto DIGECOG Excelencia, involucrando a todo el personal, en el desarrollo de las demás áreas de mejora.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación constitución Asociación de Empleados. • POA 2016, 2017 y 2018. • Planes de mejoras de la encuesta de clima y autoevaluaciones. • Proyecto DIGECOG Excelencia. • Informe de Seguimiento del Plan de Mejora. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia acuerdo de desempeño de personal entre supervisor y supervisado, entrevista para la evaluación del desempeño, comisión de personal, elaboración y</p>	

	<p>seguimiento a los Planes Operativos Anuales (POA), con las reuniones internas realizadas por las áreas con el propósito de evaluar las metas establecidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de acuerdo de desempeño. • Hoja de evaluación y actas de comisión de personal. • Actas de Monitoreo del POA. • Fotos Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021. • Listado de participantes en Jornada de Planificación Estratégica. 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Se evidencia con la aplicación y socialización de Encuestas de Clima Organizacional y elaboración de Plan de Mejora, la realización de Encuestas de Satisfacción de los servicios internos, la aplicación de la encuesta de Gerencia y Liderazgo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2018, 2019 y plan de mejora. • Informes de resultados de las encuestas. • Encuesta de Gerencia y Liderazgo. 	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Se evidencia que a los colaboradores se le brinda la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores en la encuesta de gerencia y liderazgo, clima organizacional y en la realización del taller de</p>	

	<p>Inteligencia Emocional impartido a supervisores y supervisados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima organizacional 2016, 2018, 2019 y plan de mejora. • Correo de socialización encuesta de clima. • Resultados sobre el taller de Inteligencia Emocional. • Encuesta de Gerencia y Liderazgo. 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que la institución procura asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo con la conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP); la realización de un simulacro de evaluación, la colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; colocación de extintores de incendio en lugares claves; colocación de bombillas para una adecuada iluminación; celebración de jornada de salud, jornadas de vacunación a todo el personal de Tétano y Hepatitis B; traslado del personal a actividades en vehículos de la institución; servicios médicos y de transporte.</p> <p>Se evidencia la realización de talleres para el cuidado de la salud como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud en el trabajo - Ergonomía - Relaciones laborales - Limpieza e higiene en el lugar de trabajo. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. <p>Se evidencia el establecimiento de buenas condiciones de trabajo con la adquisición de sillas y cubículos ergonómicos y la orientación de las puertas de acceso para que abran hacia afuera, producto del levantamiento realizado por Riesgo Laborales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta de constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. - Letreros de Señalización. - Planificación de simulacro. - Extintores en las áreas. - Actas de Comité SISTAP. - Relación de Asistencia a Jornada de Vacunación. - Informes Médicos. - Sillas y Cubículos Ergonómicos. - Lista de Asistencia Jornada de la Salud. - Informe de Riesgos Laborales. - Fotos y lista de participación a entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. 	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación</p>	<p>Se evidencia la garantía de condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos. 	

<p>de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Permisos para estudios universitarios. - Capacitaciones y talleres. - Acudir a requerimientos de la justicia. - Licencias pre y post natal. - Licencias por matrimonios. - Flexibilidad de horario para actividades docentes. - Permiso por fallecimiento de familiares. - Día libre por motivo de cumpleaños. - Permisos para actividades personales. - Actividad de celebración del día de Reyes. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción de Personal de Licencias por Estudios. • Formularios de Solicitud de Permiso y Licencias Médicas. • Fotos de Actividad día de Reyes. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia prestar atención a las necesidades de los colaboradores desfavorecidos y con discapacidades, con el subsidio de almuerzo al personal de menor salario, servicio de transporte, oportunidad de ingreso a la institución en igualdad de condición.</p> <p>Se evidencia atención especial de las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidades con el ascensor para acceder a las instalaciones de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de beneficios. • Autobús de Transporte. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente del personal con discapacidad. 	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>Se evidencian planes y métodos adaptados para premiar a las personas con la entrega de reconocimientos por antigüedad, a los servidores con más de once años de servicios, reconocimiento a los empleados y áreas por la participación en el proyecto DIGECOG Excelencia,</p> <p>Se evidencia reconocimiento semestral al personal y equipos por su excelente desempeño.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de reconocimiento al personal. • Fotos y videos actividad de cierre. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	<p>Se evidencia la identificación de socios claves de la sociedad civil, sector público y sector privado entre ellos suplidores de servicios con la institución.</p> <p>Ver Proveedores como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agua Crystal, SA - Auto Mecánica Gómez & Asociados, SRL - Banderas del Mundo, SRL - Best Supply, SRL 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Casa España en Santo Domingo, INC - Catering 2000, SRL - CRAMTEX, SRL - Centro Cuesta Nacional, SAS - Comercial Crifa, SRL - Compu-Office Dominicana , SRL - Delta Comercial, SA - F&G Office Solution, SRL - Fama Elevator Service, SRL - Ferretería Americana, SAS - Floristería Zuniflor, SRL - Frioaire, SRL - Grupo Tecnológico Adexus, SRL - Grupo Astro, SRL - Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) - Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) - Instituto Dominicano de Auditores Forenses (IDAF) - Laitue, SRL - Nas, E.I.R.L - Papelería E. Impresos Crishoan, SRL - Security Development Corporation, SS., SRL - Urias Comercial, SRL - Vimarte Publicidad, EIRL, entre otros. <p>Se evidencia el tipo de relación a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración del mismo.</p> <p>Se evidencia que se establecen acuerdos formales con:</p>	
--	--	--

	<p>- Centro de Capacitación y Gestión Fiscal (CAPGEFI)</p> <p>Se evidencia otras relaciones estrechas con el Ministerio de Administración Pública (MAP), con la Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Hacienda y el Banco Central.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos con instituciones. • Amós López • Arq. Drilliam Tejada Rodriguez • Banco Central de la República Dominicana • Centro Cuesta Nacional • Collection Uniformes • Delta Comercial • Eleventh Empire & Co, Srl • FUNIBER • Inversiones Koralia, Srl • Inversiones Inogar, Srl • Inversiones Azul Del Este Dominicana, S.A • Maria Estela Alberto • Nas, E.I.R.L • Pastelería y Repostería Los Trigales, SRL • People Group Dominicana, SRL • Suplidora Hermanos Dc, Srl 	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y gestión de acuerdos de colaboración de</p>	

<p>diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>responsabilidad social medioambiental con la empresa Green Love para la gestión del reciclaje de papel, cartón, plástico y tóner.</p> <p>Se evidencia acuerdo con CRAMTEX, para suplir los almuerzos de los colaboradores, los cuales son envasados en recipientes reutilizables y seguros para microondas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con Green Love. • Informe de materiales reciclados. 	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia las colaboraciones especializadas para el desarrollo e implementación de proyectos en conjunto con otras organizaciones a través de la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), mediante el acuerdo con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), también con la Defensa Civil para la creación del Plan de Emergencias y las acciones conjuntas con el Ministerio de Medio Ambiente para las actividades de Responsabilidad Social.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación dirigida a la Defensa Civil para la creación del Plan de Emergencias. • Plan de Emergencias. • Comunicaciones enviadas a las entidades del sector público, capacitaciones de las NICSP. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Presentación del Nuevo Sistema de Contabilidad Gubernamental. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo y la evaluación de forma periódica por medio de la matriz de seguimiento a las alianzas de la institución, además mediante las encuestas realizadas de los servicios ofrecidos por el área administrativa y financiera a los clientes internos sobre los servicios recibidos por el proveedor de alimentos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Seguimiento a las Alianzas. • POA 2017, POA 2018, POA 2019. • Monitoreo POA 2016, POA 2017, POA 2018. • Informes de resultados de encuestas realizadas. 	<p>No se ha realizado el monitoreo a todas las alianzas suscritas por la institución.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia las alianzas a largo plazo con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), ARS SENASA, Green Love, Claro Codetel y el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) • Ministerio de Administración Pública (MAP) • Green Love, SRL • Claro Codetel. 	

<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se evidencia la definición de las responsabilidades de cada socio, el control, la evaluación y revisión en los convenios pactados como son: Ministerio de Administración Pública (MAP), Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Green Love, SRL y ARS SENASA.</p> <p>Se evidencia establecer las responsabilidades, sistemas de control, evaluación y revisión, en los contratos de servicios con proveedores.</p> <p>Ver:</p> <p>Convenios con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Administración Pública (MAP), • Contratos de Servicios con proveedores. 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>Se evidencia gestionar las capacidades organizativas mediante concursos en relación a vacantes disponibles remitidos al MAP y divulgados internamente a través de correos electrónicos, portal web, entre otros.</p> <p>Ver:</p> <p>Concursos remitidos al MAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional. • Correos electrónicos. 	

<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se evidencia benchlearning en la contratación de consultores expertos en NICSP, para el proyecto de implementación; en la participación en congresos internacionales de contabilidad de funcionarios de la institución, la capacitación de funcionarios y empleados de la entidad por asesores internacionales expertos en NICSP, las visitas realizadas a instituciones para aprender de sus buenas prácticas como son IDAC e ITLA, como también junto al Ministerio de Administración Pública en el proceso de evaluación por desempeño siendo parte de los panelistas en la IX Semana de la Calidad 2017, participación de benchlearning en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia benchlearning con la visita realizada al Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), donde nos hacen la recomendación de iniciar la implementación de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia el benchmarking con la asesoría de la OPTIC en el Portal web y Redes Sociales.</p> <p>Se evidencia la participación en el XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad.</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos con consultores. • Expedientes de Participación en Congresos Internacionales. • Lista de Participantes en capacitaciones de NICSP y entrega de certificados, correos. • La institución está avalada por las NORTIC A2, A3, A5 y E1. 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Se evidencia la responsabilidad social en la contratación de proveedores ya que, al momento de la contratación, seleccionamos proveedores que cumplen con sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional realizado a las MYPIMES.</p> <p>Se evidencia que se aplican criterios de responsabilidad social para la adquisición de electrodomésticos y aire acondicionado de bajo consumo energético.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compra. • Monitoreo realizado por DGC. • POA 2016, 2017, 2018 y 2019. • Monitoreo POA 2016, 2017 y 2018. 	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Se evidencia una política proactiva de información establecida de manera formal mediante la Política de Comunicación, así como las informaciones suministradas, a través de la OAI, Portal de Transparencia, publicaciones, boletines, actividades y proyectos de la organización en el portal web, periódico nacional y Redes Sociales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ERIR. • Portal web institucional. • Publicaciones en la Prensa. • Informaciones suministradas por la OAI. • Redes Sociales. • Política de Comunicación. 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se evidencia animar a los clientes/ciudadanos a que expresen sus necesidades y expectativas a través de las encuestas de satisfacción y las encuestas del buzón de sugerencias.</p> <p>Se evidencia el apoyo a la gestión del Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD), animamos a los ciudadanos que se organicen en cumplimiento a la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones que invita a los interesados a inscribirse como proveedores y beneficiarios del Estado.</p>	

	<p>Se evidencia apoyar a las agrupaciones ciudadanas a través de la asociación de empleados de la DIGECOG y la Cooperativa del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Se evidencia un acuerdo de facilidades para la realización de pasantía con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), así como con otros centros educativos interesados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de pasantías y capacitación a estudiantes universitarios. • Acta de asociación de empleados. • Patrocinio al XXXI Congreso Interamericano de Contabilidad. 	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución está abierta a recibir ideas, sugerencias y/o quejas que desean realizar los clientes ciudadanos, en las encuestas realizadas a los clientes-ciudadanos acerca de los servicios recibidos de la DIGECOG como son: SIAB, Mesa de Dialogo, Asistencia técnica, Asistencia normativa, entre otras.</p> <p>Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos clientes a través del enlace colocado en el portal web de la línea 311. Se evidencia que formamos parte de la Mesa de Diálogo para la Generación de Políticas de Datos Abiertos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuestas de satisfacción realizadas. • Participación en Datos Abiertos. • Portal web institucional. 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia un marco para recoger datos, sugerencias y reclamaciones por medios adecuados en las encuestas realizadas a los visitantes en las áreas de la OAI, Correspondencias, encuestas virtuales, buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción de usuarios, entre otros, mediante el comité de ética institucional, quienes se encargan de monitorear las observaciones y/o sugerencias de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos clientes a través del enlace colocado en el portal web de la línea 311.</p> <p>Se evidencia la elaboración de una matriz para la gestión de Quejas y Sugerencias. Se designó el responsable de gestionar respuestas a los usuarios y asegurar que dichas respuestas les sean remitidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de encuestas. • Buzón de sugerencias. • Informes de encuestas realizadas. • Enlace en el portal web a línea 311 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de gestión de Quejas y Sugerencias. 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se evidencia la transparencia en la organización mediante el cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información con la OAI, la cual se encarga de suministrar y publicar en el portal de Transparencia las informaciones requeridas.</p> <p>Se evidencia asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones con los informes de gestión mensuales y las memorias anuales.</p> <p>Se evidencia con el cumplimiento de los requerimientos de la DIGEIG como son presupuesto institucional, ejecución presupuestaria, planes de compras, estados financieros, órdenes de compras, procesos de compras, planes estratégicos, planes operativos, obteniendo un 100% de cumplimiento.</p> <p>Se evidencia el acercamiento con la prensa mediante notas informativas e invitación a las actividades de la institución.</p> <p>Con la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), la DIGECOG asegura la transparencia en el proceso de toma de decisiones del Estado Dominicano.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión y Valores. • Nóminas mensuales en portal web. • Ejecución presupuestaria. • Página de Compras y Contrataciones. • Notas de prensa. • Sección de Transparencia. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 • Plan Operativo Anual (POA) 2018 y 2019 • Memorias anuales 2016, 2017 y 2018 • Informe de Monitoreo de la DIGEIG. 	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se evidencia definir y acordar los roles a desarrollar en cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social y a través del acuerdo que tenemos con Green Love, el cual consiste en el reciclaje de papel, cartón, plástico y tóner.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza evaluaciones por medio de las encuestas de servicios que ofrece el departamento Administrativo y Financiero, y la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios externos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Protección al Medio Ambiente. • Acuerdo con Green Love. • Informes de encuestas de servicios. 	

<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas de los clientes a través del monitoreo y socialización de la Carta Compromiso al Ciudadano, lanzando su primera versión en agosto 2015, siendo renovada la primera versión mediante resolución 082-2017.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Resolución 082-2017. 	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Se evidencia que se dispone de información actualizada para evitar procesos, productos y servicios obsoletos mediante la realización de encuestas trimestrales de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, buzón de sugerencias, entre otros. A través del contacto continuo de los analistas con nuestros clientes para brindar servicios oportunos que satisfagan sus necesidades.</p> <p>Se evidencia la participación en taller de Gestión Efectiva de los Procesos desarrollado por el MAP, en la que fueron revisados los procesos institucionales, obteniendo como resultado un Mapa de Procesos actualizado, así como también la Simplificación de Trámites.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de servicios. 	

	<ul style="list-style-type: none">• Informe de levantamiento de las instituciones.• Mapa de Procesos. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se evidencia la alineación financiera con los objetivos estratégicos a través de la elaboración del presupuesto por resultados y la ejecución del mismo, el cual es realizado basado en el Plan Estratégico, Planes Operativos Anuales y Planes de Compras, apuntando a lograr los objetivos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • POA 2016, 2017, 2018 y 2019. • Presupuesto Institucional formulado 2016, 2017, 2018 y 2019. • Presupuesto Institucional ejecutado 2016, 2017 y 2018. • Plan de Compras Institucional 2016, 2017, 2018 y 2019. 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas, realizando la elaboración y ejecución del presupuesto partiendo de nuestro Plan Estratégico y Planes Operativos para los cuales se realizan análisis de fuerzas impulsoras y restrictivas.</p> <p>Se evidencia que se realizan las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad aplicado las directrices del órgano rector. A través del Comité de Compras Institucional, en el cual analizan las ofertas de cada uno de</p>	

	<p>los procesos de compras o contratación y de ser necesario invita a participar un perito del área involucrada. A su vez el área de compras solicita múltiples cotizaciones con el fin de obtener la mejor oferta acorde con los requisitos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones comité de compras. • Cuadro comparativo de precios. • Análisis de campo de fuerza del PEI 2018-2021. 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se evidencia que aseguramos la transparencia financiera mediante el cumplimiento de la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-17 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto Institucional - Ejecución Presupuestaria - Plan Anual de Compras - Compras por Debajo del Umbral - Compras Menores - Comparación de Precios - Licitación Pública - Estado de Cuenta Suplidores 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Balance General - Ingresos y Egresos - Informes de Auditorias - Inventarios de Activos Fijos - Inventarios de Almacén <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sub-portal de Transparencia • Ranking de la DIGEIG 2016, 2017 y 2018. 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros, con el control del Presupuesto Institucional y el Plan de Compras.</p> <p>Se evidencia aplicando los lineamientos de los órganos rectores como son Dirección General de Presupuesto, la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y Ministerio de Hacienda, a través del Decreto No.15-2017 y la Resolución No.143-2017 que establecen la disponibilidad de fondos para iniciar los procesos de compras de bienes o servicios y disponibilidad de cuotas para la adjudicación de los procesos a los suplidores.</p> <p>Se evidencia la gestión de los recursos financieros efectuada mediante el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) asegurando un control eficiente de los recursos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Requisición de Bienes o Servicios. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cotizaciones de varios proveedores. • Análisis comparativo de las ofertas. • Creación de orden de compra. • Entrada al sistema de almacén. • Factura e inventario mensual de material gastable • Decreto No.015-2017 • Resolución No. 143-2017. 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia introducir sistemas innovadores de planificación, control presupuestario y de costo en la elaboración del Plan Plurianual 2017-2020, en la formulación de los presupuestos institucionales, Planes de Compras y Planes Operativos, basados en el Plan Estratégico.</p> <p>Se evidencia introducir sistemas innovadores de planificación, control presupuestario y de costo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos. • En la elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023. • <u>La formulación de los presupuestos institucionales por resultado</u> 	

	<p><u>basando en el modelo de estructura programática.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto. • El Informe de ejecución de producción físico-financiera. • Los Planes de Compras y Planes Operativos, basados en el Plan Estratégico. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto formulado. • Plan de compras 2016, 2017, 2018 y 2019. • Plan Plurianual sectorial 2017-2023. • Planes Operativos 2016, 2017, 2018 y 2019. • Plan Estratégico 2018-2021. 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras que van desde la Máxima Autoridad, Encargado del Departamento Administrativo y Financiero, Encargado de la División Financiera, Contador, Analista de Presupuesto, Analista de Compras, entre otros. Manteniendo el control de las finanzas centralizadas en el Director General y el Encargado Administrativo.</p> <p>Se evidencia que actualmente disponemos de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, inventarios de almacén y manual de Funciones.</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de pagos. • Inventarios de activos fijos. • Inventario de almacén. • Manual de Descripción de Puestos. 	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Se evidencia que se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en la sostenibilidad y la ética en el Plan de Compras de Bienes y Servicios, en la Ejecución del Presupuesto y el Proyecto de Comunicaciones Unificadas.</p> <p>Se evidencia también mediante el comité de compras, la aplicación de la ley No. 340-06 y ley de Transparencia.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Compras de Bienes y Servicios. • Ejecución del Presupuesto. • Portal de Transparencia • Informe Técnico de Evaluación de Solución del Proyecto de Comunicaciones Unificadas. 	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Se evidencia la inclusión de objetivos y metas en la formulación del presupuesto por productos de la institución. Así también en la elaboración del Plan Plurianual el cual contiene una estimación de gastos financieros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto formulado. • Plan Plurianual 2017-2020. 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Se evidencia que esta Dirección General gestiona la información y el conocimiento a través de diferentes Sistemas entre los cuales podemos destacar: Intranet que nos permite almacenar todo tipo de textos y documentos correspondientes a la institución, tales como: las políticas, procesos y manuales de cada departamento.</p> <p>Se evidencia un portal web interno implementado en el 2006 y actualizado en el 2018, dicho portal permite a todos los empleados obtener informaciones relativas a las resoluciones internas y externas emitidas por la DIGECOG, acuerdos inter-institucionales, comisiones establecidas, documentación del sistema contable, marco legal del empleado, detalle de como solicitar servicios inter-departamentalmente, Carta Compromiso al Ciudadano, memoria de Gestión, galerías de fotos de eventos internos y externos, reseña periodística de informaciones relevantes para la entidad de los principales periódico de la vida nacional. El referido portal, tiene, además, una sección donde muestra nuestra historia, estructura orgánica, plan estratégico, misión y visión. Además, tenemos herramientas que nos permite tener foro de discusión interna que gestiona el conocimiento.</p>	

	<p>Se evidencia el acceso virtual a documentación sobre capacitaciones a través de la carpeta Biblioteca DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que este organismo dispone de un portal NICSP y un portal institucional, con el Propósito de que todos nuestros ciudadanos /clientes tengan disponible la información que requieran.</p> <p>Se evidencia, el Sistema Integrado de Servicios, que nos permite el registro de los servicios internos y externos que brindamos, además, evaluar las solicitudes para la toma de decisiones en los casos más recurrentes.</p> <p>Se evidencia, el sistema de Planificación y evaluación de la Gestión (SISPLEG) que permite el registro, evaluación y monitoreo de los Planes Operativos y los acuerdos del desempeño, generando el conocimiento para la toma de decisiones de forma oportuna y proactiva.</p> <p>Se evidencia, otras herramientas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Gestión de Correspondencia - SISPLAG - Sistema de Almacén - Sistema de Gestión de Almuerzo - Sistema de Ponche de entrada y salida de empleados - Sistema de Caja Chica - Sistema de Fondo Reponible <p>Ver:</p>	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Correspondencias • Sistema de Caja Chica • SISPLEG • Sistema de Fondo Reponible. • SIAB. • Sistema de Almacén. • Registro de Ponche de entrada y salida de Empleados. • Sistema de Gestión de Almuerzo. • Sistema Integrado de Servicios. <p>Se evidencia la garantía de que la información solicitada externamente es recibida en el plazo de tiempo solicitado, siendo procesada y usada eficazmente, con la presentación de las informaciones financieras en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas • Sistema de quejas y sugerencias • Informes de Ejecución Presupuestaria y Estados Financieros. • Carga de activos en el SIAB. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). <p>Se evidencia el control constante de la información y el conocimiento de la organización a través de la emisión de diferentes Estados Financieros y la adopción de las NICSP.</p>	
--	--	--

<p>futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia una alineación con las necesidades de los grupos de interés con la conformación de equipos de trabajos con las Instituciones en el proyecto NICSP, el comité interinstitucional, las encuestas realizadas, entre otros.</p> <p>Se evidencia el control constante de la información de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con la carpeta de Biblioteca DIGECOG, en la cual se colocan todas las informaciones importantes de uso común como son los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente, dicha carpeta está disponible para todos los colaboradores de la institución y administrada por el Depto. de Planificación y Desarrollo quien controla y actualiza la información disponible.</p> <p>Se evidencia que contamos con los procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de Manuales Políticas y Procedimientos - Diseño y Análisis de Encuestas - Monitoreo y Evaluación de Planes Operativos - Política de Comunicaciones <p>Se evidencia personal para vigilar y administrar la seguridad de la información.</p> <p>Se evidencia la utilización de un cortafuego para administrar la seguridad de la información.</p>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Se evidencia la creación de equipo de seguridad virtual donde se establecen parámetros de acceso por departamento.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros. • Listados de activos. • Ejecuciones presupuestarias. • Cuadro de bienes solicitados a las diversas instituciones bajo la Ley de Contabilidad Gubernamental, datos necesarios para elaborar el ERIR. • Manuales de Procedimientos. <p>Se evidencia que se desarrollan los canales internos para difundir la información, entre los cuales, podemos citar: Intranet, Carpeta Biblioteca DIGECOG, Outlook, Murales Informativos, Boletines, entre otros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INTRANET. • OUTLOOK. • Murales. • Manual de Descripción de Puestos. • Sistema Integrado de Servicios. • Carpeta de trabajo en la red. • Circulares. • Boletín Institucional de las NICSP. • Taller POA 2017. • Jornada de Planificación Estratégica 2018-2020. • Socialización del Plan Institucional de Emergencias. • Socializaciones. • SISPLEG. 	
---	---	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín institucional. <p>Se evidencia intercambio de conocimiento entre el personal de la institución a través de la divulgación de los manuales, políticas y procedimientos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Organización y Funciones, - Manual de Descripción de Puestos, - Manual Institucional de Archivo, - Manuales de Procedimientos de las áreas - Manual de Inducción <p>Se evidencia que todos estos manuales están disponibles al personal a través de la Carpeta pública Biblioteca DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que realizamos el proceso de Inducción a todo el personal de nuevo ingreso, a la entidad y al puesto, quienes a su vez cuentan con el acompañamiento de tutores.</p> <p>Se evidencia el intercambio de conocimiento a través del menú capacítate de nuestra intranet.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual Institucional de Archivo. • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Procedimientos de Recursos Humanos, Tecnología, Planificación, Administrativo, Jurídico, OAI. • Manual de Inducción. • Política de Control Interno. • Carpeta Biblioteca DIGECOG. 	
---	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia la garantía al acceso y el intercambio de información a través de la plataforma tecnológica y a través de la Oficina de Acceso a la Información, portal web, comunicación unificada y cursos virtuales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIAB. • Portal web institucional. • Comité Interinstitucional. • Ayudas Memorias. • Circulares. • Normativas y Procedimientos. • OAI. • Participación en Datos Abiertos. 	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Se evidencia la garantía de la retención de las informaciones de los empleados, con la política de no eliminar los correos electrónicos de ningún usuario y la realización de Backup diarios, semanales, mensuales y anuales.</p> <p>Se evidencia que las áreas desarrollan sus labores a través de las carpetas de trabajo comunes, asegurando dentro de lo posible la retención de la información y el conocimiento.</p> <p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de cintas diarias, semanales, mensuales y anuales de las informaciones generadas en la institución. • Carpetas de trabajos por áreas. • Manual de Procedimientos. 	

--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>Se evidencia que existe un plan operativo de tecnologías de la información y comunicación alineado con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Se evidencia la gestión tecnológica de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos mediante la creación de aplicaciones, migración de los servidores a la versión 2012 de Windows Server, renovación anual de las licencias de software, adquisición de firewall, Proyecto de Comunicación Unificada y la migración de nuestra central a IP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIAB. • SIS. • SIGESA. • SISPLEG. • Renovación licencias de los Software. • Licencias Firewall y Actualización Software 2012. • Equipo de Seguridad Fortinet. • Skype for Business. <p>Se evidencia la evaluación de la relación costo-efectividad con el proyecto de Comunicación Unificada.</p>	<p>No se ha realizado un análisis del ROI periódicamente.</p>

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Se evidencian las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad aplicando las directrices del órgano rector. A través del comité de compras institucionales, en el cual analizan las ofertas de cada uno de los procesos de compras o contratación y de ser necesario invita a participar un perito del área involucrada. A su vez el área de compras solicita múltiples cotizaciones con el fin de obtener la mejor oferta acorde con los requisitos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Comunicación Unificada. • Cotizaciones. • Análisis costo- Efectividad. • Actas de reuniones comité de compras. • Informes de peritos. • Cuadro comparativo de comparación de precios.] <p>[Se evidencia el uso de mecanismos de accesibilidad en los sistemas para personas con discapacidad.]</p> <p>Se evidencia el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías con la adquisición de Software firewall y resguardando diario, semanal, mensual y anual las informaciones producidas en la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de firewall relaciones de cintas diarias, semanales, mensuales y 	
---	---	--

<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>conferencias por medio de Skype, migración de los servidores a la versión 2012 de Windows Server.</p> <p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificaciones e informaciones de las capacitaciones, cursos y talleres impartidos por nuestros técnicos y nuestros asociados • Notas informativas mediante el Outlook. <p>Se evidencia la Interacción con los grupos de interés y asociados mediante el portal web, el Outlook, el SIAB, redes sociales y Proyecto de Comunicación Unificada.</p> <p>Se evidencia el Mantenimiento a servidores, carpetas y equipos, actualizaciones de software, migración de los servidores a la versión 2012 de Windows server, adquisición de firewall, incremento de la velocidad del internet de 15 Mbps a 50 Mbps, Migración de nuestra central a IP y Adquisición de Skype for Business.</p> <p>Se evidencia que las TICs son utilizadas para mejorar los servicios prestados a través de las mejoras, como la migración del Office 2003 al 2010, y luego al 2016, las mejoras al SIAB, migración de los servidores a la versión 2012 del Windows server, Migración de nuestra central a IP, Adquisición de Skype for Business, el incremento en la velocidad del internet de 15 Mbps a 50 Mbps.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia que las tecnologías son definidas y utilizadas para mejorar el servicio prestado en la implementación de la comunicaciones unificadas que nos permite brindar un servicio más eficiente, una mejor comunicación con nuestros clientes internos y externos, así como también con el Sistema Integrado de Servicios (SIS).</p> <p>Se evidencia que se realizó la presentación del lanzamiento de la Campaña CORTI (Campaña para Optimizar los Recursos TICS de forma Inteligente), la cual se diseñó con el propósito de que los usuarios hagan un uso eficiente de las herramientas tecnológicas implementadas.</p> <p>Se evidencia la implementación de una APP que permite acceder a los servicios en línea.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planificaciones e informaciones de licencias de software.• Fotos Presentación de la Campaña CORTI• Contratos con Claro.• Clasificador Presupuestario.• Catálogo de Bienes.• APP servicios• Comunicación Unificadas• Segunda Versión SIAB• Sistema Integrado de Servicios (SIS).	
--	--	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Se evidencia la adopción de un marco de trabajo de las TIC para ofrecer servicios online mediante el incremento del ancho de banda para el uso eficiente del SIAB, Sistema de monitoreo para el Saneamiento de las Cuentas Contables, Sistema de captura de información a las instituciones, el Sistema Integrado de Servicios, migración de nuestra central a IP.</p> <p>Se evidencia que en el portal web están colgados los servicios que ofrece la entidad y pueden ser solicitados por esa vía. Se adoptaron las normas para la creación y administración de Portales web del Gobierno Dominicano.</p> <p>Se evidencia la implementación de una APP que permite acceder a los servicios en línea.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Contratos con Claro. • Sistema Integrado de Servicios. • APP de servicios. • Sistema de monitoreo para el Saneamiento de las Cuentas Contables. • Sistema de captura de información a las instituciones. 	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se evidencia estar atento a las innovaciones tecnológicas mediante las actualizaciones de software, las migraciones de los servidores y office, la adquisición del software de firewall, adquisición y capacitación en software para desarrollar aplicaciones informáticas.</p>	

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Se evidencia la revisión de las políticas durante la elaboración de los procedimientos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Se evidencia que nos acogemos a las NORTIC que administra la OPTIC.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de software Exchange 2013. • Visual Studio. • Servidores y equipos adquiridos. • Certificaciones NORTIC otorgadas por la OPTIC. • Procedimientos del área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. <p>Se evidencia tener en cuenta el impacto medioambiental de las TIC mediante el control de accesibilidad de los usuarios no autorizados al área de tecnología, cuarto eléctrico, Área de Fotocopiado y la Central Telefónica.</p> <p>Se evidencia la gestión de residuos de los cartuchos, reciclando los mismos mediante alianza con la empresa Green Love.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminal de control de acceso al área de tecnología. • Control para acceder a la central telefónica manteniendo el área bajo llave. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none">• Política de Acceso y Seguridad.• Acuerdo Green Love.• Formulario de descargo. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los</p>	<p>Se evidencia el equilibrio eficiente y eficaz del emplazamiento físico de la organización a través de la modernización de la infraestructura del edificio, con la colocación de Cámaras de seguridad, lámparas de emergencias, extintores adecuados para el área y arcos detectores de metal en las entradas. Estamos ubicados en el polígono central Próximo a la Av. México, 27 de febrero, cerca las estaciones del metro línea 1 y 2.</p> <p>Se evidencia que realizamos readecuación en el área física de los departamentos de Procesamiento Contable, Tecnologías de la Información, Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, y Comunicaciones.</p> <p>Tenemos acuerdo verbal en el uso del transporte institucional con instituciones aledañas como son: Ministerio de Hacienda, Tesorería Nacional, Contraloría General de la Republica, Bienes Nacionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de ubicación de la institución. • Planta Física y áreas remodeladas. • Señalizaciones. • Arcos detectores de metal. • Relación de personal que utiliza el transporte. <p>Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones con el Plan de</p>	

<p>objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Mantenimiento basado en los objetivos y las necesidades, todas nuestras oficinas tienen la iluminación adecuada, la temperatura en los termostatos oscilan entre 21-23 grados Celsius, nuestras puertas de acceso a la institución son a dos hojas flotantes.</p> <p>Se evidencia que contamos con un ascensor de capacidad para (8) personas, existen dos rampas con sus barras en la altura adecuada, según regulaciones del MOPC, ubicadas en el primer nivel lo cual facilita el acceso a persona con discapacidad física.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 • Planes Operativos 2016, 2017, 2018 y 2019. • Plan de Mantenimiento. • Informe técnico emitido por la ARLSS. • Planos de distribución de las áreas. <p>Se evidencia que aseguramos un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible conforme al Plan de Mantenimiento, realizando estas labores con periodicidad diaria, semanal y quincenal, a la planta física y se realiza también a nivel general por áreas, acondicionamiento regular a los equipos de oficina, revisión semestral a la planta eléctrica, así como también a la flota vehicular (a los vehículos</p>	
---	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>se realiza chequeo cada 5,000 kms. o cada 3 meses).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mantenimiento. • Informe de monitoreo al Plan de Mantenimiento. • Solicitudes de mantenimiento. • Delta Comercial, SA. • R&S Internacional • Supra Refrigeración, SRL. • Alarma AAA. • Talleres de Reparación de Equipos J&F, SRL. • Refripartes, SA. • Órdenes de compras. • Informe de mantenimiento. <p>Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la institución, mediante la programación de la ruta de transporte de empleados que comprenden las zonas norte, sur, este y oeste de la ciudad de Santo Domingo, ruta de salidas laborales. Se elabora un informe de consumo de energía eléctrica donde se compara el año actual con el anterior, así como de un mes a otro, se sustituyeron los tubos fluorescentes por tubos LED.</p> <p>Se evidencia que realizamos una desvinculación de la planta eléctrica y la acometida del Ministerio de Hacienda, movimos el transfer, el cual estaba localizado en el cuarto eléctrico de Hacienda, hacia la planta eléctrica nuestra ubicada en el área de</p>	
--	--	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>parqueo. Fue realizado el movimiento de breaker principal e instalamos nuestra nueva planta, logrando un completo control de nuestras unidades eléctricas. Contamos con dos plantas eléctricas, las cuales están controladas a través de un transfer que nos permite tener un resguardo de energía eléctrica.</p> <p>Se evidencia por medio del Plan de responsabilidad social que sensibilizamos a nuestros colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, buscando mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente.</p> <p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de rutas de empleados. • Ruta de salidas laborales. • Informe de energía eléctrica. <p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio tanto de los empleados, como de los clientes ciudadanos por la ubicación geográfica céntrica, disponemos de algunos estacionamientos en el Banco Central para funcionarios y empleados.</p> <p>Se evidencia que estamos ubicados en el polígono central Próximo a la Av. México, 27 de febrero, tenemos cerca dos estaciones del metro línea 1 y 2.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de arrendamiento de parqueos con el Banco Central. 	<p>No existen parqueos suficientes para clientes y empleados.</p>
---	--	---

	<p>realizadas a estudiantes de universidades y politécnicos en nuestra institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de salones. • Comunicaciones de solicitud y respuesta a los Universidades UAPA, UASD, O&M, del Liceo Cardenal Sancha Fe y Alegría. 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>Se evidencia que los procesos clave de la institución son identificados, mapeados, descritos y documentados de forma continua.</p> <p>Se evidencia que las fichas de procesos, los procedimientos, las políticas, manuales, instructivos y guías son revisados y actualizados cuando se amerita. De forma continua se actualiza el Mapa de Procesos de la Institución.</p> <p>Ver:</p>	No se evidencia que todos los procesos identificados tengan su ficha de proceso.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual para la Elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Manual para la elaboración de los Estados Financieros del Sector Público No Financiero. • Marco Conceptual para la Consolidación de EEFF. • Marco Conceptual para la Acreditación • Manual de Procedimientos del Departamento Administrativo y Financiero. • Manual de Políticas y Procedimientos Áreas Sustantivas. • Manual de Políticas TICs • Mapa de Procesos. • Mapa de Producción. • Portal web. • Carpeta Biblioteca DIGECOG. <p>Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los dueños de procesos en la documentación de los mismos en: las fichas de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales, entre otros.</p> <p>Se evidencia que son asignadas a los responsables de los productos e indicadores las responsabilidades de los procesos mediante:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • El Plan Operativo Anual (POA), el cual detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas en el mismo. • En la Planilla de Actividades Vinculantes, en la cual se detalla en las actividades que interviene cada área y lo que se necesita de ellas. • Sistema de Planificación Estratégica eMarSuite, del Ministerio de Hacienda, donde se da seguimiento y se evalúan las tareas que apuntan al logro de la planificación estratégica y el Plan Operativo. • En el Manual de Organización y Funciones donde se identifican las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades organizativas que lo integran. • En los procesos documentados los cuales tienen un área que especifica los responsables e involucrados. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual. • Planilla de Actividades Vinculantes • Pantalla SISPLEG. • Pantalla eMarSuite. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones actualizado 2016. • Mapa de Procesos. • Pág. web DIGECOG, en el área de Normativas la cual tiene todos los procesos sustantivos documentados de la institución. • Manuales de Procesos Áreas de Apoyo. <p>Se evidencia analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las auditorias de procesos. • La matriz de riesgo a los objetivos de institución establecidos en los Planes Operativos 2018 y 2019, en la cual se presenta la metodología para identificar y evaluar los riesgos institucionales, así mismo tomar acciones para mitigarlos. Se monitoreó su cumplimiento para el POA del año 2018. <p>Se evidencia las evaluaciones realizadas por las instituciones del sector público al proceso de Capacitación sobre el Manual para Elaboración de Estados Financieros y en los procedimientos para el tratamiento contable de las transacciones en el sector Público, así como una retroalimentación sobre sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>inquietudes y sugerencias para la implementación del Sistema de Contabilidad.</p> <p>Se evidencia la identificación de las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores de la DIGECOG para fortalecer su desempeño y lograr los objetivos, obtenidas mediante la Encuesta de Retroalimentación de la Capacitación 2018, que completaron todos los participantes.</p> <p>Se evidencia análisis de los factores principales, que pueden afectar el logro de los planes operativos y estratégicos por parte de los directivos altos y medios y colaboradores claves de la DIGECOG para la elaboración del Plan Operativo 2019 en los talleres anuales que se destinan a este fin.</p> <p>Se evidencian novedades en los procesos de las actividades vinculantes entre las áreas producto del análisis y evaluación de riesgos financieros y la eficientización que se persigue.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Administración de Riesgos. • Borrador de 2da. versión Carta Compromiso al Ciudadano (Ver in Situ). • Procesos documentados. • Matriz de actividades vinculantes • Encuestas de Capacitación 2018. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que los procesos apoyan los objetivos estratégicos, son planificados y gestionados a través de los Planes Estratégicos, Planes Operativos Anuales, Mapa de Procesos, Mapa de Producción, Manuales de Procedimientos, las auditorías de procesos; la medición de los resultados planificados con el monitoreo y seguimiento de los planes operativos, a través de las herramientas de planificación eMarSuite.</p> <p>Se evidencia la realización de la Jornada de Planificación Estratégica, donde fue actualizado el Marco Estratégico Institucional y el Plan Estratégico 2018-2021.</p> <p>Se evidencia que se realiza anualmente, el Taller del Plan Operativo Anual (POA), en el cual se analizan y actualizan los procesos y objetivos estratégicos.</p> <p>Se evidencia en la planificación anual de las asistencias técnicas-normativas a las instituciones del sector público. Es gestionado el seguimiento y retroalimentación a las mismas mediante canales específicos de comunicación: visitas, emails, formularios en la web, chat, entre otros.</p> <p>Se evidencia la planificación y gestión de procesos de capacitación a los servidores públicos de las áreas Administrativa-Financiera de las instituciones del Gobierno</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Central, Descentralizadas, Autónomas, Seguridad Social y Gobiernos Locales para la aplicación de los documentos normativos que emite la DIGECOG para el adecuado funcionamiento del Sistema de Contabilidad Gubernamental (SCG).</p> <p>Se evidencia la planificación y gestión de inducciones a estudiantes de contabilidad de universidades y otros centros educativos sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental a fin de fortalecer los conocimientos y promover este aspecto fundamental de la Administración Financiera Pública</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Planes Operativos anuales 2016, 2017,2018 y 2109. • Mapa de Procesos. • Mapa de Producción. • Informes de Auditorías de Procesos. • Jornada de Planificación Estratégica. • Matriz Plan Plurianual 2017-2022. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 2016, 2017, 2018 y 2019. • Jornada de Capacitación Nacional 2018. • Reportes del Sistema de Servicios. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de actividades mensuales. <p>Se evidencia involucrar a los empleados y grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos mediante las encuestas trimestrales de servicios externos, encuestas de buzones de sugerencias, auditorías de procesos, reuniones mensuales de la Alta Gerencia con los mandos medios, reuniones puntuales de la Alta Gerencia con personal de niveles operativos, entre otras.</p> <p>Se evidencia la aplicación de encuestas en las capacitaciones brindadas a las áreas administrativas y financieras de las instituciones durante el 2018, donde se recibió retroalimentación sobre sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejora.</p> <p>Se evidencia mejora de los procesos en el seguimiento continuo con el monitoreo y evaluación de los resultados de los productos del POA, mediante reuniones de los responsables departamentales y encargados, en intervalos de tiempo más frecuente. Se han realizado encuestas para evaluar procesos y servicios.</p> <p>Se evidencia la participación de colaboradores de todas las áreas de la organización en el proceso de autodiagnóstico bajo la metodología CAF y la elaboración y revisión de la respectiva Memoria de postulación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia el involucramiento de colaboradores de diferentes niveles ocupacional en la revisión de documentos directamente relacionados con la misión y visión institucional, tales como normas y procedimientos contables, el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (informe base de la rendición de cuentas del Sector Público).</p> <p>Se evidencia una Comisión Técnica Interna, encargada de manera específica de revisar la documentación normativa (procedimientos, manuales, instructivos), se realizan sugerencias y aportes para mejorar los documentos antes de enviar a aprobación.</p> <p>Se evidencia la Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021 en la cual, se aportaron ideas de mejoras en los procesos y técnicas de cómo deben medirse, en el mismo participó una parte importante de los colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia que el departamento de Recursos Humanos supervisa la Gestión de la Capacitación y el Desarrollo, del Talento Humano, aplicando el formulario de medición de impacto de las capacitaciones, mediante el cual recibe retroalimentación de la formación recibida.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia el involucramiento del personal en la organización y decisiones en las actividades que se destinan a ellos, así como en su evaluación, utilizando encuestas dirigidas a los colaboradores, de todos los niveles: gerenciales y operativos.</p> <p>Se evidencia que la institución participa en el Comité Técnico Interinstitucional, compuesto por los órganos rectores de las Finanzas Públicas y el Control Interno: Hacienda, DIGEPRES, Tesorería, Crédito Público, Política y Legislación Tributaria, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la República, entre otros, al cual se llevan los procesos en los que intervienen y se aplican mejoras a los mismos o se proponen soluciones a determinadas situaciones.</p> <p>Se evidencia que, en el renglón de gestión del rendimiento, la DIGECO, en coordinación con el MAP realizó un reconocimiento a colaboradores en conmemoración a la celebración del "Día del Servidor Público"</p> <p>Se evidencia el acompañamiento activo de la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) en la capacitación dirigida a los Ayuntamientos, mediante la convocatoria realizada y su participación en cada una de las diez actividades efectuadas en las provincias.</p> <p>Ver:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Auditorias de Procesos • Jornada de Planificación Estratégica. • Convocatoria revisión de Procedimientos, Comité Técnico. • Monitoreo POA. • Encuestas de Servicios contemplados en la Carta Compromiso. • Ayuda Memoria Comité Técnico Interinstitucional. • Plan Anual de Capacitación • Resultados Encuestas de Capacitación 2018. • Fotos • Listado de participación en las capacitaciones • Encuestas a los empleados para las actividades destinadas a ellos. <p>Se evidencia que se asignan recursos a los procesos partiendo de su relevancia a través del Presupuesto Institucional, el cual está trabajado por productos y la importancia de los mismos. En el Plan Operativo Anual, se observa los recursos asignados a cada producto en detalle.</p> <p>Se evidencian Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero del 2016, 2017, 2018 y 2019 remitidas a la DIGEPRES.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia la elaboración del Formulario de Estructura Programática 2019 de DIGECOG, donde se presentan los productos terminales y sus actividades, a los cuales se le asignará recursos en el SIGEF.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional 2016, 2017, 2018 y 2019. • Plan Operativo Anual 2016, 2017, 2018 y 2019. • Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero del 2016, 2017,2018 y 2019. • Formulario la Estructura Programática 2019 de DIGECOG 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p>	<p>Se evidencia simplificar los procesos a través del análisis de simplificación de trámites.</p> <p>Se evidencia que se recogen y registran las regulaciones legales relacionadas con los procesos y se insertan en los procedimientos.</p> <p>Se evidencia que existen procesos claros que se revisan, para su simplificación, todos los años como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del ERIR • Normas de Corte y Cierre Fiscal <p>Se evidencia que, en el 2017, se actualizó el Mapa de Procesos de la Institución, evaluando los cambios realizados en la Institución y en las regulaciones.</p> <p>Se evidencia que se tramitó una nueva estructura organizativa para el área de Tecnologías de la Información como resultado de la Resolución 53-2013, emitida por el Ministerio de Administración Pública, en la cual se busca unificar la misma con el fin de eficientizarla.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Simplificación de Trámites Actualización del Mapa de Procesos. • Manuales de Procedimientos 	<p>[No se evidencia realizar análisis de simplificación los procesos a con regularidad]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compras procesos de aprobación de pagos • Sistema de Gestión de Alimentos (SIGESA) • Sistema Integrado de Servicios (SIS) • Procesos de elaboración del ERIR • Procedimiento Recursos Externos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementación de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos con la Carta Compromiso al Ciudadano, validada y aprobada por el Ministerio de Administración Pública mediante la Resolución No. 075-2015, en la que se visualizan los compromisos de mejora y los estándares e indicadores de calidad de los servicios que ofrece la DIGECOG, los cuales son monitoreados para lograr la eficacia de dichos procesos.</p> <p>Se evidencia el establecimiento de indicadores de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano en los Planes Operativos Anuales 2016, 2017, 2018 y 2019 como son: Número de Informes de Encuestas elaborados.</p> <p>Se evidencia en los siguientes productos del POA 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento al Programa Carta Compromiso al Ciudadano; y sus indicadores: - Número de Informes de Encuestas elaborados, según requerimientos de la Carta Compromiso al Ciudadano. - Número de Informe de seguimiento conforme a lo establecido por el MAP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Se evidencia que en el año 2017 el Ministerio de Administración Pública mediante Resolución No. 082-2017, renueva la vigencia de la 1era. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que, en el 2017, se actualizó la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se encuentra en proceso de aprobación del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes Operativos Anuales 2016, 2017,2018 y 2019. • Carpeta (Carta Compromiso al Ciudadano 2015; Resolución No. 082-2017, renovando la Carta Compromiso al Ciudadano; Resolución 075-2012 de Validación a la Carta Compromiso al Ciudadano). <p>Se evidencia el monitoreo del impacto de las TICs por medio del seguimiento a las solicitudes de servicios en los reportes trimestrales y la evaluación de los servicios electrónicos a través del Sistema Integrado de Servicios (SIS), que nos proporciona evaluación del servicio al finalizar una solicitud. Este sistema registra los servicios que el Departamento de tecnología presta a usuarios internos y permite que se evalúe la calidad del servicio luego de realizado.</p>	<p>No se evidencia monitorizar y evaluar el impacto de los servicios electrónicos en los procesos de organización</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y los servicios electrónicos en los procesos de la organización con las encuestas sobre el Sistema de Administración de Bienes, el cual nos permite conocer el nivel de utilización y grado de satisfacción general de los funcionales de las unidades ejecutoras en los diferentes niveles de gobierno que deben registrar sus activos en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB).</p> <p>Se evidencia la página web, mediante la cual lo usuarios pueden valorar los servicios recibidos y realizar sugerencias, quejas y comentarios.</p> <p>Se evidencia que se implementaron herramientas tecnológicas como E-Servicios y E-Participación, con el objetivo de ampliar la participación de la ciudadanía a través del gobierno electrónico, y en cumplimiento a los lineamientos de la OPTIC.</p> <p>Se evidencia la Implementación del Sistema de Gestión de las TICS basados en COBIT e ITIL, el mismo permite que los recursos de TIC sean administrados por procesos, para proveer la información pertinente y confiable que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Se evidencia que se realizaron cambios en los portales de la página Web de la DIGECOG.</p> <p>Se evidencia la aplicación de respuestas en línea mediante chat institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se evidencia la introducción de audiovisuales para instruir a las instituciones públicas sobre los lineamientos contables que deben aplicar. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes trimestral TICs • Sistema Integrado de Servicios (SIS) • Encuesta Sistema de Administración de Bienes (SIAB) 2017, 2018 y 2019. • Sistema de Gestión de las TICS basados en COBIT e ITIL. • Portal Institucional • Portal NICSP • Sub-Portal Transparencia • Intranet Institucional • Chat Institucional • Foro Virtual <p>Se evidencia innovación en los procesos basados en el continuo benchlearning con la participación en Congresos internacionales de Contabilidad, pasantía en instituciones homólogas de países suramericanos y las vistas realizadas al ITLA.</p> <p>Se evidencia que la institución participó en el 2017, en el IV Focal, Foro de las Contadurías de América Latina, en el cual se realiza un benchlearning sobre las experiencias de cada uno de los países participantes para ponerlo en práctica en nuestro país.</p>	<p>No se evidencia programa de benchlearning</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia la participación en el Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina (Focal) en su quinta edición, realizado en la República de Argentina, los días 12, 13 y 14 de septiembre de 2018. En el mismo asistieron los Contadores Generales y / o Directores de Contabilidad de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Uruguay, Paraguay, Perú, Panamá y las delegaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial y miembros del Comité de IPSAS.</p> <p>Se evidencia la participación en Video Conferencia en las oficinas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para tratar los temas vistos en el IV Foro de Contaduría Gubernamentales de América Latina (FOCAL), en el cual se tratan temas puntuales que son de interés de los países participantes.</p> <p>Se evidencia la participación en el Benchlearning sobre Simplificación de Trámites 2017, 2018 y Carta Compromiso 2017,2018 con la finalidad de identificar las buenas prácticas y aprender de éstas.</p> <p>Se evidencia que hemos participado en la Semana de la Calidad 2017 y 2018, en el cual se comparten experiencias que contribuyen a la mejora continua de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia la participación en el curso sobre Normas Internacionales de Contabilidad (NICSP) que de manera virtual están tomando 10 colaboradores de la Institución impartido por Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la firma de Contadores EY. Se evidencia la realización de conferencia especializada en la calidad de la contabilidad pública y estándares internacionales para los contadores de la DIGECOG, con expositores con suma experiencia en Normas Internacionales de Contabilidad y la participación del Banco Mundial como multiplicador de las prácticas y avances en otros países.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes Socialización y Capacitación. • Carpeta Benchlearning (Informe de Participación en el IV Focal 2017, Fotos de Participación Focal V edición 2018 Ayuda memoria visita ITLA, Invitación a participar en Benchlearning sobre Simplificación de Trámites y Carta Compromiso 2017. • Correos de beanchlearning • Correo de Convocatoria a curso de las NICSP. 	

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia la identificación de los outputs (salida) de los productos y servicios, a través del modelado de los procesos nucleares con el Mapa de Procesos y la realización de diagrama SIPOC (o ficha de procesos) a algunos de los procesos.</p> <p>Se evidencia la salida de los productos y servicios como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas: el cuál es el Informe de Rendición de Cuentas del Estado Dominicano y es utilizado por la Presidencia, Cámara de Cuentas, Congreso Nacional y otras entidades. b. Capacitaciones, Asesorías e Implementación a las Instituciones en materia de Contabilidad Gubernamental, en la asistencia que se brinda orientando a las instituciones sobre la normativa y se capacita cuando es necesario. c. Capacitación a las instituciones del sector público no financiero en base al manual para la elaboración y presentación de los estados financieros en base a NICSP. 	<p>No se evidencia que se identifica las outputs a todos los procesos, ni que todos tengan diagrama SIPOC o ficha de procesos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>d. En las Normas de Contabilidad emitidas se indica a las instituciones como deben realizar sus transacciones.</p> <p>e. Normas y Procedimientos emitidos, normas de corte y cierre fiscal.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos • Ficha de proceso o diagrama SIPOC • Manual Elaboración Estados Financieros, Procedimientos Aprobados, Normas de Corte y Cierre. • Informe de Capacitación a las Instituciones y Ayuntamientos 2018. • Relación asesorías a las instituciones. • Informe de Visita a las Instituciones. • Levantamiento de Información de las municipalidades y asesorías. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Normas de Corte y Cierre. • Estados de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Fotos de las capacitaciones • Listado de participantes en las capacitaciones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia involucrar a las instituciones responsables en el cambio y elaboración de los procesos a través de reuniones con los Órganos Rectores, en el Comité Técnico Interinstitucional.</p> <p>Se evidencia la realización trimestral de encuestas de satisfacción con los servicios que brinda la DIGECOG y las sugerencias emitidas en estas y en los buzones de clientes externos.</p> <p>Se evidencia involucrar a los ciudadano/clientes con la encuestas de los servicios brindados en la página web.</p> <p>Se evidencia la integración de equipos en el proceso de implementación de las NICSP. A través de la socialización a las instituciones, se distribuyó una Encuesta de Retroalimentación del proceso, que completaron todos los participantes a la misma, se identificaron sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejoras.</p> <p>Se evidencia que para la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas se realizan reuniones con los Órganos Rectores, para retroalimentarse en las informaciones que contiene y coordinar los trabajos.</p> <p>Ver:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta realizadas a los participantes en las capacitaciones realizadas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras. • Informes de Encuestas a usuarios externos 2016, 2017, 2018 y 2019. • Página web • Comunicaciones a las instituciones solicitando contraparte en NICSP. • Informe sobre apertura del buzón. 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se evidencia involucrar a los ciudadanos clientes para obtener información que permitan evaluar y mejorar los informes que procesamos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas externas de servicios. • Encuesta realizadas a los participantes en las capacitaciones realizadas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras. • Formularios de Ejecución Presupuestaria de las Municipalidades • Capacitaciones a las Municipalidades y Cámara de Cuentas • Reunión Equipo interinstitucional aborda temas puntuales del cierre fiscal 2016 • Revisión de Contraloría General de la República al proceso de Cierre Fiscal. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Se evidencia la integración de equipos interdisciplinarios en el proceso de implementación de las NICSP. Socialización a las instituciones en NICSP.</p> <p>Se evidencia Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles con la descentralización de los registros contables, con esta medida los organismos públicos (o del gobierno central) realizarán los registros de ajustes, produciendo información con mayor fiabilidad actualizando los datos que generan a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). En ese mismo orden la DIGECOG capacitó a las unidades ejecutoras del gobierno central acerca de cómo hacer los registros de ajustes en el SIGEF.</p> <p>Se evidencia en el Plan Operativo de la institución que se tiene el producto de Asesorías e Implementación normativas a las instituciones en materia de Contabilidad Gubernamental, en la cual se orienta sobre las normativas emitidas por DIGECOG. Se capacita cuando es necesario y se hace detección de las necesidades de las mismas, para ser reforzadas a nivel normativo.</p> <p>Ver:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Visita a las Instituciones • Comunicaciones a las instituciones solicitando contraparte en NICSP • Encuesta realizadas a los participantes en las capacitaciones realizadas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras. • Descentralización de los registros contables. • Listado de participantes a socializaciones • Jornadas de capacitación técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental. 	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se evidencia la entrega de información a través de la Oficina de Acceso a la Información. Se evidencia el acceso a los servicios brindados por la institución mediante el portal web. Contamos con una pestaña la cual permite a los ciudadanos realizar sus aportes y sugerencias. En nuestro portal también se posee un Link de acceso a la línea 311. Chat en línea a través de la página web institucional.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con el buzón de sugerencias y un formulario en el cual se les motiva a los ciudadanos clientes a escribir sus sugerencias de mejoras y propuestas de cambios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia una encuesta de servicios a los usuarios para que nos retroalimenten sobre su satisfacción y nos sugieran propuestas de mejoras.</p> <p>Se evidencia la comunicación activa con los clientes internos a través del Outlook y del intranet institucional.</p> <p>Se evidencia que se realizan encuestas a los participantes a las Socializaciones y Capacitaciones impartidas, para verificar el impacto de las mismas y posibles puntos de mejoras.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda Memoria Apertura Buzón de Sugerencias. • Encuestas de Servicios. • Informaciones suministradas por la OAI. • Encuesta realizadas a los participantes en las capacitaciones realizadas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras. • Portal web. • Formulario de solicitud de servicios. • Pestaña de sugerencias en el portal web. • Correo electrónico • Pantalla Intranet. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia que la información adecuada y fiable está disponible para asistir y soportar a los clientes/ciudadanos e informales sobre los cambios con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las normativas emitidas, • Las publicaciones en la página, • Las resoluciones y circulares, • El portal NICSP, • Las Capacitaciones. <p>Se evidencia asesoría técnica/normativa en materia del Sistema Contable donde cada institución cuenta con la asignación de un analista quien brinda soporte y orientación, a la vez que da seguimiento con los registros contables y la elaboración de los estados financieros.</p> <p>Se evidencia que en el portal web de la institución, se encuentra la normativa aprobada de la DIGECOG y las informaciones relevantes de la misma, además se cuenta con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), en la cual se le proporciona asistencia e informaciones a quienes lo requieran.</p> <p>Se evidencia la fiabilidad de la información que suministra la institución a través de la satisfacción manifestada por los usuarios en las encuestas de servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia la carpeta biblioteca DIGECOG donde está colocada toda la documentación aprobada, para acceso a todos los clientes internos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas en portal web OAI. • Informe Visita a las Instituciones. • Encuestas de servicios. • Carpeta biblioteca DIGECOG. 	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablonas de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia promover la accesibilidad a la organización con los boletines, la página web, Redes sociales, la oficina de libre acceso a la información, los horarios flexibles.</p> <p>Los horarios flexibles que consisten en dos tandas con diferentes horarios en las áreas de la institución. Así como los horarios extendidos en los momentos críticos que lo ameritan.</p> <p>Se evidencia promover la accesibilidad a la organización a través del portal web. Se distribuye al ciudadano/cliente la ley No. 126-01, documentos aprobados que sean del interés del público y acceso a la información institucional a través de la OAI.</p> <p>Se evidencia que contamos con horarios flexibles en las diferentes áreas de la institución.</p> <p>Se evidencia la accesibilidad a la institución a través de la satisfacción manifestada por los usuarios en las encuestas de servicios.</p>	<p>No se evidencia la colocación de información en formato de audio en el portal web. </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia que trimestralmente, se emite el Boletín Institucional, en el cual se publican las noticias de interés de la Institución y artículos educativos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines. • Brochure. • Ley No. 126-01. • Relación del personal en horario vespertino. • Encuestas de servicios. 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia los medios de sub-sanación de quejas en la Carta Compromiso al Ciudadano de la DIGECOG y la realización de encuestas para medir la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Se evidencia la existencia de la Matriz en la que se presenta una clasificación de las quejas y sugerencias recibidas de parte de los usuarios externos de los servicios que ofrece la Institución, recolectados a través de los diferentes medios disponibles y establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, y el seguimiento que se les ha dado a las mismas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuestas de Servicios. • Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias. 	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se evidencia los servicios definidos y plasmados en la Carta Compromiso al Ciudadano 2015-2017, donde se especifica el servicio y el área responsable del mismo.</p> <p>Se evidencia que, en el año 2017, la institución realizó una jornada de actualización de la Carta Compromiso, donde se mejoró el Mapa de Producción de acuerdo a las necesidades de los usuarios internos y externos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador de la 2da. Versión Carta Compromiso en el año 2018 (VER IN SITU). • Carta Compromiso al Ciudadano 2015-2017. • Portal web. 	<p>No se ha definido la cadena de Valor de los servicios de la organización.</p>
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencia la coordinación de los socios claves a través de acuerdos realizados con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, (ICPARD), CAPGEFI, ARLSS, CEDAF, Green Love e INFOTEP.</p> <p>Se evidencia la colaboración de la institución con el Ministerio de Administración Pública en los procesos de selección del Gran Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, donde la DIGECOG comunicó al MAP</p>	<p> </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>quienes de los preseleccionados al Gran Premio cumplen con la Ley 126-01 del Sistema de Contabilidad Gubernamental y su reglamento de aplicación 526-09.</p> <p>Se evidencia la colaboración de FEDOMU en la logística para las capacitaciones a los Ayuntamientos en normativa contable.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados. • Matriz de Acuerdos. • Fotos • Listado de Participación • Programa de Socialización a los Ayuntamientos 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia un sistema compartido con los socios en base al intercambio de datos que se reflejan en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p> <p>Se evidencia desarrollar un sistema compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), en el cual son registrados los bienes de las instituciones del estado, interactuando con las unidades ejecutoras de instituciones y la Dirección</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>General de Bienes Nacionales, órgano rector de la administración de los bienes del Estado.</p> <p>Se evidencia que la institución participa en el Comité Técnico Interinstitucional, integrado por los órganos rectores, al cual se llevan los procesos en los que intervienen y se aplican mejoras a los mismos o se proponen soluciones a determinadas situaciones.</p> <p>Se evidencia que el área de Recursos Humanos, trabaja en coordinación directa con el Ministerio de Hacienda, quien los asiste en los distintos procesos que realizamos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF). • Comité de Ética Pública (Plan de trabajo e informes de monitoreo semestral de la Comisión de Ética). • Ayuda Memoria Comité Técnico Interinstitucional. • Correos de Solicitud de Asistencia al MAP 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Se evidencia el análisis con otras organizaciones en la mejora de procesos institucionales como lo es el trabajo con la Dirección General de Presupuesto para la elaboración del Clasificador Presupuestario. Formamos parte de la comisión que coordina</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>la mejora de los procesos contables que forman parte del SIGEF.</p> <p>Se evidencia que formamos parte del Comité Técnico Interinstitucional, donde se tratan los procesos y temas que involucran a todos los órganos rectores.</p> <p>Se evidencia que el área de Recursos Humanos, trabaja en coordinación directa con el Ministerio de Hacienda, quien los asiste en los distintos procesos que realizamos.</p> <p>Se evidencia coordinación directa con la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental en los procesos relacionados a la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y la comisión de ética.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos. • Minutas de reuniones. • Comunicación donde se designa Unidad técnico permanente de apoyo al PAFI. • Correos de Asistencia a la DIGEIG. 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia los grupos de trabajos con otras organizaciones en la mejora de procesos institucionales como lo es el trabajo con la Dirección General de Presupuesto para la elaboración del Clasificador Presupuestario.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia que formamos parte de la comisión que coordina la mejora de los procesos contables que forman parte del SIGEF.</p> <p>Se evidencia reuniones con proveedores de servicios para tratar de mejorar inconvenientes con los servicios que ofrecen, por ejemplo, Capacitación del proveedor de Microsoft sobre el Skype empresarial.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos. • Minutas de reuniones. • Unidad técnico permanente de apoyo al PAFI. • Correo de Convocatoria a Capacitación de Skype, impartido por el proveedor. 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Se evidencia el compartir procesos con la Dirección General de Presupuesto a través de la Ejecución Presupuestaria del Estado, con la Tesorería Nacional en el Registro de las transacciones económicas, con el MAP a través del SASP. Con la Dirección General de Bienes Nacionales en la administración y registro de los activos del Estado.</p> <p>Se evidencia que se comparte con el Ministerio de Administración de Pública (MAP), el proceso de autoevaluación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>institucional y evaluación de desempeño en el cual nos asisten continuamente en el mismo, impartiendo continuamente charlas y asesorándonos en el proceso.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas del SIGEF • Pantalla SASP. • Ayuda memoria BN sobre SIAB • Convocatorias a reuniones y Charlas con el MAP. 	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Se evidencia el trabajo transversal en la gestión de los procesos en toda la organización cuando se realiza la autoevaluación anual CAF en la que cada unidad desarrolla aspectos de la institución en general. En el Plan Operativo Anual y las NOBACI.</p> <p>Se evidencia la creación de Equipos PDCA, que se traduce como Planificar, Hacer, Verificar y Actuar; estos equipos trabajan continuamente para mejorar los procesos de calidad.</p> <p>Se evidencia que la Institución inició el proceso para obtener la Certificación en la Norma ISO 9001:2015. Y que se contrató la consultoría necesaria y se realizó el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Diagnostico Institucional conforme a la referida Norma.</p> <p>Se evidencia que la Institución, en cumplimiento con el decreto No. 211-10, realiza la Autoevaluación Institucional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación CAF 2016, 2017 y 2018 • Informe NCI 2015 y 2016 • POA 2016, 2017, 2018 y 2019 • Planes de Mejoras. • Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias • Fotos y documentos sobre los Equipos PDCA • Implementación de la Norma ISO 9001: 2015 • Autoevaluaciones Institucional 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva en resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias.</p> <p>En 2015:</p> <ul style="list-style-type: none">• 98.7% en cortesía y amabilidad• 97.5% en respuestas claras y concisas• 97.5% en tiempo de respuesta. <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100% en cortesía y amabilidad• 100% en respuestas claras y concisas• 100% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none">• 97.6% en cortesía y amabilidad• 100% en respuestas claras y concisas• 97.6% en tiempo de respuesta <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none">• 95% en cortesía y amabilidad• 95% en respuestas claras y concisas	

	<ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en tiempo de respuesta <p>Se evidencia un promedio positivo en todos los acápite que contienen los formularios de encuestas del Buzón con Nivel de Satisfacción de un 95% en el 2016, 98.3% 2017 y 95.6% 2018.</p> <p>Se evidencia valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica.</p> <p>En el 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 98.6% en amabilidad • 92.8% en accesibilidad • 95.6% en fiabilidad • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97.6% en amabilidad • 87.9% en accesibilidad, • 94.4% en fiabilidad • 93.6% en tiempo de respuesta <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 98.4% en amabilidad • 90.3% en accesibilidad • 94.4% en fiabilidad • 95.16% en tiempo de respuesta <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96.1% en amabilidad <p>Se evidencia incremento de la calidad de seguimiento a las Instituciones, debido a que</p>	
--	--	--

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>cualquier solicitud de servicio puede ser atendida con eficiencia y eficacia.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • Cuadro comparativo de encuestas externas. • Cuadro de Asistencias Sistema Integrado de Servicios 2018. <p>Se evidencian las opiniones de las instituciones públicas de la administración central sobre el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, mediante seis (6) encuestas aplicadas en actividades efectuadas.</p> <p>Se evidencian las opiniones de las Instituciones Descentralizadas, Autónomas y Públicas de la Seguridad Social en la Jornada de Capacitación del Sistema de Contabilidad en el SIGEF durante el último trimestre del 2016.</p> <p>Se evidencia involucrar a los grupos de interés relevantes mediante el Comité Interinstitucional que integran los Órganos Rectores de las Finanzas Públicas.</p> <p>Se evidencian asesorías en Contabilidad Pública brindadas a las Instituciones durante visitas realizadas en 2017.</p> <p>Ver:</p>	
---	---	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas NICSP 2015 y 2016. • Informe Encuestas realizadas durante las Jornadas de Capacitación del Sistema de Contabilidad en SIGEF, durante el cuarto trimestre 2016 y segundo trimestre 2017. • Ayuda memoria Comité Interinstitucional. • Procedimiento UEPEX. • Informes Visitas a Instituciones. • Correos de visitas de la Dirección de Procesamiento Contable y Estados Financieros a diferentes Instituciones del Sector Público. <p>Se evidencia la valoración positiva de la accesibilidad de la institución en las encuestas realizadas:</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92.8% en accesibilidad • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 87.9% en accesibilidad • 93.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90.3% en accesibilidad • 95.2% en tiempo de respuesta. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92.1% en tiempo de respuesta. 	
---	---	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se evidencia que todos los servicios que brinda la DIGECOG son ofrecidos de forma gratuita.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015 2016 y 2017, 2018 y 2019 • Cuadro comparativo de encuestas externas • Carta Compromiso al Ciudadano <p>Se evidencia la calificación en la sección "Transparencia" del portal de DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2016 • 100% en 2017 • 93.5% en 2018 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte DIGEIG 2015, 2016, 2017 y 2018. <p>Se evidencia que DIGECOG obtiene calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) en los últimos años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 99% en el año 2015 • 96% en el año 2016 • 100% en el año 2017 <p>A partir de abril 2018, entró en vigencia la nueva versión del SISMAP, que trajo cambios, incluyendo nuevos indicadores. Bajo esta nueva modalidad, la DIGECOG se encuentra con la siguiente puntuación:</p>	<p>No se ha realizado la inclusión en la portal web y en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), un link que permita a los usuarios evaluar los servicios que ofrece la institución y remitan sus sugerencias.</p>
--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 90.32% a diciembre 2018 • 82.0% a febrero 2019. <p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva en resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en tiempo de respuesta • 97.8% en calidad del servicio <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92.1% en tiempo de respuesta <p>Se evidencia valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en fiabilidad • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad • 93.6% en tiempo de respuesta. 	
--	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad • 95.2% en tiempo de respuesta. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92.1% en tiempo de respuesta. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración SISMAP. • Informes de Encuestas Trimestrales 2015, 2016, 2017 y 2018 y 2019. • Cuadro Comparativo de encuestas. <p>Se evidencia avances en la diferenciación de los servicios tomando en cuenta las necesidades de los clientes con la elaboración de la matriz de servicio de la Carta Compromiso al Ciudadano, en la que éstos se clasifican indicando el grupo objetivo.</p> <p>Se evidencia que la entidad realiza diversas encuestas conforme a los servicios que brinda a las instituciones del Sector Público, ya que la naturaleza de la organización es de órgano rector y asesor en materia de contabilidad.</p> <p>Se evidencia que son diferenciados los servicios en las encuestas realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 42.9% Ciudadanos • 57.1% Instituciones Públicas 	
--	---	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 0.0% Instituciones Privadas. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13.4% Ciudadanos • 87.7% Instituciones Públicas • 0.0% Instituciones Privadas. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 36.7% Ciudadanos • 57.8% Instituciones Públicas • 5.6% Instituciones Privadas <p>Se evidencia en las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos vía telefónica.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60.4% eran usuarios de Asistencia Técnica • 33.8% fueron usuarios de SIAB • 4.6% corresponde a usuarios de Asistencia Normativa • 1.1% usuarios de otros servicios. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 69.4% eran usuarios de Asistencia Técnica • 29.8% fueron usuarios de SIAB • 0.8% usuarios de otros servicios <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas Trimestrales 2015, 2016, 2017 y 2018. • Documento de la Carta Compromiso al Ciudadano.] <p>Se evidencia la calificación en la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle: []</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 100% en el 2016 • 100% en el 2017 • 93.5% en el 2018 <p>Manteniendo alta puntuación en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva en resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias, como se detalla a continuación:</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas • 100% en tiempo de respuesta. • 100% en calidad del servicio. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas • 97.6% en tiempo de respuesta • 97.8% en calidad del servicio. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95% en respuestas claras y concisas • 94.4% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio. <p>Se evidencia valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica., tal como se muestra:</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en fiabilidad 	
--	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad, • 93.6% en tiempo de respuesta. • 95.3% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad • 95.2% en tiempo de respuesta • 97% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96.1% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) • 92.1% en tiempo de respuesta. <p>Se evidencia informaciones disponibles en nuestra sección de Datos abiertos en el portal web de la entidad. Estos datos nos indican el gran nivel de compromiso que tiene nuestra Institución con sus usuarios, al ofrecerles un servicio fiable y con esmero.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • Cuadro Comparativo de encuestas • Reporte DIGEIG 2015, 2016, 2017 y 2018. <p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva en resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias.</p>	
--	--	--

	<p>En el año 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97.5% en respuestas claras y concisas • 97.5% en tiempo de respuesta. • 98.8% en calidad del servicio • 98.7% en atención a las necesidades del usuario <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas • 100% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio • 100% en atención a las necesidades del usuario <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas • 97.6% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio • 100% en atención a las necesidades del usuario <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en fiabilidad • 100% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio • 95% en atención a las necesidades del usuario <p>Se evidencia valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica</p> <p>En el 2016:</p>	
--	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en fiabilidad • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En el año 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad • 93.6% en tiempo de respuesta. <p>En el 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad • 95.2% en tiempo de respuesta <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96.1% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) • 92.1% en tiempo de respuesta. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas Trimestrales 2015, 2016, 2017 y 2018 y 2019. • Cuadro comparativo de encuestas <p>Se evidencia la aplicación trimestral de encuestas a ciudadanos/cliente acorde a lo establecido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016, 2017 y 2018 y 2019. • Carta Compromiso al Ciudadano <p>Se evidencia valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica</p>	
--	---	--

	<p>En el 2016:</p> <ul style="list-style-type: none">• 95.6% en fiabilidad <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none">• 94.4% en fiabilidad• 95.3% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none">• 94.4% en fiabilidad• 97% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none">• 96.1% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016, 2017 y 2018 y 2019.• Cuadro comparativo de encuestas.	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia el grado de implicación de los grupos de interés en las visitas realizadas a 251 instituciones del Gobierno Central, para abarcar el 100% de lo programado, para levantamiento de información. Esto permitió identificar las necesidades normativas que tienen estos grupos de interés.</p> <p>Se evidencian también consultas realizadas a través de las encuestas trimestrales a 124 Instituciones del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas, Autónomas y de la Seguridad Social.</p> <p>Se evidencia que en julio de 2018 se realizó la primera etapa de la Jornada de Capacitación en Contabilidad Gubernamental basada en las NICSP, con la participación de representantes de 75 instituciones del Gobierno Central, e Instituciones Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social. En dicha actividad se explicó el Manual de Elaboración de los Estados Financieros</p> <p>Se evidencia el seguimiento a las quejas y sugerencias que los usuarios externan en las encuestas telefónicas y el buzón de</p>	

<p>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se</p>	<p>Se evidencian la disponibilidad de solicitud de servicio en línea a través del portal web institucional.</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de un chat para mensajería instantánea con los usuarios a través del portal web institucional.</p> <p>Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con todos los grupos de interés.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales institucionales: Twitter/Instagram: @DigecogRD y Facebook: https://www.facebook.com/DIGECO. • Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB) • Captura de pantalla de los servicios en el portal web • Captura de pantalla del chat en línea <p>Se evidencia igualdad de género y diversidad cultural en la prestación de los servicios que ofrece la Institución, al atender un 45.9% de usuarios masculinos y 54.1% de usuarios femeninos a través de la Oficina de Acceso a la Información durante 2016, 2017 y 2018.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Relación de asistencias brindadas por la OAI. <p>Se evidencia revisión periódica realizada con los grupos de interés para determinar sus necesidades y el grado en que se cumplen en</p>	
--	---	--

cumplen.	<p>las visitas realizadas a 251 instituciones del Gobierno Central para abarcar el 100% de lo programado, en el levantamiento de información. Esto permitió identificar las necesidades normativas que tienen estos grupos de interés.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en la Mesa de Control coordinada por la Cámara de Cuentas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe visitas a instituciones.• Ayuda Memoria.	
----------	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se evidencia que todos los departamentos identifican los horarios en los que ofrecen los servicios a nuestros usuarios y el horario de atención al público en general es de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Horario hasta las 7:30 p.m. para recepción de documentación en el área de Correspondencias, así mismo la Oficina de Libre Acceso a la Información labora hasta la 6:00 p.m.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios establecidos en Matriz de servicios. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Sección de Servicios del portal web. • Manual de Inducción. 	
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se evidencia el tiempo de prestación de los servicios establecidos en la Carta Compromiso. Se evidencia un tiempo de respuesta de 0.48 días promedio para responder las solicitudes recibidas por la OAI.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Relación de Asistencia brindada por la OAI. 	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia que los servicios que presta la institución se ofrecen de manera gratuita al público en general.</p>	

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección de Servicios del portal web. • Carta Compromiso al Ciudadano. <p>Se evidencia la disponibilidad de información de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios en la Carta Compromiso al Ciudadano y en portal web de la DIGECOG, sección Servicios.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Portal web. 	
---	--	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Se evidencian cuatro (4) canales de información para el contacto con nuestros usuarios:</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial. • Oficina de Acceso a la Información. • Portal web www.digecog.gov.do • Redes Sociales: Twitter: @DigecogRD Facebook: https://www.facebook.com/DIGECOG. <p>Se evidencia reporte de la Oficina de Acceso a la Información, respondiendo en tiempo</p>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>oportuno y de manera precisa las inquietudes de los usuarios.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Asistencias OAI. • Informe de Redes Sociales <p>Se evidencia la disponibilidad de información para usuarios y relacionados a través del portal web, la Oficina de Acceso a la Información, Brochure, Carta Compromiso al Ciudadano, Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), entre otros.</p> <p>Se evidencia la calificación en la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015 • 100% en 2016 • 100% en 2017 • 93.5% en 2018 <p>Se evidencia una puntuación sobresaliente en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Se evidencia que DIGECOG obtiene calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) en los últimos 6 años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96% en el año 2013 • 96% en el año 2014 • 99% en el año 2015 	
---	---	--

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 96% en el año 2016 • 100% en el año 2017 <p>A partir de abril 2018, entró en vigencia la nueva versión del SISMAP, que trajo cambios, incluyendo nuevos indicadores. Bajo esta nueva modalidad, la DIGECOG se encuentra con la siguiente puntuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90.32% a diciembre 2018 • 82.0% a febrero 2019. <p>Cumpliendo con los indicadores de calidad y la Ley de Función Pública, No. 41-08.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Sub-portal Transparencia. • Brochure. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • SISMAP. • Reporte DIGEIG 2015, 2016 2017 y 2018. <p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización con la publicación en Informes de Monitoreo al POA, la Memoria Anual, las estadísticas, la Ejecución Presupuestaria, el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, a través de la Oficina de Acceso a la Información y el portal web.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia la calificación en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015 • 100% en 2016 • 100% en 2017 • 93.5% en 2018 <p>Se evidencia que DIGECOG obtiene calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) en los últimos 6 años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 99% en el año 2015 • 96% en el año 2016 • 100% en el año 2017 <p>A partir de abril 2018, entró en vigencia la nueva versión del SISMAP, que trajo cambios, incluyendo nuevos indicadores. Bajo esta nueva modalidad, la DIGECOG se encuentra con la siguiente puntuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90.32% a diciembre 2018 • 82.0% a febrero 2019. <p>Cumpliendo con los indicadores de calidad y la Ley de Función Pública, No. 41-08.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Memoria Anual 2015, 2016 y 2017. • Reporte del SISMAP. 	
--	--	--

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Se evidencia que no existen actuaciones del Defensor Público que impliquen a la institución.</p> <p>Se evidencia mediante la línea 311, que no existen casos que involucren la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de la línea 311. 	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se evidencia la calificación en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015 • 100% en 2016 • 100% en 2017 • 93.5% en 2018 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte DIGEIG 2015, 2016 2017 y 2018 	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>Se evidencia la respuesta de 10 Quejas emitidas por los usuarios del SIAB.</p> <p>Se evidencia que a través del Sistema 311 no se ha recibido quejas de la ciudadanía.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento a Quejas y sugerencias. • Reporte del Sistema 311. 	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>No se tienen casos que necesiten la corrección de errores. </p> <p>Se evidencia la calificación en la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015 • 100% en 2016 • 100% en 2017 • 93.5% en 2018 <p>Manteniendo una puntuación sobresaliente en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Se evidencia lista de Instituciones que reciben Normas de Corte y Cierre para la presentación de sus informaciones financieras en cumplimiento de la Ley 126-01, correos electrónicos por parte de los analistas y publicación en nuestro portal web.</p> <p>Se evidencia cumplimiento con los requerimientos legales al elaborar el Informe de Recaudación e Inversión de las Rentas en tiempo oportuno y el contenido en la Ley 126-01.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia un tiempo de respuesta de 0.48 días promedio para responder las solicitudes recibidas por la OAI.</p>	<p> </p> <p> </p>
--	--	-------------------

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte DIGEIG. • Reporte de Asistencias brindadas por la OAI. • Listado de Instituciones del Sector Público. • Acuse de recibo de las Normas de Corte 2018 y Circular 01-2018 Remisión Normas de Corte Semestral 2018. 	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia la buena imagen y el rendimiento global de la organización en los resultados arrojados en las encuestas de clima organizacional 2016 y 2017 con una puntuación general de 81.14% y 84.41% respectivamente, lo que refleja que la institución ha implementado mecanismos para</p>	

	<p>mantener una valoración positiva en el ambiente laboral.</p> <p>Se evidencia que la institución fue la mejor valorada por sus colaboradores según resultados de la encuesta de clima organizacional 2017, realizada por el Ministerio de Hacienda a todas sus dependencias, mostrando un clima favorable al obtener un 84.41%, versus un 82.62% de promedio de las demás dependencias del Ministerio.</p> <p>Se evidencia la percepción de los ciudadanos cliente en cuanto a la atención de sus necesidades, en la valoración positiva del 100%, lo que nos indica que la mayoría de sus inquietudes fueron resueltas de manera satisfactoria por nuestro personal. Es de destacar que la valoración de “Excelente”, aumentó de 70.37% en enero 2016 a 82.61% en abril 2017 y para diciembre 2017 alcanza el 90.00% de los usuarios externos encuestados.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de la Ley de Función Pública en la alta valoración de la institución en los últimos tres años, con una puntuación de 99% en el 2015, 96% en el 2016 y la obtención del primer lugar máxima puntuación 100% en el 2017, cumpliendo con todos los parámetros establecidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p> <p>Se evidencia la valoración de un 80.44% en los nuevos indicadores del SISMAP, a junio 2018.</p>	
--	--	--

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su</p>	<p>Se evidencia con el primer lugar durante los últimos tres años en Transparencia (100%) máxima puntuación de acuerdo a evaluaciones que realiza la DIGEIG a los portales de las instituciones gubernamentales.</p> <p>Se evidencia con el reconocimiento a empleados de la institución por el desempeño laboral y Carta Compromiso al Ciudadano aprobada y validada.</p> <p>Se evidencia la DIGECO, ubicada entre las primeras 10 de 120 instituciones evaluadas en el ranking del 5to. estudio sobre TIC's y Gobierno Electrónico publicado por la OPTIC.</p> <p>Se evidencia que la institución muestra un rendimiento global favorable al contar con un 99.3% en la evaluación de su control interno a través de las NOBACI.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página de medición de la DIGEIG. • Publicación SISMAP. • Encuesta a Servicios Externos 2016. • Encuesta de Clima Organizacional 2016 y 2017. • Encuesta de Clima Organizacional del Ministerio de Hacienda. • Reconocimiento a empleados • Ranking OPTIC. • Documento de Carta Compromiso. • Seguimiento NOBACI abril 2018. <p>Se evidencia el involucramiento del personal en la actualización de la Misión, Visión y</p>	<p>[]</p>
---	---	------------

<p>conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Valores en Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021, realizada en agosto 2017 con la participación de 43 empleados de los grupos ocupacionales II, III, IV y V; encabezado por el Director General.</p> <p>Se evidencia la efectividad de la comunicación institucional en los resultados de la encuesta de clima organizacional 2016, la cual refleja, que los colaboradores consideran que en la institución nos comunicamos entre las diferentes áreas con una valoración positiva de un 83.42%, de igual manera en la encuesta 2017 con una valoración de 85.26%.</p> <p>Se evidencia a través del Proyecto DIGECOG Excelencia y el taller POA 2017 se logró el involucramiento de todo el personal en la consecución de los objetivos institucionales.</p> <p>Se evidencia el trabajo en equipo con la conformación de equipos como son: Comité de Calidad, Comité de Ética, Comité de Compras, Comité NOBACI, SISTAP, PDCA, Equipo de trabajo de encuesta de Clima.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet. • Proyecto DIGECOG Excelencia. • Taller POA 2017. • Ayuda memoria reuniones de equipo. • Planes de trabajo. • Encuesta de Clima Organizacional 2016 y 2017. • Listado de participantes en socialización del Marco Estratégico. 	
---	---	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la participación del personal en la elaboración de la Carta Compromiso, el Código de Ética Institucional, la encuesta de clima organizacional, la encuesta de Gerencia y Liderazgo y la encuesta al ciudadano/cliente.</p> <p>Se evidencia la participación del personal en los resultados arrojados en la encuesta de clima organizacional 2016, la cual revela una repuesta afirmativa del 62.70% de que el personal participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora, dirigidos a “mejorar el clima y la cultura de mi institución”, así como en la encuesta 2017 en la cual afirman que se impulsa el mejoramiento continuo con un 85.41%.</p> <p>Se evidencia que a través del Proyecto DIGECOG Excelencia y el taller POA 2017, en los que se logró el involucramiento del personal en la consecución de mejoras institucional.</p> <p>Se evidencia en la elaboración e implementación del Plan de Mejora producto de la autoevaluación CAF.</p> <p>Se evidencia el trabajo en equipo con la conformación de equipos (08) como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité de Calidad - Comité de Ética - Comité de Compras - Comité NOBACI - SISTAP - PDCA 	
---	---	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de trabajo de encuesta de Clima - Equipo plan plurianual 2017-2020 <p>Los cuales tienen entre sus objetivos identificar y trabajar las mejoras institucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de reuniones. • Actas de reuniones. • Proyecto DIGECOG Excelencia. • Taller POA 2017. • Plan de trabajo Encuesta de Clima. • Plan de trabajo del Comité de Ética. • Plan de trabajo equipo PDCA. • Plan de trabajo SISTAP. • Plan de trabajo plan plurianual. • Encuesta de Clima Organizacional 2016 y 2017. • Planes de Mejora de Encuesta de Clima 2017 y de la autoevaluación CAF 2018. • Encuesta de Gerencia y Liderazgo. <p>Se evidencia según informaciones recabada en la encuesta interna sobre Conocimiento de la Ética 2017 que en el 92.80% de los colaboradores conoce sobre este aspecto. Se evidencia una valoración de un 95.40% que el personal, no considera ético aceptar dádivas o regalos de otros servidores públicos, proveedores y/o usuarios a cambio de favores personales o institucionales, lo cual revela que contamos con colaboradores conocedores del correcto proceder y de la existencia de un</p>	
---	---	--

	<p>régimen ético previsto por la Ley de Función Pública, No. 41-08.</p> <p>Se evidencia la solución de (07) conflictos internos, la comisión de personal para conciliar en aspectos de derecho y deberes cuando se presentan desacuerdos.</p> <p>Se evidencia que el 69.94% del personal considera que los conflictos de interés se manejan de manera adecuada. La Encuesta de Clima 2017 muestra un 80.84% mejorando considerablemente la percepción del personal en esta temática.</p> <p>Se evidencia que impartimos talleres en el año 2016, sobre Inteligencia Emocional con una participación del 85% de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia que contamos con la Asociación de Empleados Públicos de DIGECOG, la cual fue actualizada en octubre 2016, contando con la participación del 98% de los empleados en el proceso electoral.</p> <p>Se evidencia en el 98.96% de los empleados opinan que trabajar en el gobierno le permite contribuir al bienestar del ciudadano, según encuesta de Clima Organizacional 2016.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional. • Acta de resoluciones de conflictos. • Acta de comisión de personal. • Acta de actualización asociación de empleados 2016. 	
--	---	--

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Firma del Compromiso del Código de Ética. • Listados de asistencia a talleres. • Acto de Juramentación de Comisión de Ética. • Encuesta Interna sobre Conocimiento de la Ética 2017. <p>Se evidencia la percepción de los mecanismos de consulta y dialogo con la opinión favorable de los empleados en la encuesta de clima organizacional 2016, cuyos datos arrojan que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el 86% de servidores los conflictos presentados en sus respectivas áreas son manejados de forma adecuada. • Un 88.60% de los colaboradores perciben que su supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios. • El 81% de los empleados consideran que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo. • El 83.93% de los colaboradores consideran que en el trabajo se utiliza de forma eficiente los medios de comunicación interna. <p>Se evidencia que la institución cuenta con 13 comisiones como mecanismos de consulta de los procesos que desarrolla.</p>	
---	---	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia que cada supervisor dialoga con sus colaboradores para realizar los acuerdos de desempeño y la evaluación de los mismos. De existir diferencias entre las partes se convoca el comité AD-HOC para conciliar acuerdos.</p> <p>Se evidencian mecanismos de consultas como son las encuestas de servicios internos y encuesta de clima organizacional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2016. • Encuestas de servicios. • Actas Comité AD-HOC. • Relación de Comisiones. <p>Se evidencia que la DIGECOG asume la responsabilidad social, con la realización de un (01) operativo de ayuda donde se distribuyeron 1,500 raciones alimenticias a las personas afectadas por las inundaciones en la Zona Norte del país.</p> <p>Se evidencia que se ofrece la oportunidad para realizar pasantías a estudiantes de nivel medio y universitario.</p> <p>Se evidencia que en la entidad se imparten charlas a estudiantes de liceos y universidades sobre el Sistema de Contabilidad Pública, con un total de (4) charlas impactando a 181 ciudadanos.</p>	
---	---	--

	<p>Se evidencia que mediante la página institucional se puede conocer el procedimiento para la solicitud de charlas educativas y a la vez realizar la solicitud por esta misma vía.</p> <p>Se evidencian actividades de responsabilidad social en las jornadas de limpieza de viveros y limpieza de playas.</p> <p>Se evidencia la limpieza de playas en 2017 y 2018, reflejando un nivel de aceptación elevado.</p> <p>Se evidencia que tenemos un Plan de Protección al Medio Ambiente por medio del acuerdo con el CEDAF en apoyo al programa educativo "Yo Reciclo".</p> <p>Se evidencia que actualmente tenemos acuerdo de reciclaje con Green Love, que consiste en reciclar papel, cartón, plástico y tóner.</p> <p>Se evidencia la entrega de 41 fundas de papel reciclado en 2015, 35 en 2016 y 1,175.4 kg de papel, 69.9 de cartón, así como 31 unidades de tóners y 4 unidades de plástico en 2017.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivo de pasantía. • Plan de Concienciación sobre el Medio Ambiente. • Acuerdo CEDAF. • Contenedores de Reciclaje. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos Jornadas de Limpieza de Costas y Limpieza de Viveros. • Informe Encuesta Limpieza de Playa Salinas. 	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Se evidencia que los directores y supervisores de áreas cuentan con las competencias requeridas en el perfil de cargo, tal como lo arrojan los resultados de la encuesta de clima 2016, cuyos datos arrojan que el 89.33% de los colaboradores considera que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias. De igual manera en los datos de la encuesta Gerencia y Liderazgo 2017, cuyo índice de evaluación general es de un 84.20%.</p> <p>Se evidencia la capacidad de los altos directivos para dirigir en la valoración del 89.63% de los colaboradores de que su supervisor los trata con respeto, cordialidad y confianza. Así mismo un 84.98% considera que su supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.</p> <p>Se evidencia en información contenida en encuesta de clima 2016 que el 90% de los colaboradores se sienten satisfechos con el nivel de supervisión, pues el mismo está orientado al cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos, lo cual también se</p>	

	<p>evidencia en la encuesta gerencia y liderazgo 2017 con una valoración de un 84.48% en relación a la capacidad de los directivos para la solución de problemas.</p> <p>Se evidencia la oportunidad de comunicar sobre los directivos en la encuesta de clima de gerencia y liderazgo en la cual los colaboradores tuvieron la oportunidad de evaluar las competencias y emitir sugerencias sobre la gestión que realizan sus líderes.</p> <p>Se evidencia que la Institución formula Planes Operativos Anuales alineados al Plan Estratégico Institucional donde se definen los objetivos, metas y asignación de los recursos correspondientes para su ejecución. En los cuales según información recabada el 62.70% de los colaboradores afirma participar en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de la institución.</p> <p>Se evidencia la comunicación de los Planes Operativos en la organización mediante monitoreo trimestrales, en las reuniones de las áreas para discutir el avance de sus metas y la búsqueda de soluciones a los inconvenientes.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2016. • Encuesta Gerencia y Liderazgo 2017. • Plan Estratégico MH 2011-2015, extensión 2016-2017. • Plan Estratégico 2018-2021. 	
--	---	--

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planes Operativos Anual 2015, 2016 y 2017. • Manual de Descripción de Puestos. • Actas de reuniones. • Informe de evaluación del POA. <p>Se evidencia el diseño y gestión de los distintos procesos de la organización en la valoración positiva de 86.01% de los empleados quienes consideran que los procedimientos de la institución están actualizados. Lo cual también se refleja en la apreciación afirmativa de un 83.42% de los colaboradores ante la interrogante de si en la institución se implementan propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.</p> <p>Se evidencia en el rediseño de la estructura organizacional, Manual de Procesos, en el Manual de Procedimientos Institucionales y en la actualización del mapa de procesos, en la que participaron empleados de diversas áreas y grupos ocupacionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional. • Manuales de procedimientos. • Mapa de Procesos. • Organigrama Institucional. • Resolución 30-2016. 	<p>[]</p>
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se evidencia el reparto de la tarea en la valoración positiva del 85.49% de los empleados en que su supervisor realiza la</p>	<p>[]</p>

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>distribución del trabajo de acuerdo a capacidades o competencias.</p> <p>Se evidencia en el Manual de Descripción de Puestos por Competencias, al 97% de los empleados se les realiza Acuerdos de Desempeño y en los procedimientos documentados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional. • Manual de Descripción de Puestos por Competencias. • Evaluaciones de Desempeño del Personal. • Manuales de Procedimientos. <p>Se evidencia la extensión de mecanismo para el reconocimiento, en los resultados de la encuesta de clima 2016, en la cual ante la interrogante de si en la institución existen mecanismos para reconocer el personal dan una valoración de un 58.55%, mientras que en la encuesta de clima 2017, dichos valores muestran un aumento a un 78.51%, lo que demuestra que la institución ha realizado esfuerzos para realizar el reconocimiento individual y de equipo y que los mismos están siendo valorados por nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia el beneficio de un bono por desempeño que premia a 105 empleados de carrera con una puntuación a partir de 85 puntos en su evaluación de desempeño.</p>	<p>No se ha realizado la implementación de políticas de reconocimiento del trabajo individual y en equipo.</p>
---	--	--

	<p>Se evidencia 4 colaboradores de diferentes grupos ocupacionales que han sido propuestos en los últimos tres años para ser reconocidos por el MAP al obtener la puntuación más alta en el proceso de evaluación del desempeño. De igual forma en el 2018 tres (03) colaboradoras fueron reconocidas por el Ministerio de Administración Pública con la Medalla al Mérito.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento a veintiún (21) empleados por alto rendimiento y dos (02) departamentos durante el año 2017.</p> <p>Se evidencia que, en el 2016 fue realizado reconocimiento a 12 empleados por ser parte del equipo que inició las operaciones de la DIGECOG, a (10) empleados y (10) áreas de la institución en el marco del Proyecto DIGECOG Excelencia, entrega de (1) placa al área de Recursos Humanos por obtener el primer lugar en la actividad de cierre del Proyecto, así mismo otorgamos (3) placas de reconocimiento por su entrega y dedicación a (1) empleado y (2) exempleadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bono por Desempeño. • Formularios empleados seleccionados para la medalla al mérito. • Reconocimiento a empleados. • Placas de reconocimiento. • Formulario de empleado seleccionado con la puntuación más alta. • Encuesta de Clima 2016 y 2017. • Fotos Actividad • Reconocimiento Empleados 2018. 	
--	--	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencia la percepción del enfoque para los cambios y la innovación en los resultados de la encuesta de clima 2016 donde el 85% de los empleados manifiestan que en sus respectivas áreas se buscan nuevas formas de brindar los servicios, un 78.24% de los colaboradores tienen la apreciación de impulsar cambios innovadores para mejorar el trabajo, mientras que en relación a la mejora de calidad de los servicios el 92% expresa que se realizan de acuerdo a las sugerencias que reciben.</p> <p>Se evidencia que se manifiesta el enfoque de la institución hacia los cambios en los resultados arrojados en la encuesta de clima organizacional 2017, en la cual el 81.40% de los colaboradores coincide en que en la institución tiene un enfoque hacia la innovación.</p> <p>Se evidencia que la institución se mantiene innovando en los procesos y servicios que ofrecemos como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y validación de la Carta Compromiso al Ciudadano. - Creación de una herramienta que permite la Planificación y la Evaluación de la Gestión (SISPLEG). - Adquisición de un Sistema de Comunicación Unificada. - Se instalaron Cámara de Seguridad, Lámparas de Emergencia y fueron señalizadas las rutas de evacuación. 	
---	--	--

	<p>Se evidencia que fue rediseñada nuestra Estructura Organizacional, el manual de descripción de puesto por competencias, la actualización del mapa de proceso a nivel departamental. La integración de las instituciones descentralizadas al SIGEF para su ejecución presupuestaria.</p> <p>Se evidencia el 90% de los colaboradores con acceso al sistema de comunicaciones y video conferencia por Skype.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2016 y 2017. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Capacitación Inst. descentralizadas en SIGEF. • Encuesta capacitación Instituciones descentralizadas en SIGEF. • Sistema Skype. 	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el ambiente de trabajo es percibido de forma favorable por nuestros empleados, según los resultados de la encuesta de clima 2016 el 89% de nuestros colaboradores consideran que la institución realiza acciones para mejorar el clima y cultura organizacional, además el 91% de los empleados manifiesta sentirse feliz haciendo su trabajo.</p>	

	<p>Se evidencia un ambiente de trabajo adecuado en los resultados de la encuesta de clima 2017, en la cual el 82.84% de los colaboradores manifiestan disfrutar de bienestar físico y un 87.94% goza de bienestar emocional.</p> <p>Se evidencia que contamos con el cargo de Relaciones Laborales con las competencias requeridas para resolver conflictos.</p> <p>Se evidencia en la juramentación de la Comisión de Ética Institucional, la cual ha sido capacitada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con el objetivo de canalizar las quejas, sugerencias y denuncias de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia con el seguimiento y motivación al uso de los buzones de sugerencias.</p> <p>Se evidencia que nuestro personal conoce el código de ética institucional, contamos con la conformación de una Comisión de Personal que trata los temas referentes a conflictos de interés internos, se forman comité AD-HOC para resolver los conflictos surgidos en la evaluación del desempeño con resultados insatisfactorios.</p> <p>Se evidencia la opinión favorable del 86% de los empleados de que en sus áreas se concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.</p> <p>Ver:</p>	
--	---	--

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2016 y 2017. • Comisión de Personal. • Buzones de Sugerencia. • Comisión de Ética. • Comité AD-HOC. <p>Se evidencia el enfoque de la institución en búsqueda de que exista una conciliación entre la vida laboral y personal de los empleados, es percibido por estos, lo cual se refleja en la encuesta de clima organizacional 2016, donde el 94.30% valora que la institución los apoya cuando tienen una urgencia familiar para dedicar tiempo a su familia. En ese mismo sentir en la afirmación positiva de que el trabajo le permite dedicar tiempo a su familia con una valoración de un 94.30%.</p> <p>Se evidencia dos (02) jornadas de vacunación contra el tétano e influenza y una semana de la salud en la cual se ofrecieron charlas, consultas ginecológicas, realización de analíticas, consultas oftalmológicas, evaluación de mama, evaluación de próstata y entrega de material educativo, en las cuales fueron impactados el 90% de nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia la flexibilidad en los horarios, basados en la Ley No. 41-08 se conceden permisos: para los estudiantes completar horas de clase, para eventos imprevistos, para los padres por el nacimiento de hijos, día libre por cumpleaños, licencia de estudio con y sin disfrute de sueldo, licencia por enfermedad de</p>	
---	--	--

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>padres, esposos e hijos, celebración del día de reyes.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional. • Formulario de permiso. • Foto actividad de celebración del día de Reyes. <p>Se evidencia según la encuesta de clima laboral 2016 que el 90% de los empleados manifestaron sentirse conforme con el trato que reciben en la institución.</p> <p>Se evidencia que la Institución ha realizado un total de tres (03) concursos distribuidos en la siguiente forma, un (01) concurso interno abierto en el 2014, un (01) interno abierto en el 2016 y un (01) un concurso interno en el 2017, con la finalidad de impulsar la igualdad de oportunidades. En los últimos tres años, un total de (19) colaboradores fueron ascendidos, 06 en el 2015, 03 en el 2016 y 10 en el 2017.</p> <p>Se evidencia que contamos con una escala salarial la cual establece el beneficio de salarios equitativos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta de concursos 2017, 2016 y 2015-2014. • Relación beneficios otorgados. • Nómina de personal. • Encuesta de Clima. • Escala Salarial. 	
---	---	--

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia en estudio de clima organizacional realizado en el 2016, que refleja la puntuación general evaluada por los empleados, en relación al clima laboral, como positiva con un 92%, de igual manera, en la valoración positiva del 99% de los colaboradores quienes manifiestan sentirse orgulloso de formar parte de la institución.</p> <p>Se evidencia que en lo referente al área de trabajo alrededor del 94% de los empleados, se siente conforme con el área donde desempeña sus funciones, el 88.60% dice estar a gusto con las condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo.</p> <p>Se evidencia el 91.70% de los colaboradores cuenta a tiempo con el material que requieren para hacer su trabajo, según datos de encuesta de clima 2016.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2016. 	
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de las competencias de los empleados en la repuesta afirmativa del 83% de la población, en la encuesta de clima 2016 en relación a la institución y la</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>promoción de una cultura de la profesionalización.</p> <p>Se evidencia en los resultados arrojados, en la encuesta de clima, los cuales indican que el 77% de los empleados manifiestan estar de acuerdo que en la institución el programa de capacitación está alineado a sus funciones.</p> <p>Se evidencia según datos arrojados en la encuesta de clima 2017, que el 79.90% de los colaboradores consideran que en la institución se promueve el aprendizaje y desarrollo.</p> <p>Se evidencia un plan de carrera sistemática con el plan de capacitación el cual se realiza en base a las necesidades de formación sugeridas por los diferentes encargados de áreas.</p> <p>Se evidencia el levantamiento de información de aquellos empleados que cumplen con los requisitos para ingresar al Diplomado de Administración Financiera del Estado.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional • Plan de capacitación • Levantamiento de información. <p>Se evidencia en los resultados arrojados en la encuesta de clima 2016, la valoración positiva de un 89% del personal quienes consideran que el puesto que desempeñan en la institución contribuye a su crecimiento profesional y por consecuente, su realización, lo que nos garantiza que tenemos un alto</p>	
--	---	--

	<p>número de empleados motivados y comprometido con la labor que realizan.</p> <p>Se evidencia que el personal esta empoderado de sus funciones en los resultados arrojados en la encuesta de clima 2016, la cual refleja que el 92.74% de los encuestados se interesa por conocer las necesidades de los usuarios de su trabajo.</p> <p>Se evidencia reconocimientos semestrales en distintas actividades, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades institucionales, julio y diciembre 2017 - Proyecto DIGECOG Excelencia, julio 2016 - Proceso de Postulación Premio Nacional a la Calidad, enero 2017 - Conmemoración Día Internacional de la Mujer, marzo 2017. - Celebración del día de las Madres y los Padres 2017 - Reconocimiento a empleados 2018. - Celebración del día de Reyes 2019. <p>Se evidencia la motivación a los empleados con la realización de diferentes actividades institucionales como son: las celebraciones de los cumpleaños a final de cada mes, actividades de aniversario institucional y diversos eventos de integración.</p> <p>Se evidencia también la motivación en el bajo índice de rotación de personal.</p> <p>Ver:</p>	
--	---	--

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2016. • Relación de entrega de bonos. • Fotografías de eventos. <p>Se evidencia el acceso y calidad de la formación en los resultados arrojados en la encuesta de clima 2016 donde el 77% de los empleados manifiestan estar de acuerdo que en la institución el programa de capacitación está alineado a sus funciones.</p> <p>Se evidencia que en el acápite “Mi supervisor me permite cumplir con las capacitaciones programadas”, el 90.15% de los colaboradores tiene una percepción positiva.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima Organizacional. • Formulario de Evaluación de Desempeño. • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. • Comunicación de solicitud de Capacitación. 	
---	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Se evidencia que el departamento de Recursos Humanos a través del sub-sistema de registro y control de personal maneja los indicadores del Nivel de Absentismo, que nos permiten estudiar y determinar las causas de las ausencias.</p> <p>Índice de Absentismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ El cual en el año 2016 refleja un nivel de absentismo de 39% ◆ Para el 2017 de un 19.38% ◆ En el año 2018 de 14.10% lo que refleja una reducción representativa con el paso de los años. <p>El Índice de Rotación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ En 12.28%. en 2017 ◆ Un 9.6 % para el 2018, lo que muestra una reducción de casi 3 puntos. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Índice de Rotación y Absentismo 2017 y 2018. <p>Se evidencia la implicación de los empleados en propuesta de mejora, es la participación de 222 de nuestros colaboradores en la encuesta de clima 2017, lo que demuestra que el 74.74% de nuestra población tuvo la oportunidad de dar respuesta a dicha encuesta.</p>	<p>No se evidencia la presentación e indicadores relacionados a los buzones de sugerencias.</p>

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Se evidencia un comité para dar seguimiento al plan de mejora resultado de la encuesta de clima organizacional 2016.</p> <p>Se evidencia la socialización de los resultados de encuesta de clima organizacional y gerencia y liderazgo 2017 y elaboración de Plan de Mejora, resultado de dichas socializaciones.</p> <p>Se evidencia la motivación y la implicación de los colaboradores en los once (11) Comité o equipos de trabajo institucional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de reuniones. • Informe sobre Encuestas. • Informe Encuesta de Clima 2016. • Informe Encuesta de Clima 2017. • Informe Seguimiento Plan de Mejoras. • Lineamiento de reuniones efectivas. <p>Se evidencia en la “Evaluación del Desempeño por Resultados” correspondiente al año 2018, a 297 colaboradores, así como el monitoreo y cumplimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones del Desempeño por Resultado 2018. • Planes Operativos Anuales 2015, 2016, 2017 y 2018. • Informe Monitoreo Trimestral. <p>Se evidencia la presentación de 17 áreas de mejoras producto de las Encuestas de Clima 2016 y 2017.</p>	
---	--	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Se evidencia la realización de 9 socializaciones de los resultados de la Encuesta de Clima 2017, impactando a colaboradores de todas las áreas de la organización.</p> <p>Se evidencia la presentación de 19 propuestas de mejoras en el 2016 producto de las autoevaluaciones CAF y NOBACI de las cuales fueron abordadas un total de 14 para un cumplimiento de 73%. Para ello se desarrolló jornada de actividades de socialización e integración, en las cuales se involucró el 100% del personal de la institución.</p> <p>Se evidencia la identificación de 17 áreas de mejoras en el CAF 2018, de las cuales fueron ejecutadas al 100% 15 áreas de mejoras, alcanzando un 93%.</p> <p>Se evidencia en el seguimiento a sugerencia a través de los buzones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional 2016 y 2017. • Informe de Sugerencia Buzones. • Plan de Mejoras CAF 2018. • Informe Plan de Mejoras CAF 2018. • Plan de Mejoras CAF NOBACI 2016. <p>Se evidencia que el 90% de los colaboradores de la institución utiliza las diferentes herramientas tecnológicas tanto de manera horizontal como vertical, dentro de las que podemos resaltar:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Integrado de Servicios (SIS), por medio del cual se gestionan servicios de la institución. - Selección de almuerzo a través del Sistema de Gestión de Alimentos (SIGESA). - Herramientas tecnológicas de comunicación horizontal a través del Outlook, la intranet. - Sistema de Comunicación Unificada, con el “Skype for Business”, podemos brindar asistencia remota a nuestros clientes con sistemas compatibles con nuestra plataforma, realizar video conferencias, chat, etc. <p>Se evidencia la DIGECOG, ubicada en la 8va. Posición entre 120 instituciones evaluadas en el ranking del 6to estudio sobre TIC Y Gobierno Electrónico publicado por la OPTIC.</p> <p>Se evidencian los servicios que ofrecemos desplegados en nuestro portal web, por la que pueden ser solicitados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de solicitudes de servicios al Depto. de Tecnología de la Información. • Sistema Integrado de Servicios, (SIS). • Sistema de Gestión de Alimentos, (SIGESA). • Ranking OPTIC. 	
--	--	--

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de las capacidades de los colaboradores en los datos arrojados en el Boletín de Estadísticas de Capacitación 2017, el cual demuestra que fueron impartidas 53 capacitaciones con las cuales fueron impactados el 90% de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia con el informe de medición de impacto de las capacitaciones realizado a las 5 de mayor impacto las cuales están relacionadas directamente con la estrategia institucional.</p> <p>Se evidencia el éxito de las actividades formativas en la respuesta afirmativa del personal con valoración de 82.90 % ante la interrogante de si en la institución se promueve la cultura de la profesionalización.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín de Estadística de Capacitación. • Informe de Medición de Impacto de Capacitación. 	
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Se evidencia que la capacidad de los servidores de la DIGECOG para tratar con los ciudadanos es bien valorada por los mismos, según resultados de la encuesta aplicada a usuarios externos:</p> <p>En cuanto a la calidad en el servicio en el:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015; 98.8% encuesta de vía buzón. • 2016; 100% encuesta de vía buzón. • 2017; 100% encuesta de vía buzón. • 2018; 100% encuesta de vía buzón. 	

	<p>Atención a las necesidades del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015; 98.7% encuesta de vía buzón. • 2016; 100% encuesta de vía buzón. • 2017; 100% encuesta de vía buzón. • 2018; 95% encuesta de vía buzón. <p>Cortesía y/o Amabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015; 98.7% encuesta de vía buzón, 93.3% encuesta telefónica. • 2016; 100% encuesta de vía buzón, 98.6% encuesta telefónica. • 2017; 100% encuesta de vía buzón, 97.6% encuesta telefónica. • 2018; 95% encuesta de vía buzón, 98.4% encuesta telefónica <p>Tiempo de Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015; 97.5% encuesta de vía buzón. • 2016; 100% encuesta de vía buzón, 95.6% encuesta telefónica. • 2017; 100% encuesta de vía buzón, 93.6% encuesta telefónica. • 2018; 94.4% encuesta de vía buzón, 95.16% encuesta telefónica. <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de clima 2016 en la cual el 92.74% manifiesta mostrar interés por conocer las necesidades de los usuarios de su trabajo, de igual manera en la percepción favorable del 95.85% de los colaboradores de que en su área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa.</p> <p>Se evidencia según los resultados de la encuesta gerencia y liderazgo 2017, el 86.77%</p>	
--	---	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>de los colaboradores manifiesta que sus encargados tienen un enfoque al cliente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de empleados capacitados. • Encuesta de resultados usuarios externos, cuadro comparativo de encuestas. • Listado de asistencia. <p>Se evidencia la entrega anual del bono de desempeño a 101 colaboradores de carrera administrativa en el año 2018.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento de 13 colaboradores por excelencia laboral durante el año 2018, 18 menciones especiales y 32 reconocimientos a colaboradores destacados en proyectos relevantes, lo que suma un total de 63 acciones de reconocimiento. Además, fueron reconocidos el Departamento de Normas y Procedimientos como el equipo destacado del año 2018.</p> <p>Se evidencia reconocimientos semestrales a colaboradores individual y de equipo, en distintas actividades, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades institucionales, julio y diciembre 2017 y 2018. - Proyecto DIGECOG Excelencia, julio 2016. - Proceso de Postulación al Premio Nacional a la Calidad 2017 y 2018. - Conmemoración Día Internacional de la Mujer, marzo 2017, 2018 y 2019. 	
---	--	--

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Celebración del Día del Contador, mayo 2018. - Reconocimiento a empleados 2018. - Celebración del día de Reyes 2019 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Reconocimiento. - Relación de Reconocimientos 2017, 2018 a colaboradores, fotos de las actividades. - Informe Conferencia Panel celebración Día del Contador. <p>Se evidencian siete (07) reportes de Conflictos de Interés, resueltos mediante el Comité AD-DOC.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos. <p>Se evidencia la participación de 54 Empleados en las Jornadas de Prevención sobre el Zika, Dengue y Chinkunguya.</p> <p>Se evidencia la asistencia de 35 voluntarios de la institución en la Jornada de Limpieza de Viveros como parte del plan “Quisqueya Verde”.</p> <p>Se evidencia la asistencia de 90 colaboradores participantes en dos (02) Jornadas de limpieza de playa realizada en el 2017 y 2018.</p> <p>Se evidencia donativo colectivo a la Escuela Dominicana para Sordos en enero 2019. Dicha donación se realizó con los aportes realizados por departamento a través de la asignación de</p>	
--	---	--

	<p>un sobre en el que se recolectó dinero, el cual fue depositado en la cuenta bancaria de dicha escuela.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Relación de asistencia.• Fotos de las actividades.• Comprobante de depósito bancario Escuela para Sordos.	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Se evidencia la realización de (2) Jornadas de Prevención contra el Dengue, Zika y Chikungunya en fecha 29 y 30 de enero 2016; en los sectores Zona Colonial, San Carlos y Barrio INVI de la Carretera Sánchez, con la participación de 54 empleados de la Institución debidamente entrenados, quienes distribuyeron materiales informativos y productos desinfectantes en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, con un total de 344 hogares impactados.</p> <p>Se evidencia la entrega de canastas de productos básicos para damnificados por inundaciones del Bajo Yuna, Provincia Duarte. En esta actividad fueron entregadas más de dos mil (2,000) raciones alimenticias dentro de las que están: cereales, leche, pastas, kit de higiene personal, además de 400 sábanas y mosquiteros entre otros.</p> <p>Se evidencia la integración en el programa de alfabetización “Quisqueya Aprende Contigo”, donde fueron alfabetizados 4 (cuatro) colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia la realización de dos jornadas de limpieza de Costas:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • En 2017 en la Playa Fuerte de San Gil donde participaron un total de 50 colaboradores de la institución y se recolectaron entre vidrios, plásticos y escombros más de 73 bolsas. • En 2018 en Playa Salinas, Baní; en la que participaron un total de 55 colaboradores de la institución con un 100% de valoración por parte de los residentes de la zona encuestados. <p>Se evidencia la realización de dos semanas de la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una realizada en 2017 en la que fueron efectuados 112 chequeos oftalmológicos, 32 analíticas, 10 sonomamografías, entre otros. Además, la realización de una charla de estilo de vida saludable con la asistencia de 21 colaboradores. • Una en 2018 en la que fueron realizadas 64 consultas odontológicas, 32 exámenes de glicemia, 100 consultas oftalmológicas y 88 tomas de presión. Además, fueron impartidas tres charlas: una sobre manejo de estrés para la prevención de enfermedades, donde participaron 116 colaboradores. Una de pro familia con una participación de 91 colaboradores y la otra sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128 colaboradores. 	
--	--	--

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Se evidencia la donación de 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco.</p> <p>Se evidencia 3 dispensadores de agua, tres abanicos y 5 botellones de agua y una donación económica a la Escuela Nacional para Sordos.</p> <p>Se evidencia la promoción de la actividad cultural “Noche Larga de Museos”.</p> <p>Se evidencia la promoción de la actividad cultural “18vo. Festival de Teatro Aficionado”.</p> <p>Promoción y adquisición de boletas para rifa pro-fondo a la Escuelita Rayo de Sol.</p> <p>Se evidencia una Medalla de Plata en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de prensa Bajo Yuna. • Lista de participantes. • Cuadro de estadísticas discapacidades y jornadas de prevención del Dengue, Chikungunya y el Zika. • Registros semana de la salud. • Informe de Encuesta Playa Salinas. • Informe de Encuesta Los Martínez. • Fotos <p>Se evidencia que DIGECOG obtiene una excelente calificación en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública</p>	
---	---	--

	<p>(SISMAP) por encima del 90% en los últimos años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 99% en 2015 • 96% en 2016 • 100% en 2017 • 90.32% a diciembre 2018. <p>Se evidencia una valoración positiva en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación en la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015 • 100% en 2016 • 100% en 2017 • 93.5% a diciembre 2018. <p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva en resultados de las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias.</p> <p>En 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97.5% en fiabilidad. <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en fiabilidad <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en fiabilidad <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. <p>Se evidencia valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica.</p>	
--	--	--

	<p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en fiabilidad <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. <p>Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Presidencial de la Tecnología y Comunicación (OPTIC) con un puntaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70.44% en 2016 • 92.40% en 2017 • 95.99% en 2018 <p>Se evidencia a través de las Normas NORTIC A-2, A-3, A-5 y E-1.</p> <p>Se evidencia la valoración positiva reflejada en la Encuesta de Clima Organizacional con un puntaje de 84.41% en el renglón de Clima Organizacional 2017 y 83.32% en Gerencia y Liderazgo.</p> <p>Se evidencia la valoración en las Normas Básicas de Control Interno con una ponderación de 69% en 2015, 70% en el 2016, 90.7% en el 2017 y 99.31% en 2018.</p> <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad • <p>Se evidencia a través de la Certificación con las NORTIC A-2, A-3, A-5 Y E-1.</p> <p>Se evidencia la valoración en las Normas Básicas de Control Interno con una</p>	
--	---	--

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>ponderación de 69% en 2015, 70% en el 2016, 90.7% en el 2017 y 99.31% en 2018.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo SISMAP. • Reporte de Evaluación de la DIGEIG 2015, 2016, 2017 y 2018. • Informe Encuesta vía Telefónica a los Servicios. • Ranking de la OPTIC. • Informe NOBACI. • Informe Encuesta Clima Organizacional. <p>Se evidencia que la institución impacta económicamente a la comunidad local y nacional, con la utilización de los servicios que ofrecen la micro y pequeños comercios en las zonas aledañas a la institución, como son: Comedor Cafetería Ortiz, Estación de Servicios NAS.</p> <p>Se evidencia el soporte a las actividades del pequeño comercio (MIPYMES) con un 30.9% de las compras realizadas en el 2015, un 31.6% en el 2016 y un 23.9% en el 2017.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Cafetería Ortiz. • Los Trigales • CRAMTEX • Orden de Compras a NAS. • Memoria de compras 2015, 2016, 2017 y 2018. 	<p>No aplica la medición de la percepción Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.]</p>
--	--	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Se evidencia el impacto del operativo de limpieza de costas de Playa Salinas, Baní con un 100% de valoración por parte de los residentes de la zona encuestados.</p> <p>Se evidencia la entrega de 41 fundas de papel reciclado en 2015, 35 en 2016, 1,175.4 kg en 2017, 825 kg en 2018 y 104 kg a enero 2019, 69.9 kg de cartón en 2017, 286 kg en 2018 y 130 kg a enero 2019 y así como 31 unidades de toners en 2017, 48 uds en 2018 y 4 unidades de plástico en 2017, 44 uds en 2018 y 6 uds a enero 2019.</p> <p>Se evidencia a través del área administrativa el envío de 12 correos en 2015, 12 en 2016, 12 en 2017, 12 en el 2018 y 1 en enero 2019; para instruir a los colaboradores de la importancia en cuestiones medioambientales, uso de agua, plástico, ahorro de energía, uso del papel, etc. Se evidencia la colaboración en la Jornada de Limpieza “Dominicana Limpia” con la entrega de 12 fundas de residuo sólidos equivalentes a 89 kgs. de material, recopilados en los Sectores Las Cañitas y Las Ciénagas.</p> <p>Se evidencia informe de consumo de energía eléctrica donde se refleja una disminución en el mes de enero 2015 de un 25% en el consumo KWH y un 19.20% en RD\$ con relación a diciembre 2014; en enero del 2016 presentó una disminución de 18.88% KWH y 14.20% en RD\$ con relación a diciembre 2015, en enero 2017 presentó una disminución de 13.81% en consumo KWH y 10.29% en RD\$ con relación al mes de diciembre 2016.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia que el consumo de energía eléctrica con la Empresa EDEESTE en el 4to. Trimestre 2018, presentó una disminución de 0.30% en el consumo de KWH Y 0.25% en el consumo RD\$ con relación al 4to. Trimestre 2017.</p> <p>Se evidencia la Jornada de reforestación en Lomas Siete Picos en los Martínez, donde se sembraron 2,000 plantas de pinos.</p> <p>Se evidencia la implementación de una ruta adicional de transporte beneficiando a 35 personas.</p> <p>Se evidencia la participación de los colaboradores en Jornada de Limpieza de Viveros en la que fueron preparadas para ser sembradas, más de 200 plantas de bambú, y se homogenizaron unas 18 mil de éstas, con lo cual la DIGECOG realizó un aporte significativo para el mantenimiento y cuidado de los bosques del país.</p> <p>Se evidencia la realización de una charla sobre Protección de los Recursos Costeros y Marinos, en la que participaron 43 colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia la realización de dos jornadas de limpieza de Costas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una en 2017 en la Playa Fuerte de San Gil donde participaron un total de 50 colaboradores de la institución y se 	
--	---	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>recolectaron entre vidrios, plásticos y escombros más de 73 bolsas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una en 2018 donde participaron un total de 55 colaboradores de la institución. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recipiente para el reciclaje. • Informe del depto. Administrativo. • Fotos de actividades. • Listas participantes. • Correo de concienciación. • Ruta de transporte. <p>Se evidencia la adquisición de 55 libretas en material reutilizable para la Jornada de Planificación Estratégica 2018 – 2021.</p> <p>Se evidencia que la institución tiene mecanismos de comercio justo en el cumplimiento del Sistema de Compras y Contrataciones a través del portal de Transparencia en el cual se muestran 10 procesos por comparación de precios en 2015, 4 en el 2016, 4 en 2017 y 9 en 2018.</p> <p>Se evidencia la realización de 74 procesos de compras directas en 2015, 94 en 2016, 145 en 2017 y 194 en 2018.</p> <p>Se evidencia la realización de 22 procesos de compras menores en 2015, 30 en 2016, 32 en 2017 y 54 en 2018.</p>	
--	---	--

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se evidencia la adquisición de tres (3) equipos eléctricos de bajo consumo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de libretas. • Portal Transparencia. • Expedientes de compras.] <p>[]</p> <p>Se evidencia valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92.8% en accesibilidad <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 87.9% en accesibilidad. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90.32% en accesibilidad. <p>Se evidencia la calificación en la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en el 2015 • 100% en el 2016 • 100% en el 2017 • 93.5% a diciembre 2018 	<p>[No se ha realizado percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional. (No aplica)]</p> <p>[]</p>
--	--	---

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Presidencial de la Tecnología y Comunicación (OPTIC) con un puntaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70.44% en 2016 • 92.40% en 2017 • 95.99% en 2018 <p>Se evidencia a través de las Normas NORTIC A-2, A-3, A-5 y E-1.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de transparencia de DIGEIG • Informe de OPTIC. • Printscreen de sección transparencia en el portal web. • Informe de Redes Sociales. • Informe de encuesta Telefónica septiembre 2017. • Informe de encuesta a los servicios ofrecidos por la OAI. • Encuesta Marco Estratégico. <p>Se evidencia la realización de (2) Jornadas de Prevención contra el Dengue, Zika y Chikungunya en fecha 29 y 30 de enero 2016; en los sectores Zona Colonial, San Carlos y Barrio INVI de la Carretera Sánchez, con la participación de 54 empleados de la Institución debidamente entrenados, quienes distribuyeron materiales informativos y productos desinfectantes en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, con un total de 344 hogares impactados.</p>	
--	--	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a la actividad cultural “En Cuerpo y Alma”, realizada en el Teatro Nacional.</p> <p>Se evidencia la donación de 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco. Se evidencia 3 dispensadores de agua, tres abanicos y 5 botellones de agua a escuela nacional de sordos.</p> <p>Se evidencia la promoción y adquisición de boletas para rifa pro-fondo a la Escuelita Rayo de Sol. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Dengue, Chikungunya y el Zika. • Fotos entrega donaciones. • Lista de participantes. • Email de información de eventos. <p>Se evidencian las publicaciones en los medios de comunicación de las cinco (5) actividades de responsabilidad social que se han realizado. Estas son: Jornada de Limpieza de Viveros y Jornadas de Limpieza de Costas (Fuerte San Gil y Salinas, Bani), Jornadas de Reforestación y la Jornada de Limpieza de Dominicana Limpia. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección de noticias del portal web • Notas de prensa • Redes sociales. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Se evidencia informe de consumo de energía eléctrica donde se refleja una disminución en el mes de enero 2015 de un 25% en el consumo KWH y un 19.20% en RD\$ con relación diciembre 2014; en enero del 2016 presento una disminución de 18.88 KWH y 14.20% en RD\$ con relación a diciembre 2015, en enero 2017 presento una disminución de 13.81% en consumo KWH y 10.29% en RD\$ con relación al mes de diciembre 2016.</p> <p>Se evidencias que el consumo de energía eléctrica con la Empresa EDEESTE en el 4to. Trimestre 2018, presentó una disminución de 0.30% en el consumo de KWH Y 0.25% en el consumo RD\$ con relación al 4to. Trimestre 2017.</p> <p>Se evidencia la adquisición e instalación de 375 unidades de tubos LED abarcando un 85% de todo el sistema de iluminación de la institución en sustitución de tubos fluorescente.</p> <p>Se evidencia la ejecución del Plan de sensibilización sobre el medio ambiente para concienciar a 316 colaboradores, a través de correos y se le facilita transporte al personal en vehículos en buenas condiciones. También se evidencia un programa de reciclaje.</p> <p>Se evidencia la adquisición de dos Plantas Eléctricas versión insonorizada para evitar ruidos, acción que nos permite estar</p>	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>independiente de la planta de emergencia del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan medioambiental. • Relación de servicio transporte y Mantenimiento. • Informe sobre consumo de energía. <p>Se evidencia la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, con la realización de más de ocho (8) actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país. • Visita a la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad • Visita al Ministerio de Deportes • Visita a la Oficina de Obras del Estado • Visita a la Dirección General de Desarrollo Fronterizo • Visita al Ministerio de Salud Pública • Visita al Ministerio de Administración Pública • Visita a los diferentes Ayuntamientos del país. • Visita al Ministerio de Obras Públicas • Visita a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. • Visita a la Cámara de Cuentas. 	<p>[]</p>
--	---	------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Visita a la Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado. • Visita al Seguro Nacional de Salud. • Entrevista en el Periódico Hoy. • Visita a la Dirección de Bienes Nacionales. • Visita Dirección General de Presupuesto. • Visita al Banco Agrícola • Visita a la Junta Central Electoral • Visita al Banco Mundial <p>Se evidencia la firma de acuerdos con diferentes instituciones públicas: CAPGEFI, Instituto de contadores Públicos autorizados de la República Dominicana y ARLSS.</p> <p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva en resultados de las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias.</p> <p>En 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 98.8% en calidad. <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en calidad <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en calidad <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en calidad 	
--	--	--

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia nuestro ingreso al Foro de la Contaduría Gubernamental de América Latina.</p> <p>Se evidencia la participación de la institución en diferentes entrenamientos en los temas de Elaboración de Estados Financieros.</p> <p>Se evidencia la integración en la Comisión Interinstitucional, además participación en congresos y charlas sobre contabilidad pública.</p> <p>Se evidencia la relación con el Ministerio de Medio Ambiente para realización de las actividades de responsabilidad social.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Notas de Prensa. • Fotos. • Resolución Comisión Interinstitucional. • Informe de Visitas a Instituciones. <p>Se evidencia la cobertura periodística a través de 32 notas de prensa en 2018, 38 en 2017, 19 en 2016 y 13 en 2015 en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales y portal web.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa en periódicos digitales e impresos. 	
---	---	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja 8 (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia el apoyo a dos personas en situación de enfermedad de alto riesgo, por un monto aproximado de RD\$600,000.00.</p> <p>Se evidencia la entrega de canastas de productos básicos para damnificados por inundaciones del Bajo Yuna, Provincia Duarte. En esta actividad fueron entregadas más de dos mil (2000) raciones alimenticias dentro de la que están: cereales, leche, pastas, kit de higiene personal, además de 400 sábanas y mosquiteros entre otros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de colaboradores (VER IN SITU). 	<p>[]</p>
<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 8 por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>Se evidencia el apoyo a persona en desventajas con la contratación de 9 colaboradores con alguna discapacidad, distribuidos en distintas áreas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de estadísticas de personal con discapacidad. 	<p>[]</p>
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia la realización de (2) Jornadas de Prevención contra el Dengue, Zika y Chikungunya en fecha 29 y 30 de enero 2016; en los sectores Zona Colonial, San Carlos y Barrio INVI de la Carretera Sánchez, con la participación de 54 empleados de la Institución debidamente entrenados, quienes distribuyeron materiales informativos y productos desinfectantes en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, con un total de 344 hogares impactados.</p>	<p>[]</p>

	<p>Se evidencia la entrega de canastas de productos básicos para damnificados por inundaciones del Bajo Yuna, Provincia Duarte. En esta actividad fueron entregadas más de 1,500 raciones alimenticias dentro de la que están: cereales, leche, pastas, kit de higiene personal, además de 400 sábanas y mosquiteros entre otros.</p> <p>Se evidencia la realización de dos jornadas de limpieza de Costas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una en 2017 en la Playa Fuerte de San Gil donde participaron un total de 50 colaboradores de la institución y se recolectaron entre vidrios, plásticos y escombros más de 73 bolsas. • Una en 2018 donde participaron un total de 55 colaboradores de la institución. <p>Se evidencia la realización de dos semanas de la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una realizada en 2017 en la que fueron efectuados 112 chequeos de la vista, 32 analíticas, 10 sonomamografías, entre otros. Además, la realización de una charla de estilo de vida saludable donde asistieron 21 colaboradores. • Una en 2018 en la que fueron realizadas 64 consultas odontológicas, 32 exámenes de glicemia, 100 consultas oftalmológica y 88 tomas de presión. Además, fueron impartidas tres charlas: una sobre manejo de estrés para la prevención de enfermedades, donde 	
--	---	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>participaron 116 colaboradores. Una de pro familia con una participación de 91 colaboradores y la otra sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128 colaboradores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Nota de prensa. • Lista de participantes. • Cuadro de estadísticas discapacidades y jornadas de prevención del Dengue, Chikungunya y el Zika. • Registros semana de la salud. <p>Se evidencia la donación de 75 uniforme deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco.</p> <p>Se evidencia 3 dispensadores de agua, tres abanicos y 5 botellones de agua a la Escuela Nacional de Sordos.</p> <p>Se evidencia la promoción de la actividad cultural “18vo. Festival de Teatro Aficionado”.</p> <p>Se evidencia la realización de eventos anuales de compromiso cívico, como son: ofrenda floral mes de la patria y en el cumpleaños de la Institución, así como la participación en Jornada Contra el Dengue, Chikungunya y el Zika.</p> <p>Se evidencia el apoyo a la actividad cultural “En Cuerpo y Alma”, realizada en el Teatro Nacional.</p>	
---	---	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Se evidencia el apoyo a la participación social en actividades desarrolladas con los Ministerios de Medio Ambiente, Educación y Salud Pública.</p> <p>Se evidencia la realización de dos (2) actividades para celebrar el día de los reyes con hijos de los empleados y la celebración mensual de los cumpleaños de colaboradores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y Lista de participantes. • Email de información enviado. <p>Se evidencia la realización de una (1) Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país.</p> <p>Se evidencia la institución participó en el XXXI Congreso Interamericano de Contabilidad realizado en Punta Cana 2016.</p> <p>Se evidencia que hemos participado en 10 conferencias internacionales sobre Contabilidad Pública, realizadas en diferentes países como son: Panamá (2), Costa Rica (2), Colombia (3), Chile, Ecuador y Uruguay, durante 2015 y una (1) en Panamá en 2017.</p> <p>Se evidencia la realización del taller sobre sensibilización y capacitación en el Sistema Gubernamental del SIGEF 2017.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia el intercambio de conocimientos con países de Latinoamérica (Brasil, Ecuador, Colombia, etc.).</p> <p>Se evidencia el intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el Banco Mundial 2018.</p> <p>Se evidencia la participación en el Taller de Gestión por Competencias, realizado en Florida, USA.</p> <p>Se evidencia la capacitación sobre el Manual para la Elaboración de los Estados Financieros, donde participaron 384 instituciones y se capacitaron 958 servidores públicos.</p> <p>Se evidencia la realización de dos (2) charlas en el Politécnico Max H. Ureña, donde participaron alrededor de 300 estudiantes.</p> <p>Se evidencia la realización de tres (3) charlas a estudiantes de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, recintos Santiago Rodríguez y Mao Valverde; y de la O&M de Santiago de los Caballeros, donde participaron alrededor de 60 estudiantes.</p> <p>Se evidencia el Foro Virtual: Construcciones en Proceso.</p> <p>Se evidencia actividad de benchlearning con el Comité de Ética de la Tesorería Nacional.</p>	
--	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia la participación en la charla del Día Internacional del Derecho a Saber en la escuela República de Chile.</p> <p>Se evidencia Conferencia Magistral dictada por el Director General de la DIGECOG en la Universidad Autónoma de Santo Domingo, en febrero 2019.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa. • Fotos. • Memoria Anual 2016, 2017 y 2018 • Benchlearning. • Foro Virtual • Convocatoria nota de prensa y fotos de Conferencia en la UASD <p>Se evidencia el programa para la prevención de riesgo de la salud y de accidentes laborales, la existencia del comité SISTAP, con (5) jornada de vacunación contra el Tétano, (1) contra la Hepatitis B y una contra la influenza en las que se han administrado 741 vacunas.</p> <p>Se evidencia la realización de dos semanas de la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una realizada en 2017 en la que fueron efectuados 112 chequeos de la vista, 32 analíticas, 10 sonomamografías, entre otros. Además, la realización de una charla de estilo de vida saludable donde asistieron 21 colaboradores. • Una en 2018 en la que fueron realizadas 64 consultas odontológicas, 32 exámenes de glicemia, 100 consultas 	
---	---	--

	<p>oftalmológica y 88 tomas de presión. Además, fueron impartidas tres charlas: una sobre manejo de estrés para la prevención de enfermedades, donde participaron 116 colaboradores. Una de pro familia con una participación de 91 colaboradores y la otra sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128 colaboradores.</p> <p>Se evidencia informe de evaluación de riesgos elaborado por la ARLSS, luego del cual se realizó la señalización para evacuación y la colocación de lámparas de emergencias.</p> <p>Se evidencia la participación de 32 colaboradores del equipo de transportación y de otras áreas institucionales, en charla sobre seguridad vial.</p> <p>Se evidencia la participación de 15 colaboradores de la institución, en el Curso sobre Evacuación y Extinción de Incendios, impartido en la Escuela Nacional de Gestión de Riesgo de la Defensa Civil.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Listado de participantes. • Informe sobre Riegos de Salud Ocupacional. 	
--	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se evidencian la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con 100% en el impacto del operativo de limpieza de costas • 100% como institución que se preocupa por la sociedad. <p>Se evidencia Jornada de Limpieza de Viveros en la que fueron preparadas para ser plantadas, más de 200 plantas de bambú, y se homogenizaron unas 18 mil de estas, con lo cual la DIGECOG realizó un aporte significativo para el mantenimiento y cuidado de los bosques del país.</p> <p>Se evidencia la realización de dos jornadas de limpieza de Costas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una en 2017 en la Playa Fuerte de San Gil donde participaron un total de 50 colaboradores de la institución y se recolectaron entre vidrios, plásticos y escombros más de 73 bolsas. • Una en 2018 donde participaron un total de 55 colaboradores de la institución. <p>Se evidencia la Jornada de reforestación en Lomas Siete Picos en los Martínez, donde se sembraron 2,000 plantas de pinos.</p> <p>Se evidencia la colaboración en la Jornada de Limpieza “Dominicana Limpia” con la entrega de 12 fundas de residuo sólidos equivalentes a</p>	<p>No se evidencia informe de sostenibilidad</p>
---	--	--

	<p>89 kgs de material, recopilados en los Sectores Las Cañitas y Las Ciénagas.</p> <p>Se evidencia la realización del programa de verano “Mi Papá trabaja y Yo también”, dirigido a los hijos de los colaboradores con la finalidad de concienciarlos sobre la importancia del trabajo como medio para satisfacer las necesidades económicas, personales y profesionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fotos.• Listado de participantes.• Notas de prensas	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none">Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>Se evidencia que la DIGECOG ofrece servicios a las partes interesadas:</p> <ul style="list-style-type: none">Asistencia Normativa en el Sistema de Contabilidad GubernamentalAsistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad GubernamentalSuministro de Información sobre los datos producidos por el Sistema de Contabilidad en el Sector Público.Capacitación a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental.Orientación a instituciones educativas y gremiales sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental. <p>Se evidencia una totalidad de asistencias técnicas ofrecidas a las instituciones, impactándolas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 1438 asistencias a 197 instituciones en el 2016.✓ 3796 asistencias a 265 instituciones en el 2017.✓ 4863 asistencias a 278 instituciones en el 2018. <p>Con un incremento al 2018 de un 70.42% con respecto al 2016.</p>	

	<p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva en resultados de las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias.</p> <p>En 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97.5% en tiempo de respuesta. • 98.8% en calidad del servicio <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en tiempo de respuesta • 97.8% en calidad del servicio <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio <p>Se evidencia valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en fiabilidad • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad • 93.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad • 95.2% en tiempo de respuesta. <p>En 2019:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 92.1% en tiempo de respuesta. <p>Se evidencia el cumplimiento del mandato constitucional, misional y orgánico sobre la transparencia y rendición de cuentas con la elaboración y remisión anual de tres (03) ejemplares del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) en el 2015, 2016, 2017 y 2018 informe que sirve de soporte a la rendición de cuentas en materia presupuestaria, contable y financiera, para la toma de decisiones.</p> <p>Se evidencia que de acuerdo al plan de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), se elaboraron e implementaron: para el 2015, 20 políticas particulares, 21 procedimientos contables; para el 2016, 10 procedimientos y 5 políticas particulares, para el 2017 se elaboraron 3 políticas particulares y 7 procedimientos, mientras que para el 2018 se actualizó el Manual para Elaboración Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales, Deterioro y Equivalente de efectivo, a la vez, la Norma de Corte Semestral 2018, Norma de Cierre del Ejercicio Fiscal 2018, Contrato de Construcción, Manual de Instructivos de Formularios de Corte y Cierre, Actualización de Procedimiento de Aprobación de Formularios y el Procedimiento de Arrendamiento Financiero.</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 	<p>Se evidencia la prestación de servicios con el suministro de información producida por el sistema de contabilidad pública, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), respondiendo 84 solicitudes en el 2015; 103 en 2016, 42 en el 2017 y 27 en el 2018 a las partes interesadas, con una tasa cero (0) de respuesta fuera de tiempo y estableciendo record promedio de dos (02) días de respuesta a las solicitudes, inferior al tiempo máximo de 15 días que otorga la ley 200-04.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Normas, Políticas Procedimientos y Manuales Contables elaborados 2015, 2016, 2017 y 2018. Informes de seguimiento y asesoría contable a Instituciones del Sector Público en el SIAB. Memorias Anuales 2015, 2016, 2017 y 2018. Informes de Encuestas Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas 2015-2017 Informe de respuestas a solicitudes OAI, 2015, 2016, 2017 y 2018. Reporte del Sistema Integrado de Servicios SIS. <p>Se evidencia que, a partir de la implementación de un plan de mejora consistente en visitas y seguimientos a los ayuntamientos, se obtuvo la firma de 15 Reportes interinstitucionales que dieron como resultado 13 nuevos ayuntamientos cumpliendo con la entrega de las informaciones financieras en el 2017, las</p>	
---	---	--

	<p>cuales fueron insertadas en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR); a diferencia de los años 2015 y 2016 donde el promedio fue de 2 ayuntamientos.</p> <p>Se evidencia que dentro del mismo plan se logró incrementar el número de instituciones descentralizadas, empresas públicas y financieras que remitieron sus estados financieros, obteniendo como resultado para el 2015, 36 estados financieros; en el 2016, 52 y en 2017, 55. Se evidencia también que en el 2018 la DIGECOG recibió 260 estados financieros de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno para analizar en incluir en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, como resultado del impacto de su gestión y servicios en el año fiscal 2018.</p> <p>Se evidencia un portal web rediseñado, moderno y eficiente, donde se ofrecen servicios públicos de calidad que impactan a los ciudadanos, permitiendo obtener 4 certificaciones en Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC): En 2013, NORTIC A2; 2014, A3 y EI, y en 2015, la A5.</p> <p>Se evidencia el compromiso de la DIGECOG, con la continuidad de generar información para contribuir con la transparencia y la rendición de cuentas con la elaboración de 78 Informes:</p>	
--	---	--

	<p>En 2015, se realizaron 24 informes dentro de los cuales podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes sobre la Coherencia y Calidad de los Estados de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central. - Informes sobre el Análisis e Interpretación de los Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria. - Informes sobre la Cuenta Ahorro-Inversión-Financiamiento. - Informe sobre el análisis de las Transferencias Ejecutadas. - Informe sobre el análisis de los Estados Financieros. - Informe sobre el Boletín de los ingresos y gastos de las instituciones del Gobierno Central. - Informe para remitir al Banco Central. <p>En 2016, se realizaron 26 informes, en los cuales se pueden citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes sobre la Coherencia y Calidad de los Estados de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central. - Informes sobre el Análisis e Interpretación de los Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria. - Informes sobre la Cuenta Ahorro-Inversión-Financiamiento. - Informe sobre el análisis de las Transferencias Ejecutadas. - Informe sobre el análisis de los Estados Financieros. - Informe sobre el Boletín de los ingresos y gastos de las instituciones del Gobierno Central. - Informe para remitir al Banco Central. 	
--	--	--

	<p>En 2017, se ejecutaron 28 informes, dentro de los cuales se incorporaron 2 nuevos informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Evaluación y Seguimiento a los Anticipos Financieros. - Informe sobre el análisis de Servicios Sociales. - Informes sobre la Coherencia y Calidad de los Estados de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central. - Informes sobre el Análisis e Interpretación de los Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria. - Informes sobre la Cuenta Ahorro-Inversión-Financiamiento. - Informe sobre el análisis de los Estados Financieros. - Informe sobre el Boletín de los ingresos y gastos de las instituciones del Gobierno Central. - Informe sobre Banco Central. <p>En el 2018, se realizaron 36 informes,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Evaluación y Seguimiento a los Anticipos Financieros. - Informe sobre el análisis de Servicios Sociales. - Informes sobre la Coherencia y Calidad de los Estados de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central. - Informes sobre el Análisis e Interpretación de los Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria. - Informes sobre la Cuenta Ahorro-Inversión-Financiamiento. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe sobre el análisis de los Estados Financieros. Informe sobre el Boletín de los ingresos y gastos de las instituciones del Gobierno Central. Informe sobre Banco Central. <ul style="list-style-type: none"> Informe sobre las Transferencias. Informe sobre los Recursos Externos. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes de la Dirección de Análisis de la Información Financiera. Portal web de la DIGECOG para NORTIC. Acuerdos y seguimiento a las Instituciones y Municipalidades. <p>Se evidencia para el 2017 que la DIGECOG fue reconocida por su alto índice en materia de gobierno electrónico, de acuerdo a los resultados del ranking sobre Uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones e Implementación en el Estado Dominicano, obteniendo el 92 %, ocupando el noveno puesto entre las 207 instituciones valoradas, mientras que para el 2018 se colocó en el 8vo lugar con un 95.99% tras haber sido evaluada en los componentes de los tres grandes pilares como son: Uso de las TIC, Gobierno Electrónico y Servicios en Línea.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento con las regulaciones en materia de transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad</p>	
--	---	--

	<p>Gubernamental (DIGEIG) con resultados de un 100% durante el 2015, 2016, 2017 y 2018.</p> <p>Se evidencia el incremento de 99% a 100% de 2015-2017, en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), mismo que presentó una nueva modalidad de evaluación en donde para el 2018 nos situamos en un 82% en cuanto al cumplimiento de las prerrogativas incluidas en la Ley 41-08, de Función Pública.</p> <p>Se evidencia el aumento de un 29.65% en el puntaje otorgado bajo la evaluación y estándares de las Normas Básica de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República, en sus 5 componentes, al pasar de 70 puntos en 2015 a 90.76% en 2017, para el 2018 se presenta una puntuación de un 99.3%. Este mejor resultado se debe a la implementación de un plan de mejoras en materia de control, que incluye la elaboración de varios manuales, entre ellos, Manual de Procedimientos de Planificación y Desarrollo, Manual de Recursos Humanos, Política de Control interno, Política de Comunicaciones.</p> <p>Se evidencia un portal web rediseñado, moderno y eficiente, que cumple con las regulaciones y estándares en materia tecnológica exigido por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) para la calidad de los datos y servicios ofrecidos, permitiendo obtener una (01) certificación en el 2015, NORTIC A5, Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del</p>	
--	--	--

	<p>Estado dominicano, cumpliendo con las directrices para brindar servicios de calidad al ciudadano.</p> <p>Se evidencia la elaboración de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 Políticas Particulares - 12 Procedimientos para el Sector Público No Financiero - 4 Manuales para uso del Sector Público - 4 Instructivos para las Municipalidades Basados en las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). <p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva en resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias.</p> <p>En 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 98.8% en calidad del servicio <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en calidad del servicio <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97.8% en calidad del servicio <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en calidad del servicio <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones OPTIC y estatuilla 2017, 2018. • Informe retorno MAP. • Evaluaciones SISMAP. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. • Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones NOBACI 2015-2018. • Informe de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental 2015, 2016, 2017 y 2018. • Informes de Encuestas Trimestrales 2015, 2016, 2017 y 2018. • Cuadro Comparativo de encuestas. <p>Se evidencia contratación de Asesores Externos, con el ICPARD, BID para financiar proyectos en 2016.</p> <p>Se evidencia que mantenemos un acuerdo con la ARLSS, que ha permitido realizar capacitaciones al personal, dentro de las cuales se citan: Charla de Salud Ocupacional, charla sobre Prevención en el Trabajo, Charla de Ergonomía.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Alianzas. • Acuerdos Firmados. <p>Se evidencia que en resultados de las inspecciones y auditorias de impacto que la institución obtuvo Medalla de Plata en el Premio Nacional a la Calidad y Practicas Promisorias 2018.</p> <p>Se evidencia también que en el 2018 la DIGECOG recibió 260 estados financieros de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno para analizar en incluir en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas,</p>	<p>Formular una estrategia para medir el impacto de los resultados.</p>
---	--	---

	<p>como resultado del impacto de su gestión y servicios en el año fiscal 2018.</p> <p>Se evidencia como resultado del PEFA o Marco de Referencia para la Evaluación de la Gestión de las Finanzas Públicas, un aumento de puntaje al pasar de un C+ en el 2012 a B+ en el 2016, en la gestión del Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Se evidencia la calificación en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015 • 100% en 2016 • 100% en 2017. • 93.5% en 2018. <p>Se evidencia que DIGECOG obtiene calificación en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) por encima del 96 en los últimos 6 años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 99% en el año 2015 • 96% en el año 2016 • 100% en el año 2017 • 100% a febrero 2018. <p>Se evidencia cumplimiento de los 9 indicadores y 25 sub indicadores de calidad y la Ley de Función Pública, No. 41-08.</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<p>Se evidencia una valoración de un 81% en el Ranking del Sistema de Monitoreo del Ministerio de Administración Pública (SISMAP) bajo la nueva modalidad.</p> <p>Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Presidencial de la Tecnología y Comunicación (OPTIC) con un puntaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> 70.44% en 2016 92.40% en 2017 95.99% en el 2018 <p>Ocupando el 8vo lugar en el ranking nacional.</p> <p>Se evidencia a través de Certificación en las Normas NORTIC A-2, A-3, A-5 y E-1.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe PEFA 2016. Ranking SISMAP. Reporte DIGEIG. Ranking SISTIGE. <p>Se evidencia como resultado de la visita al Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), a propósito de su política de calidad y ganador de premio a la calidad en varios años consecutivos, pudiendo observar que utilizan auditores internos para monitorear los procesos, la DIGECOG tomó la iniciativa de certificar 5 técnicos de distintas áreas como auditores internos en Normas ISO 9001-2015. A partir de esta iniciativa se realizan una serie de acciones encaminadas a la mejora continua, dentro de ellas se declara el 2018 como el año de la Calidad en la DIGECOG y se da inicio al proceso de Certificación en la Norma ISO-9001-2015.</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificaciones de Auditores Internos de Normas ISO 9001-2015. Ver brochure y Manual de Sistemas de Gestión de Calidad. Cronograma plan de Implementación de la Norma ISO-9001-2015. <p>Se evidencia la implementación del proyecto de comunicación unificada que permite mejorar los servicios brindados sin necesidad de nuestros técnicos y gerentes salir de la entidad para asesorar nuestros clientes y reunirse de forma remota mediante video conferencias con clientes internos y externos, con incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultaneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas en el 2017. Continuando con el proceso de mejora continua se colocaron veinte (20) nuevas extensiones para el siguiente año, logrando alcanzar mejores estándares en la comunicación de voz, del mismo modo, se realizaron diversas acciones en pro de eficientizar la comunicación en la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> Adquisición de 251 licencias Trend Micro Anti Virus. Adquisición de 01 servidor NAS de almacenamiento. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación Unificada. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	<p>Se evidencia que, como resultado de las mediciones de la Autoevaluación CAF, recibimos el informe de retorno del Ministerio de Administración Pública (MAP), con el cual se realizaron distintas acciones.</p> <p>Se evidencia la participación del Director General, con dos (02) asesores, diez (10) encargados departamentales y 46 colaboradores de las distintas áreas que componen la DIGECOG para la elaboración del Plan Estratégico 2018-2021, tomando en cuenta todas las partes interesadas. En el cual se plasmaron cuatro (04) focos estratégicos con sus respectivos objetivos, iniciativas estratégicas y los resultados esperados, con 27 productos del plan estratégico de donde se desprendieron 57 productos del Plan Operativo Anual 2017, que apuntan al logro de las políticas a tomar para la implementación normativa, permitiendo controlar el riesgo tanto a nivel interno como externo, de forma consecutiva por segundo año se realizó la Jornada de Planificación para la realización del Plan Operativo Anual 2018, la cual contó con la participación de 60 colaboradores de todas las áreas de la institución.</p> <p>Se evidencia la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones y la gestión del riesgo con la Matriz de</p>	

	<p>Gestión de Riesgos y con las acciones de mitigación aplicadas a los mismos.</p> <p>Se evidencia que posterior a la encuesta de clima organizacional realizada por el Ministerio de Hacienda en el 2017 a una muestra de 222 empleados de un total de 250 colaboradores, se realizaron reuniones con las distintas áreas y departamentos para evaluar y retroalimentar los resultados de dicha encuesta.</p> <p>Se evidencia que a raíz del Informe de Retorno del Ministerio de Administración Pública (MAP), donde se expone que; La DIGECOG no sustenta sus procesos bajo una norma de calidad, como resultado a la mejora continua, se iniciaron varias acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en Documentación de Procesos para 22 de colaboradores como iniciativa a regular los procesos. • Capacitación en Auditores internos en ISO 9001-2015” para 05 colaboradores impartida por Suprema Qualitas. <p>Se evidencia la declaración del año 2018 como el año de la Calidad para la DIGECOG en pro de lograr la certificación en ISO 9001-2015, a raíz de dicha iniciativa se realizan una serie de actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La contratación de asesoría externa. • Elaboración del cronograma del plan de implementación. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones al personal sobre la Norma ISO-9001-2015. • Revisión de la Política de Calidad. • Elaboración del Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de Calidad. • Revisión de los Procesos Internos. <p>Se evidencia que los líderes dan respuestas a las mediciones de riesgos tras el acuerdo realizado con la Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura (ARLSS), donde se conformó un comité de Seguridad y Salud en el trabajo de la Administración Pública (SISTAP), con la resolución No. 113-2011, el cual está integrado por 8 colaboradores de la DIGECOG, posterior a la creación se recibieron dos (02) informes de retorno de las inspecciones realizadas con los cuales se tomaron las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La señalización de la ruta de emergencia por toda la institución. - La colocación de 8 lámparas de emergencias. - La colocación de 5 cámaras de seguridad en las áreas comunes de la institución. - Recolocación de 8 extintores según el área comprometida. - Cambio de sillas comunes a ergonómicas. <p>Se evidencia como respuesta de los líderes a la prevención de los riesgos, la elaboración de un programa de salud llamado “Semana de la Salud”, se ofrecieron 4 servicios para los</p>	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>colaboradores de toda la DIGECOG, se impartieron 3 Charlas sobre: Prevención de Cáncer de mama, Prevención cáncer de próstata y Prevención enfermedades venéreas. En el mismo orden, se realizaron exámenes de Ginecología, Urología, Cardiología y Oftalmología impactando un total de 103 colaboradores. En el 2018 por segundo año consecutivo se llevó a cabo dicha actividad, logrando evaluar a 278 novedades como seguimiento a la salud de los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ginecología 40 ✓ Odontología 64 ✓ Cardiología 174 <p>Se evidencia la conformación de un Comité de Emergencias para asistir al personal en caso de catástrofes, compuesto por personal de cada área, en el cual 20 colaboradores recibieron entrenamiento de la Defensa Civil para manejar las situaciones que se puedan presentar en cualquier eventualidad en temas de seguridad.</p> <p>Se evidencian las jornadas de prevención de enfermedades en el trabajo, con (5) jornadas de vacunación contra el Tétano, (1) contra la Hepatitis B y una contra la influenza en las que se han administrado 741 vacunas con una frecuencia de aplicación de 3 dosis que dan cobertura por 10 años a los vacunados.</p> <p>Se evidencia la realización de una Jornada de Manejo de las Finanzas en el año 2017, la cual tiene un impacto positivo en los colaboradores sobre cómo manejar su</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>presupuesto a nivel personal. Contó con la asistencia de 93 colaboradores. Posterior a dicha charla el Banco de Reservas sustituyó los plásticos a los colaboradores, a la vez se abrieron cuentas de ahorros para incentivar el mismo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamientos de riesgos de la ARLSS. • 2 Informes de riesgos de la ARLSS. • Lámparas de emergencia. • Cámaras de Seguridad. • Señalización Ruta de evacuación. • Lista de participantes charlas. • Reporte de Consultas Brindadas. <p>Se evidencia el acuerdo con la ARLSS del cual surge la conformación de una comisión del personal de la DIGECOG para trabajar con el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de la Administración Pública (SISTAP), que tomará las medidas a fin de evitar los riesgos laborales en virtud de la resolución No. 113-2011.</p> <p>Se evidencia que fue elaborado y ejecutado un Plan de Capacitación en materia de Administración Financiera, impactando 145 empleados para el 2015, optimizando el Plan del Sistema de Contabilidad Gubernamental sustentado en Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).</p> <p>Se evidencia en la institución el desarrollo de un plan de capacitación anual que surge de las necesidades específicas de los colaboradores, identificadas en su evaluación de desempeño.</p>	
--	--	--

	<p>Durante el 2017, se impartieron 53 capacitaciones, con las cuales se logró impactar al 90% del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Talleres 188 ✓ Diplomados 11 ✓ Cursos 200 ✓ Charlas 250 ✓ Seminarios 04 <p>Se evidencia la planificación de 51 capacitaciones en el 2018, superando este número con el agregado de 18 nuevas para un total de 69, logrando impactar de manera positiva un 95% de los colaboradores en la formación personal y profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Talleres 242 ✓ Diplomados 26 ✓ Cursos 573 ✓ Charlas 250 ✓ Seminarios 08 ✓ Inducciones 13 ✓ Coaching Internacional 01 <p>Superando las expectativas con respecto a su homólogo anterior en un 76.81%.</p> <p>Se evidencia el Diplomado Cisco Certificated Network Associated (CCNA), desarrollado internacionalmente en 151 países del mundo, impactando a tres (03) técnicos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.</p> <p>Se evidencia la puesta en marcha de un sistema de Reclamación de Beneficios Laborales, a</p>	
--	---	--

	<p>través del Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Se evidencia el uso eficiente de los recursos, a través, de la compra de un autobús y la creación de una nueva ruta de transporte para los colaboradores que residen en Santo Domingo Norte, beneficiando 30 empleados de dicha zona. Además, existen 3 rutas adicionales; Zona Oeste, Zona Sur, y Zona Este, con las cuales se han ofrecido 67,014 servicios a 1,100 empleados en el período que comprende 2015-2017. De igual modo para el 2018 se obtuvieron 2 nuevos vehículos de 30 y 15 pasajeros respectivamente, lo cual impacta de manera directa y positiva en la reducción del gasto en transporte en que debía incurrir el personal, mejorando la calidad de vida de los mismos.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con un (01) espacio físico, donde está habilitado el consultorio médico. Cuenta con un (01) médico general y un (01) asistente. Además, dicha unidad posee los recursos necesarios, (camilla, instrumentos médicos, medicamentos, etc.) para ofrecer los primeros auxilios. A continuación se presenta la relación de asistencias brindadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 868 asistencias en el 2015. • 871 asistencias en el 2016. • 748 asistencias en el 2017. • 1,362 asistencias en el 2018. <p>Se evidencia un incremento de 37% de servicios ofrecidos por el área médica para el</p>	
--	--	--

	<p>2018, asistiendo 1,179 colaboradores de forma gratuita, impactando no solo al personal de la institución, sino, otros colaboradores del Ministerio de Hacienda y de la Contraloría General de la República.</p> <p>Se evidencia la optimización de los recursos en el consumo de energía eléctrica, con una tendencia al ahorro entre el 2015-2017. Con una disminución para el 2015, de un 19.58% en el consumo de KWH y 23.23% en el consumo en pesos dominicanos con relación al último trimestre del año anterior. Con relación al 2016, se presenta un ahorro de 11.59% en el consumo KWH y 8.73% en pesos con relación al 1er trimestre del 2016, para el 2017 14% KWH y 11.47% en pesos con relación al año anterior, mientras que para el 2018 se visualiza un ahorro en el consumo de 16.03 % KWH y 16.06% en pesos dominicanos manteniendo la tendencia al ahorro.</p> <p>Se evidencia la optimización de las instalaciones, remodelando los espacios por etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En el 2015 mejoramiento del espacio de la planta física del 5to. piso, con 05 áreas remodeladas acordes a los ordenamientos y estructuras modernas. ✓ 2016 se trabajaron dos (02) áreas, una de ellas fue la Dirección de Procesamiento Contable, área sustantiva de la institución y la que cuenta con mayor número de personal. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2017 remodelación de tres (03) áreas, adecuando el espacio por completo y añadiendo un (01) espacio cerrado para nuestro servidor tecnológico. ✓ 2018 se remodeló y modernizó por completo la Dirección de Procesamiento Contable, el Departamento de Administrativo y Financiero creando nuevas oficinas y optimizando el espacio y el Departamento de Recursos Humanos. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con la ARLSS. • Memoria de Anual 2015-2017. • Monitoreo SISMAP. • Plan de Capacitación Anual. • Informe de asistencia médica. • Informe de rutas de transporte. • Informes Consumo Energía Eléctrica. • Informe remodelaciones. • Boletín Estadístico de Capacitación. <p>Se evidencia la implementación de un nuevo sistema de Planificación y Evaluación de la Gestión (SISPLEG), con el cual se trabajó el Plan Operativo Anual 2016 y 2017, a la vez, las Evaluaciones de Desempeño por Competencias, realizadas en este último año a 220 colaboradores de la institución en dicho sistema, el cual permite planificar, monitorear y evaluar el desempeño de manera ágil y sistemática, innovando y mejorando la gestión.</p>	
--	---	--

<p>• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Se evidencia la ejecución del proyecto de comunicación unificada que permite brindar servicios sin necesidad de que nuestros técnicos y gerentes salgan de la entidad para asesorar a nuestros clientes. Se realizan reuniones de forma remota mediante video conferencias con clientes internos y externos. Además se registra un incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultaneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas para el 2017, agregando 20 nuevas extensiones para el 2018, mejorando la comunicación de voz.</p> <p>Se evidencia la elaboración y validación de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual contiene cuatro (04) servicios y compromisos de mejora para el ciudadano.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Formulario de evaluación del Desempeño. • Proyecto Comunicación Unificadas. • Fotos routers. • Listado extensiones telefónicas. <p>Se evidencia que producto de la visita al Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) se iniciaron diversas acciones en pro de certificarnos en ISO 9001-2015.</p> <p>✓ Proyecto Excelencia con el cual se conformó un equipo de</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>colaboradores quienes dieron seguimiento a los planes de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificación de Auditores en ISO 9001-2015. ✓ Se inició el proceso para certificarnos en la Norma ISO 9001-2015. ✓ Elaboración de plan de Implantación de la Norma ISO 9001-2015. <p>Se evidencia el cumplimiento de alianzas con el CAPGEFI para capacitaciones al personal con 88 empleados en 2015 y 58 en 2017.</p> <p>Se evidencia contratación de Asesores Externos, con el ICPARD, BID para financiar proyectos.</p> <p>Se evidencia la alianza con la empresa Green Love, dedicada a la gestión de desechos, al reciclaje de diversos materiales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Matriz de Alianzas. <p>Se evidencia el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Servicios (SIS), en el cual se recopilan todas las solicitudes de servicios informáticos a nivel interno. Durante el 2015 se brindaron 480 asistencias, 213 en 2016 y 371 en 2017, con un catálogo de once (11) tipos de servicios internos, mejorando el tiempo de respuesta y la calidad de la prestación de los mismos.</p>	
---	---	--

	<p>Se evidencia la optimización de los recursos en el consumo de energía eléctrica, con una tendencia al ahorro entre el 2015-2017. Con una disminución para el 2015, de un 19.58% en el consumo de KWH y 23.23% en el consumo en pesos dominicanos con relación al último trimestre del año anterior. Con relación al 2016, se presenta un ahorro de 11.59% en el consumo KWH y 8.73% en pesos con relación al 1er trimestre del 2016, para el 2017 14% KWH y 11.47% en pesos con relación al año anterior, mientras que para el 2018 se visualiza un ahorro en el consumo de 16.03 % KWH y 16.06% en pesos dominicanos manteniendo la tendencia al ahorro.</p> <p>Se evidencia la implementación del proyecto de comunicación unificada que permite la comunicación efectiva entre colaboradores. Se realizan reuniones interdepartamentales de forma remota mediante video conferencias sin salir del área de trabajo, eficientiza el tiempo para responder llamadas o solicitudes de manera que si el usuario no se encuentra disponible la llamada se transfiere a otro colaborador de forma automática. Cuenta con incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultaneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas para el 2017, continuando el proceso de expansión para el 2018 se colocaron 20 nuevas extensiones telefónicas, mejorando la comunicación de voz.</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 	<p>Se evidencia la renovación del 30% de las computadoras de los usuarios, por máquinas con mayor velocidad y capacidad mejorando las condiciones de trabajo de los colaboradores. Del mismo modo, la dotación de 10 laptops para los implantadores del Sistema de Contabilidad de la Dirección de Procesamiento Contable.</p> <p>Con el objetivo de mantener la infraestructura de la institución con mejores estándares y facilitar el manejo y la administración de los servicios, se culminó el reacondicionamiento del cableado del segundo nivel.</p> <p>Fue adquirida la licencia para 25I Trend Micro Anti Virus y 1 Fortinet para proteger y garantizar la información y procesos de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de sistemas SIS y SIAB. • Comunicaciones Unificadas. <p>Se evidencia que la institución desarrolla anualmente autoevaluaciones de la gestión a través de la metodología CAF, con 8 evaluaciones al 2017, postulándonos al Premio a la Calidad para el 2011 y 2016 y obteniendo Medalla de Plata en el 2018.</p> <p>Se evidencia la autoevaluación NCI o NOBACI Normas Básicas de Control Interno con la cual nos hemos evaluado 4 veces, con una ponderación de 69% 2015, 70% en el 2016, 90.7% en el 2017 y 99.3% en el 2018.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia que se han realizado tres (03) procesos de Auditorías Internas; auditando 6 procesos en 2015, 2 en 2017 y 2 en el 2018, siendo responsables de estos procesos las áreas de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Administrativo y Financiero.</p> <p>Se evidencia monitoreo vía el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), donde se ha logrado una tendencia positiva, arrojando una calificación de 99% para el 2015, 100% en 2016, 100% en 2017 y un 82% para el 2018 bajo su nueva modalidad. El resultado de este monitoreo muestra el interés de la institución en los procesos de mejora continua, manteniendo los estándares requeridos por el MAP.</p> <p>Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Presidencial de Tecnología y Comunicación (OPTIC) con un puntaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70.44% en 2016. • 92.40% en 2017. • 95.99% en 2018. <p>Presentando un incremento de un 25.46% con respecto al 2016, reflejando una tendencia positiva. Se evidencia a través de la certificación en las Normas NORTIC A-2, A-3, A-5 y E-I.</p> <p>Se evidencia la excelente calificación en la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle:</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015 • 100% en 2016 • 100% en 2017 • 93.5% en 2018 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Auditorías Internas. • Monitoreo SISMAP. • Autoevaluaciones CAF. • Autoevaluaciones NOBACI. <p>Se evidencia la participación en la premiación a la excelencia realizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a los empleados de carrera administrativa con puntuaciones sobresalientes en las evaluaciones de desempeño, para el 2015 fueron reconocidos 4, 2016 y 4 en 2017. Se evidencia la certificación otorgada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) a la DIGECOG, logrando obtener 4 certificaciones en Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC):</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2013, NORTIC A2. Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano, sobre las pautas y directrices en la normalización de los portales públicos. • Para 2014, NORTIC A3. Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano, sobre las pautas necesarias para la 	
--	--	--

	<p>implementación de los Datos Abiertos en el Sector Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> • NORTIC EI, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, sobre la estandarización de las redes sociales en las instituciones públicas. • En 2015, NORTIC A5, Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano, cumpliendo con las directrices para brindar servicios de calidad al ciudadano. <p>Se evidencia un excelente posicionamiento en el ranking de las Metas Presidenciales obteniendo el segundo lugar con un 95% en el 2018.</p> <p>Se visualiza la DIGECOG con un 100% de cumplimiento en Gestión Presupuestaria en el Portal de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) para el 2018.</p> <p>Se evidencia el posicionamiento de la institución con un 93.22% de cumplimiento en el Portal de Compras y Contrataciones en el 2018.</p> <p>Se evidencia que para 2017 DIGECOG fue reconocida por su alto índice en materia de gobierno electrónico, de acuerdo a los resultados del ranking sobre Uso de Tecnologías de la Información y</p>	
--	--	--

	<p>Comunicaciones e Implementación en el Estado dominicano, obteniendo un 92%, ocupando el noveno lugar entre las 207 instituciones, más tarde para el 2018 ocupando el octavo con un 95.99% tras haber sido evaluada en los componentes de los tres grandes pilares como son: Uso de las TIC, Gobierno Electrónico y Servicios en Línea.</p> <p>Se evidencia la puesta en marcha de la mejora continua en el cumplimiento de las regulaciones en materia de transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con resultados de un 100% del 2015-2017. Reconocidos en este 2018, con la máxima puntuación en la sección de transparencia del portal web.</p> <p>Se evidencia el incremento de un 99% a un 100% entre el 2015-2017 en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), en cuanto al cumplimiento de las prerrogativas incluidas en la Ley 41-08, sobre Función Pública.</p> <p>Se evidencia el aumento de un 29.65% en el puntaje otorgado bajo la evaluación y estándares de las NOBACI de la Contraloría General de la República, en sus 5 componentes, al pasar de 70 puntos en 2015 a 90.76% en 2017. Este resultado se debe a la implementación de un plan de mejoras en materia de control, que incluye la elaboración de varios manuales, entre ellos, Manual de Procedimientos de Planificación y Desarrollo, Manual de Recursos Humanos, Política de</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 	<p>Control Interno, Política de Comunicaciones, superando dicho número para el 2018 al alcanzar la puntuación de 99.3%.</p> <p>Se evidencia la postulación al premio Nacional de la Calidad del Ministerio de Administración Pública (MAP), en el 2011, 2016 y 2018 obteniendo Medalla de Plata en este último año.</p> <p>Se evidencia la premiación en el año 2017 a empleados destacados de cada área por su excelencia, reconociendo a 21 colaboradores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos entrega Medalla al Mérito a Empleados • Reconocimientos a empleados. • Evaluaciones de Desempeño. • Certificaciones NORTIC. • Informe de Retorno de la Postulación. al Premio Nacional de la Calidad. • Informe Autoevaluación NOBAC.I • Monitoreo SISMAP. • Informe Monitoreo DIGEIG. <p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, demostrando una gestión adecuada de la institución, donde la DIGECOG evidencia que ejecutó un 92.26% en 2013, 98.89% en 2014, 90.75% en 2015, 81.13% en 2016, 92.49% para el 2017 y 93% en el 2018. En ese sentido, se muestra tendencias en la organización, a la vez, se muestra el índice de Gestión Presupuestaria en el portal de la</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) es de un 100% a febrero del 2019.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Presupuestaria 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018. <p>Se evidencia mejora en la calificación del Sistema de Contabilidad Gubernamental en la evaluación PEFA donde en el 2012 el Sistema de Contabilidad Gubernamental, obtuvo una C+, para abril 2016, la calificación aumentó a B+, demostrando la puesta en marcha de las mejoras sugeridas para el período anterior.</p> <p>Se evidencian informes de los resultados de auditorías internas realizadas, demostrando una gestión adecuada de la institución, donde la DIGECOG evidencia que la ejecución presupuestaria fue de 92.26% para el 2013, 98.89% para el 2014, 90.75% para el 2015, 81.13 % en 2016, 92.49% en 2017 y 93% en el 2018. En ese sentido, se muestra una tendencia favorable en la ejecución del presupuesto de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación PEFA. • Ejecuciones presupuestarias desde 2013 hasta 2018. <p>Se evidencia la implementación del proyecto de comunicación unificada que permite mejorar los servicios brindados a nuestros clientes y reunirse de forma remota mediante video conferencias con clientes internos y</p>	
--	---	--

	<p>externos, con incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultáneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas en el 2017, a la vez un aumento de 20 extensiones para el 2018 mejorando la comunicación de voz.</p> <p>Se evidencia los desechos colectados detallados de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Abril hasta diciembre 2017<ul style="list-style-type: none">- Papel: 1,175.4Kg- Toner: 31 unidades- Plástico: 4Kg• Enero-diciembre 2018<ul style="list-style-type: none">- Papel: 825 kg- Tóner: 48 unidades- Plástico 44 libras- Otros metales 7 kg <p>Se evidencia que la DIGECOG recibe el 100% de sus recursos del Presupuesto General del Estado, como dependencia del Ministerio de Hacienda, ejecutándose conforme a los lineamientos establecidos. Se evidencia una ejecución de dichos objetivos presupuestarios en un promedio de un 90.75% en 2015, 81.13 % al 2016, 92.49 % para 2017 y 93% en el 2018.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Análisis Comparativo Comunicación Unificada.• Plan de protección al ambiente• Reporte Green Love.• Ejecución Presupuestaria 2015-2018.	
--	---	--

