



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



Informe de Plan de Mejora CAF

Dirección General de Presupuesto

Mayo 2019





Contenido

Contenido	2
Información Institucional	3
Misión	3
Visión	3
Valores	3
Modelo CAF: Autodiagnóstico DIGEPRES 2018	4
Avance de las Acciones para las Áreas de Mejora Priorizadas	5
Criterio I: Liderazgo	5
Criterio II: Estrategia y Planificación	6
Criterio III: Personas	7
Criterio IV: Alianzas y Recursos	8
Criterio V: Procesos	9
Criterio VI: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes	11
Criterio VII: Resultados en las Personas	12
Criterio IX: Resultados Claves de Rendimiento	13
Anexo: Evidencias de las acciones de mejora implementadas.	14



Información Institucional

La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Órgano Rector del Sistema Presupuestario Dominicano, tiene como función principal es regular, dirigir y gestionar de forma transparente el Sistema Presupuestario Dominicano, aportando herramientas y brindando servicios que aseguren la asignación eficiente y oportuna de los recursos públicos, contribuyendo así a la mejora de la calidad del gasto, a la sostenibilidad fiscal y a la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.

Misión

Regular, dirigir y gestionar de forma transparente el Sistema Presupuestario Dominicano, aportando herramientas y brindando servicios que aseguren la asignación eficiente y oportuna de los recursos públicos, contribuyendo así a la mejora de la calidad del gasto, a la sostenibilidad fiscal y a la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.

Visión

Institución modelo de Latinoamérica en la gestión presupuestaria plurianual, consolidada, participativa, transparente y orientada a resultados, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales y con los más altos estándares de calidad en los servicios.

Valores

- Compromiso
- Trabajo en Equipo
- Transparencia
- Excelencia
- Integridad



Modelo CAF: Autodiagnóstico DIGEPRES 2018

El modelo CAF, por sus siglas en inglés “Common Assesment Framework”, es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Dicho modelo se basa en 9 criterios enfocados en agentes facilitadores, resultados e innovación y aprendizaje.

Adoptar el modelo CAF en las organizaciones públicas, permite obtener un diagnóstico y definir las acciones de mejora. En ese sentido, a finales del 2017, el Comité Interno de Calidad trabajó el Autodiagnóstico Institucional basado en los criterios y subcriterios descritos en el modelo **“Common Assesment Framework” (CAF)** y además guiados por el Ministerio de Administración Pública para identificar los puntos fuertes y áreas de mejoras, que dieron como resultado un plan de mejora que contiene las acciones orientadas a garantizar la calidad y excelencia en la gestión institucional y la prestación de nuestros servicios.

En la actualidad se evidencia un avance de **78%** en dicho plan, el cual contempla un periodo de ejecución desde el 2018 hasta el 2020 (plan aún en vigencia). Se presentan a continuación las acciones aplicadas y el detalle de cumplimiento de dicho plan, así como los compromisos para lograr los objetivos planteados en los plazos establecidos.



Avance de las Acciones para las Áreas de Mejora Priorizadas

Criterio I: Liderazgo

- La propuesta de Manual de Cargos ha sido sometida al MAP y se encuentra en proceso de aprobación.
- Fue diseñada y socializada con los líderes de áreas una plantilla para la evaluación de las capacitaciones, lo que ha permitido elaborar el Informe para Evaluación de Resultados después de las capacitaciones, que permitió a la División de Integración, Evaluación del Desempeño, Desarrollo y Carrera, visualizar el alcance de las capacitaciones impartidas durante el 2018 y el grado de avance global conforme al plan de capacitación, esta información es la base para el desarrollo del Plan de Capacitaciones 2019.
- Se diseñó una plantilla que permite a los líderes de cada área evaluar al personal que tomo la capacitación.

Subcriterio	Área de Mejora	Acciones	Status	% Cumplimiento
1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y mejora continua	Aún no tenemos el Manual de Cargos Aprobado	1. Gestionar en el MAP la aprobación del manual.	EN PROCESO	50%
		2. Socializar manual aprobado con los Directivos.		
		3. Colocar el manual en la carpeta interna.		
		4. Enviar comunicación a todo el personal.		
1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencian registros de mediciones sobre el nivel de cambio y desarrollo logrado en el desempeño del trabajo cuando un colaborador aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.	1. Promover el uso de la plantilla a los líderes.	EN PROCESO	50%
		2. Elaborar Informe de Evaluación resultados pos capacitación.		



Criterio II: Estrategia y Planificación

- Plan de Recursos Humanos, Procedimientos de la Planificación Institucional elaborados y socializados.
- Propuesta del Plan de Responsabilidad Social.
- La política de Responsabilidad Social aún no está elaborada.
- Acuerdos de Desempeño elaborados, completados y cargados al SISMAP.

Subcriterio	Área de Mejora	Acciones	Status	% Cumplimiento
2.2 Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.	No se tiene totalmente fortalecido la articulación del Plan Operativo Anual, el Plan Anual de Compras y Contrataciones y el Plan de Recursos Humanos a todos los niveles.	1. Elaborar plan de RH. 2. Actualizar los procedimientos de elaboración de POA y PACC. 3. Socializar procedimientos con todas las áreas de DIGEPRES.	LISTO	100%
	No está documentada una política y plan de Responsabilidad Social (RS).	1. Elaborar política de RS. 2. Elaborar plan de RS. 3. Socializar documentos.	EN PROCESO	45%
2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	No se evidencia medición de indicadores de desempeño a nivel de puestos.	1. Comunicar gestión de acuerdos de desempeño. 2. Elaborar formularios de acuerdos de desempeño de todos los grupos ocupacionales. 3. Incluir los resultados de los acuerdos dentro de los componentes de ED.	LISTO	100%



Criterio III: Personas

- El POA de Recursos Humanos fue elaborado alineado a la estrategia institucional.
- Se tiene primera versión del módulo de registros y se realizaron las pruebas de usuarios correspondientes.
- Contamos con un Procedimiento de Formación del Personal actualizado y un Formulario de Detección de Necesidades rediseñado que permite que la información llegue más clara y precisa a Recursos Humanos.
- Hemos avanzado en materia de análisis y respuestas a las quejas y reclamos, con la actualización del procedimiento para buzones de sugerencias y la apertura, análisis y cierre de acciones en respuestas a las solicitudes recibidas por la mencionada vía.

Subcriterio	Área de Mejora	Acciones	Estatus	% Cumplimiento
3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No se tiene evidencia de que se dispone de un plan de corto, mediano y largo plazo de Recursos Humanos.	1. Verificar que el POA este alineado con la estrategia.	LISTO	100%
	No contamos aun con un sistema integral que permita automatizar todos los servicios que se ofrecen de Recursos Humanos.	1. Validar a través de pruebas de usuario los módulos correspondientes a la gestión de RH. 2. Realizar pruebas en Primera fase Módulo de Registro y Control.	LISTO	100%
3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No está definida la sistematización de esta práctica: 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.	1. Diseñar un procedimiento donde se establezca el proceso para identificar las necesidades de las capacidades del personal.	LISTO	100%
		2. Solicitar rediseño del formulario de detección de necesidades.		
		3. Socializar procedimiento.		
3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	No se obtuvieron evidencias sobre las acciones realizadas por la DIGEPRES producto de los informes de quejas, reclamos y sugerencias.	1. Coordinar las actividades para implementar acciones correctivas producto de los reclamos, quejas y sugerencias.	LISTO	100%



Criterio IV: Alianzas y Recursos

- Se ha elaborado un portafolio de proyectos que permite dar seguimiento a los proyectos, contratos y alianzas. Para realizar el portafolio se realizó un levantamiento de los proyectos.
- Se realizaron varios intercambios de benchmarking que han permitido fortalecer en diferentes aspectos la gestión institucional.
- Fueron adquiridos nuevos parqueos y se ha destinado dos para visitantes estos deberán notificar antes de llegar vía recepción.

Subcriterio	Área de Mejora	Acciones	Estatus	% Cumplimiento
4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	No existe evidencia de planes de acción como resultado de hallazgos y oportunidades de mejora detectadas en el seguimiento y monitoreo a los proyectos y alianzas.	1. Realizar levantamiento de los proyectos, contratos y alianzas actuales.	LISTO	100%
		2. Definir e implementar un esquema de monitoreo para los proyectos, contratos y alianzas.		
4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.	No se evidencia que se han fortalecido con esta práctica las áreas transversales que dan apoyo al buen funcionamiento de la institución.	1. Coordinar con TN, MH, CGR sesiones de intercambio para temas relevantes de áreas DAF, PYD, RH.	LISTO	100%
4.3. Gestionar las finanzas.	No se tiene evidencia de que se utilice la contabilidad de costos.	1. Definir método de costos a utilizar.	NO INICIADO	0%
		2. Definir centros de costos.		
4.6. Gestionar las instalaciones.	No contamos con parqueos destinados para los ciudadanos/clientes.	1. Gestionar con la gobernación que se habiliten dos parqueos para visitantes exclusivamente para DIGEPRES.	LISTO	100%



Criterio V: Procesos

- Se ha elaborado y socializado el mapa de procesos de la institución.
- Se realizó un levantamiento de los procesos y un informe de toda la documentación institucional para los procesos sustantivos y transversales.
- Se socializan los procedimientos y documentos con todas las áreas involucradas.
- Definimos procesos inter-organizacionales como Procedimiento de Formulación Presupuestaria que contiene la interacción con otras instituciones (Unidades Ejecutoras y Órganos Rectores).
- Se realizó el diseño y se aplicaron encuestas para medir los servicios que ofrece la institución a los clientes/ciudadanos.
- Se identificó una muestra que representa de forma equitativa cada sector que componen los tipos de clientes que tiene la DIGEPRES.

Subcriterio	Área de Mejora	Acciones	Estatus	% Cumplimiento
5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se ha aprobado ni ha sido socializado, divulgado, publicado la nueva propuesta de mapa de procesos.	1. Crear plan de socialización 2. Socializar mapa de procesos en la institución	LISTO	100%
5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No están documentados y socializados todos los procedimientos correspondientes a todos los procesos de la institución, por tal razón no se ha definido las responsabilidades relativas a todas las áreas y proceso	1. Realizar levantamiento de los procesos que no han sido documentados. 2. Analizar los procesos existentes e identificar puntos de mejora. 3. Documentar todos los procesos de la institución. 4. Alinear los procesos con los planes de la institución. 5. Implementar una metodología para el diseño y mejora de los procesos. 6. Socializar los procedimientos con las áreas dueñas de los procesos. 7. Identificar los indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos. 8. Definir todos los procesos inter-organizacionales.	EN PROCESO	80%
5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	No se evidencia presentación de esta información de horarios y dirección en formatos para personas con particular condición auditiva, visual, etc.	1. Socializar interna y externamente CCC. 2. Traducir la CCC al sistema Braille. 3. Incluir archivo de audio con las informaciones dispuestas en la CCC.	NO INICIADO	0%



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	No se evidencia la existencia de un sistema de respuestas a quejas sistematizado y elaborado en alguna guía o manual, ni planes de acción producto de la retroalimentación recibida por los ciudadanos.	1. Elaborar una metodología de análisis de las informaciones obtenidas en los buzones de sugerencia.	LISTO	100%
		2. Mejorar estructura de informe, contemplando estadísticas.		



Criterio VI: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

- Se realizó el diseño y se aplicaron encuestas para medir los servicios que ofrece la institución a los clientes/ciudadanos.
- Se identificó una muestra que representa de forma equitativa cada sector que componen los tipos de clientes que tiene la DIGEPRES.

Subcriterio	Área de Mejora	Acciones	Estatus	% Cumplimiento
6.1. Resultados de mediciones de percepción	No se evidencia mediciones de percepción directas sobre el involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones.	1. Diseñar Encuesta para medir percepción que contemple aspectos de procesos de trabajo, productos, servicios accesibilidad, transparencia, acceso a la información disponible y nivel de confianza institucional. 2. Identificar una muestra significativa de las instituciones para fines de encuesta de satisfacción. 3. Socializar resultados de las encuestas con empleados. 4. Aplicar encuesta a los ciudadanos / clientes de la institución.	LISTO	100%



Criterio VII: Resultados en las Personas

- Logramos realizar la primera de la serie de encuesta para medir la satisfacción del personal con los servicios de cada área organizacional.
- Se realizó la encuesta de satisfacción al cliente/ciudadano, midiendo los servicios institucionales.
- Se aplicó la encuesta de clima organizacional a todos los empleados.

Subcriterio	Área de Mejora	Acciones	Estatus	% Cumplimiento
7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas.	No se evidencia mediciones continuas de percepción de la imagen global de la institución.	1. Identificar cuales áreas tienen mayor impacto externo.	EN PROCESO	50%
		2. Elaborar matriz con todos los servicios que ofrecen las áreas.		
		3. Diseñar y aplicar encuesta para medir la percepción a nivel global.		
7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas.	No se evidencia mediciones del conocimiento de los posibles conflictos de interés.	1. Diseño de encuesta de clima organizacional interno que incluya los aspectos de carga laboral, sistemas de evaluación de las personas, organización para los cambios y la innovación, el ambiente de trabajo, cultura organizacional, motivación y empoderamiento.	EN PROCESO	80%
		2. Aplicar encuesta a los empleados.		
		3. Socializar resultados de las encuestas con empleados.		



Criterio IX: Resultados Claves de Rendimiento

- Contamos con la propuesta de Carta Compromiso Ciudadano que actualmente está en proceso de validación por el MAP.
- Se han incluido todos los servicios institucionales en la propuesta de Carta Compromiso Ciudadano y se realizaron encuestas para medir nivel de satisfacción de los clientes con estos.
- Se rediseñó la estructura del Informe de Monitoreo Trimestral de los planes institucionales.
- Iniciamos el proceso de Autodiagnóstico CAF con la planificación y distribución de los criterios por equipos de trabajo, además de una socialización para toda la institución.

Subcriterio	Área de Mejora	Acciones	Status	% Cumplimiento
9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	No se tiene evidencia de que se mida la calidad de todos los servicios ofrecidos y la muestra de la última encuesta no tiene representado a todos los tipos de instituciones clientes (falta Gobiernos Locales y Empresas Públicas.)	1. Inclusión de todos los servicios en la CCC.	LISTO	100%
		2. Incluir mediciones del nivel de calidad de los servicios.		
		3. Diseñar y aplicar encuesta para medir niveles de calidad en los servicios.		
9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se tiene evidencia de planes de acción derivado de estas mediciones y socialización de los resultados con todas las áreas: Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles	1. Diseñar nueva estructura para los informes de monitoreo trimestral.	LISTO	100%
		2. Crear herramienta de seguimiento para las oportunidades de mejora detectadas en los informes.		
		3. Comunicar oportunidades de mejora y establecer fechas de compromisos.		
9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia	No se evidencia que la institución ha participado en concursos y premios de calidad y excelencia	1. Realizar Autodiagnóstico CAF 2019.	EN PROCESO	33%
		2. Establecer seguimiento al plan de mejora CAF 2018 - 2020.		
		3. Postular DIGEPRES al premio Nacional de la Calidad.		

Anexo: Evidencias de las acciones de mejora implementadas.

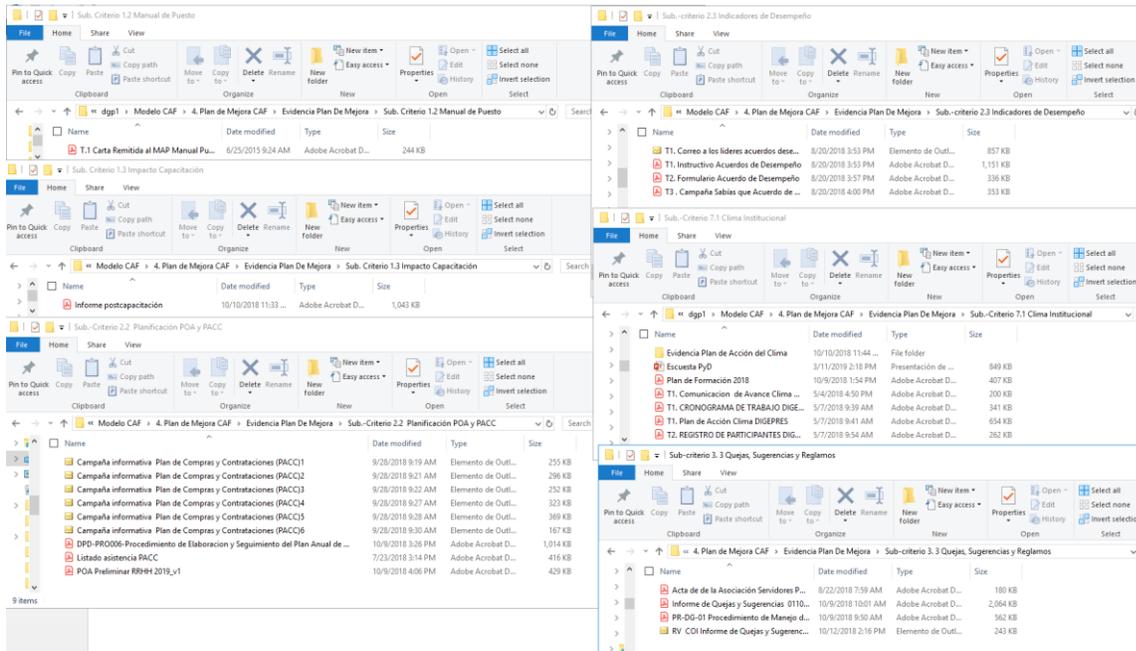
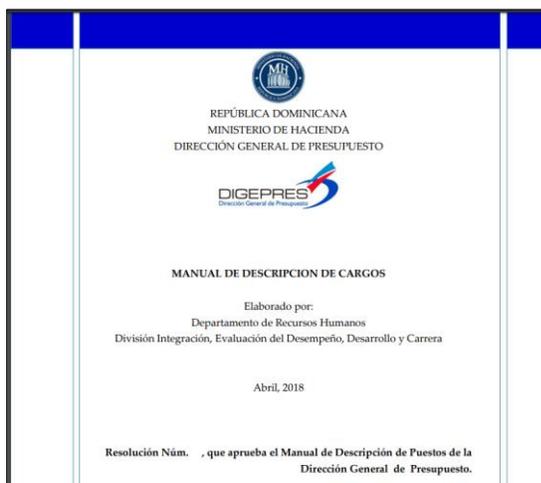


Imagen de Carpeta Compartida que contiene las evidencias del Plan de Mejora CAF

- **Sub-Criterio 1.2.**
 - 1. Gestionar aprobación del Manual de Cargos.**



SISMAP Poder Ejecutivo	Ranking	Administración	Contacto	Organismos del Estado	Avance	Porcentaje
Visión y Misión del Poder Ejecutivo	Logrado	Ordenamiento de la Ley 173 de 2014	CHARLA LEY NO. 41-08 DE FUNDACION PUBLICA, DIGEPRES.pdf	27/02/2021	●	100.00 %
03.1 Planificación de RR.LH.	Objetivo Logrado	Planificación RRHH-DIGEPRES 2018.pdf	Charla Ley 41-08 Dirección General Presupuesto 31-07-2018.pdf	31/05/2019	●	100.00 %
04.1 Estructura Organizativa	Objetivo Logrado	April_23_2018_10_35_46_886-DIGEPRES.pdf	August_13_2018_18_11_57_1717-DIGEPRES.pdf	24/05/2023	●	90.00 %
04.2 Manual de Organización y Funciones	Objetivo Logrado	Manual de Funciones DIGEPRES Final.pdf	Socialización Manual de Funciones DIGEPRES.pdf	30/03/2020	●	100.00 %
04.3 Manual de Cargos Elaborado	Oierito Avance	DIGEPRES-Manual-Estructura puestos.pdf	Socialización Manual de Funciones DIGEPRES.pdf	20/05/2022	●	75.00 %
05.1 Concursos Públicos	Poco o ningún Avance			30/12/2018	●	0.00 %

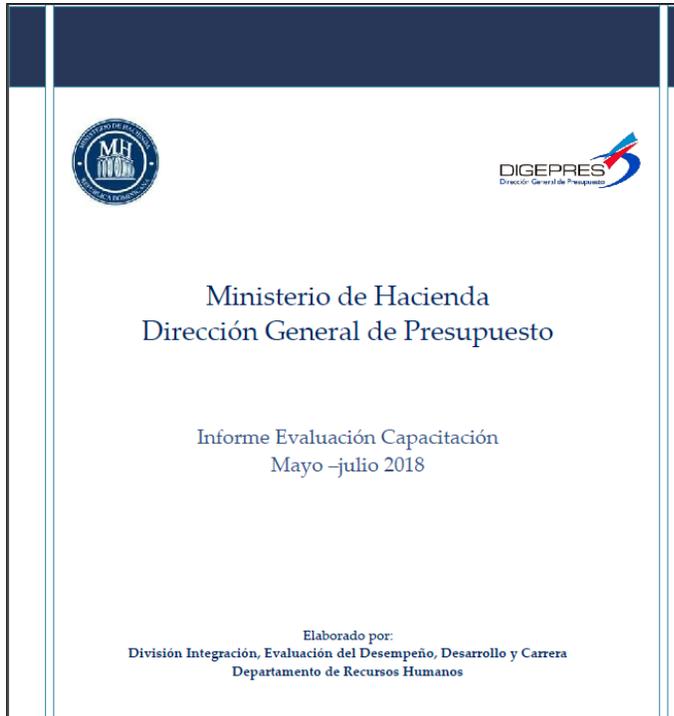


Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



• **Sub-Criterio 1.3.**

1. Elaborar Informe de Evaluación Resultados Pos Capacitación.



CONTENIDO

Contenido.....	1
Introducción.....	2
Informe de Evaluación de RESULTADOS POSCAPACITACIÓN –CAF.....	3
I. ACCIONES FORMATIVAS IMPARTIDAS EN LA DIGEPRES.....	4
Distribución de Proveedores de las acciones Formativas.....	7
Proveedores Externos.....	7
Instituciones del Sector Público.....	7
Departamentos internos de la DIGEPRES.....	8
Organismos Internacionales.....	8
RESUMEN GENERAL: FORMACIONES.....	8
II.- EVALUACIÓN DE LA REACCIÓN.....	9
Ficha resumen: Diplomado en Excel Básico-Intermedio y Avanzado.....	10
Ficha resumen: Redacción de Informes Técnicos.....	11
Ficha resumen: Taller para brigadistas –Módulo Búsqueda y Rescate.....	12
Ficha resumen: Manejo Defensivo y Ley 63-17.....	13
Ficha resumen: Taller Community Manager.....	14
Ficha resumen: Presupuesto por Resultados 2da. Jornada.....	16
Ficha resumen: Presupuesto por Resultados 3ra. Jornada.....	17
Ficha resumen: Inducción a la Administración Pública 1ra. Jornada.....	18
Ficha resumen: Inducción a la Administración Pública 2da. Jornada.....	19
Ficha resumen: Diplomado en Gestión Estratégica de RRHH.....	20
Ficha resumen: Redacción de Informes Técnicos.....	21
RESUMEN GENERAL: Evaluación de la Reacción.....	22

• **Sub-Criterio 2.2.**

1. Socializar procedimientos con todas las áreas de DIGEPRES.

Socialización de gestión del PACC 2019
19 de Julio 2018 10:00 AM
Salón Juan Bosch

No.	Nombre	Departamento
1	Benny Galán	Empresas públicas
2	Soribel Medina L.	Div. Comunicaciones
3	Juan A. Vidal	Evaluaciones
4	Cesar A. De la Cruz D.	Depto. Evaluaciones
5	Manuel A. de los Angeles	Exec. Expresso Pub. de Finanzas
6	Olivero Acuña	DFHEPPD
7	Verónica López	Programación e Integración Rec.
8	Dayara Cusso	Depto. Servicios
9	Patricia Acuña	Servicios Voluntarios / Servicios Sociales
10	Fabián Rojas	Plan y Finanzas
11	Paola Rosado	Plan. L. G.



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



Socialización de gestión del PACC 2019
19 de Julio 2018 10:00 AM
Salón Juan Bosch



No.	Nombre	Departamento
12	Judiana Zborna	Dirección de Servicios Económicos
13	Bolhuis Figueroa	Servicios Generales
14	Milagros Paniagua V.	Gobiernos Locales
15	Eglis Caballos	OAI
16	Freddy Gonzalez	Compras
17	Karla Cheria	Dpto. Planificación y Desarrollo
18	Meria Castiblanco	Evaluación del Gasto
19	Yeronicia Ariza Mujica	Sub-Dirección
20	Jenny Batista F.	DSG
21	Patricia Castillo	Depto. PD-
22	Brenda María Lora Belle	Depto. PD-

Socialización de gestión del PACC 2019
19 de Julio 2018 10:00 AM
Salón Juan Bosch



No.	Nombre	Departamento
23	Dania Alcántara	Recurso Humano
24		
25		



Wed 8/8/2018 11:54 AM

Comunicación Interna

Campaña informativa: Plan de Compras y Contrataciones (PACC)

Para Toda la DIGEPRES



Wed 8/22/2018 2:49 PM

Comunicación Interna

Campaña informativa: Plan de Compras y Contrataciones (PACC)

Para Toda la DIGEPRES

Campaña Informativa PACC

Sabías que...

Razones de retraso del bien o servicio:

- Disponibilidad oportuna de los fondos.
- Falta en el portal transaccional.
- Recepción de solicitudes de compras tardías.

Beneficios de un PACC bien formulado:

- Mayor transparencia en la formulación del Presupuesto de la DIGEPRES en base a las necesidades reales de las áreas.
- Optimización de los tiempos de entrega de los bienes y servicios adquiridos.
- Mejora y estandarización de los procesos de la ejecución del gasto.
- Cumple con la Dirección de Compras y Contrataciones para el uso obligatorio del PACC: por las instituciones por las que el mismo debe estar alineado con el PEI, PDA.

(6)

¿Conoces el Plan Anual de Compras y Contrataciones?

¿En qué nos impacta como institución?

Te contamos... ↓

Campaña Informativa PACC
Plan Anual de Compras y Contrataciones

Es una herramienta que **define y planifica los procesos de compras y contrataciones de todas las necesidades de la institución** durante un ejercicio presupuestario.

Es el reflejo financiero de las necesidades y requerimientos de la institución para el logro de sus objetivos.

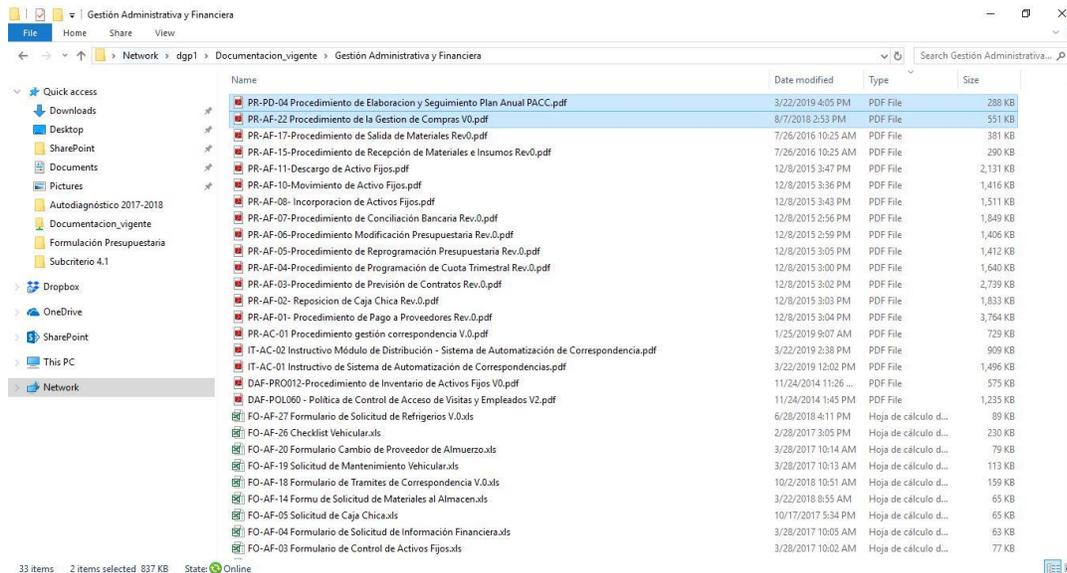
(1)



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



2. Actualizar los procedimientos de elaboración de POA y PACC.



3. Elaborar Plan de RH.

Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto

Matriz de Propuestas Planes por Área - Formulación Plan Operativo Anual 2019

1. Datos Generales:													
Nombre Dependencia:		Depto. Recursos Humanos				Año Planificación:		2019					
Nombre del Área:		Depto. Recursos Humanos				Aprobado Por:		Luis Reyes Santos					
Nombre Encargado de Área:		Ingrid Peguero				Versión Plan:		1					
2. Definición de Productos, Proyectos y Tareas:													
ID	Nombre Producto / Iniciativa	Resultado Estratégico PEI 2018-2020	Actividades	Métricas	Responsable	Involucrados / Colaboradores (Áreas)	Fechas tentativas		Requerimientos				
							Inicio	Fin	FINANCIEROS (\$)	RRHH	TI	PROYECTOS / PROCESOS	OTROS
1	Gestión del Cambio Institucional	3.4. Implementada una cultura organizacional de alto impacto	Diseñar e implementar un Sistema de Comunicación Interna Elaboración y ejecución del plan de acción para mejora del clima organizacional	Porcentaje de avance en el Diseño del Sistema de Comunicación Interna Encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por el Sistema de Comunicación Interna de manera espontánea y con la calidad requerida (clientes externos internos) % de ejecución del plan de mejora del Clima Organizacional	Departamento de Recursos Humanos	Departamento de Tecnología de la Información/ODM/ División de Protocolo y Eventos	Febrero	Diciembre	N/A	Analista de RRHH	N/A	N/A	N/A
2	Implementación del modelo Integral de Gestión por Competencias	3.3. Implementada una gestión efectiva del talento humano	Implementación del modelo integral de gestión por competencias en los subsistemas priorizados de RRHH	Informe diagnóstico de evaluaciones por competencias del personal (línea base) % de implementación de la nueva estructura funcional del Departamento de Recursos Humanos. Cantidad de empleados que hayan cumplido con el plan de desarrollo definido según el perfil de puesto Informe del proceso de evaluación por competencias a empleados de la institución. Porcentaje de empleados de la institución que cumplen con el perfil definido de las competencias por familia de puesto.	División de Integración, Evaluación del Desempeño, Desarrollo y Carrera.	Consultor externo, Depto. Planeación, Tecnología	Febrero	Diciembre					
3	Implementación de la nueva estructura organizacional	3.3.1 Rediseño de la estructura organizacional orientada a los nuevos procesos y	Diseño y ejecución del plan de implementación de la nueva estructura organizacional Reubicación del personal de acuerdo a competencias y perfil	Diseño de la Política de Compensación diseñada a partir de la actualización de la Escala Salarial. Porcentaje de personal involucrado en acciones de competencias requeridas por el puesto. Porcentaje de nuevos ingresos realizados en 2019, a través de procesos de oposición (de posiciones identificadas y aprobadas por la misma autoridad en la nueva estructura organizacional). Cantidad designaciones de cambios tramitadas vía MAP	División de Integración, Evaluación del Desempeño, Desarrollo y Carrera.	Departamento de Planeación/ Desarrollo Consultoría Científica Cabeza/RRHH/Depto. Adm. Y Finanzas	Enero	Diciembre					



4. Elaborar Plan de Responsabilidad Social.



Dirección General de Presupuesto
Departamento de Recursos Humanos
División de Registro, Servicios y Beneficios



Dirección General de Presupuesto
Departamento de Recursos Humanos
División de Registro, Servicios y Beneficios



Propuesta

Programa de Responsabilidad Social y Voluntariado



ARISLEIDY GRULLON RAMIREZ

Comprometidos con el Medioambiente

Uno de los pilares del plan de Responsabilidad Social Corporativa es el cuidado del medioambiente, que a través de iniciativas como la Jornada de Reforestación Sembrando Conciencia, realizada en junio 2017, fomentamos la protección y conservación de los recursos naturales. Dentro de estas iniciativas también podemos incluir la limpieza de costas.

El cuidado ambiental es la concientización sobre los problemas del medio ambiente y la capacidad de brindar soluciones a dicha situación. Para generar conciencia es necesario partir de una formación en la que de forma continua se transmite información sobre los orígenes, antecedentes, causas y consecuencias de su deterioro.

Este programa nos permite desarrollar el sentido de responsabilidad ambiental, tanto a nivel de la organización como de nuestro personal y relacionados, generar buenas conductas y el consumo responsable a través de la interiorización de las 3R's (reducir, reusar y reciclar), así como ser modelo de las mejores prácticas para la sostenibilidad de nuestros recursos naturales. Se trata de generar menos basura y separarla desde su origen, clasificando qué materiales pueden ser reciclados o reutilizados y los que son basura.

- Una de las claves para cuidar el medio ambiente es el manejo correcto de los residuos. Como institución debemos adquirir el hábito de clasificar los desechos utilizando contenedores identificados por colores para separar la basura:
- Contenedor azul: Papel y Cartón
- Contenedor amarillo: Plásticos y Latas
- Contenedor Naranja: Orgánico
- Contenedor Gris: Restos de Residuos

En nuestras manos está aplicar y enseñar a las siguientes generaciones a reciclar, a utilizar menos papel, a llevar bolsas de tela al supermercado, entre otras acciones, pues nuestro ejemplo es sin duda la mejor referencia.

Comprometidos con Nuestra Sociedad

Nuestro objetivo principal es apoyar actividades encaminadas a incorporar el compromiso social a favor de las comunidades vulnerables, buscando optimizar el esfuerzo en programas que apoyen la salud, la educación y la cultura de la sociedad, sobre todo de niños.

A través de esta iniciativa buscamos estar cerca de aquellas personas que necesitan apoyo y a las que un momento de compañía desinteresada les puede reconfortar el

• Sub-Criterio 2.3.

1. Incluir los resultados de los acuerdos dentro de los componentes de ED.



DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO- DIGEPRES

Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño creados 2019

Periodo de Evaluación: Enero -Diciembre 2019 (Creación acuerdos)

Cantidad de empleados de la evaluables: 278

Cantidad de acuerdos realizados a la fecha: 269

Porcentaje de Avances: 97%

No.	Cédula	Nombre	Cargo	Grupo Ocupacional
1	001-0001860-5	CESAR FELIZ BUENO RODRIGUEZ	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO I	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
2	001-0004758-8	SUSANA AMARILIS SOSA SOSA	SECRETARIA	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
3	001-0009855-7	MILDRED ELIZABETH STERLING SANTANA	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
4	001-0013540-9	ROSA LOURDES SANCHEZ RODRIGUEZ	SECRETARIA	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
5	001-0015334-5	NATIVIDAD SANCHEZ ASTACIO	DIRECTORA GOBIERNOS LOCALES	Grupo Ocupacional V - Dirección y Supervisión
6	001-0043882-9	SECUNDINA RINCON	ASISTENTE SUBDIRECCION	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
7	001-0044817-4	JULIO CESAR MORILLO	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
8	001-0049516-7	MARCIA JOSEFINA SUAREZ LOPEZ	ENCARGADA DEPARTAMENTO SERVICIOS DE JUSTICIA Y SEGURIDAD	Grupo Ocupacional V - Dirección y Supervisión
9	001-0057051-4	JOSE ISMAEL PEÑA PERALTA	ANALISTA ECONOMICO	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
10	001-0057774-1	JORGE ANTONIO SERRA GOMEZ	SOPORTE TECNICO INFORMATICO	Grupo Ocupacional III - Tecnicos
11	001-0067366-4	TAMAR ESTHER PEÑA RODRIGUEZ	TECNICO DE PRESUPUESTO	Grupo Ocupacional III - Tecnicos
12	001-0094316-6	MILAGROS PANIAGUA VASQUEZ	SECRETARIA	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
13	001-0116856-5	ROSS MERY ALTAGRACIA TORIBIO	ANALISTA DE NORMAS PRESUPUESTARIAS	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
14	001-0119817-4	SONIA FELIZ FELIZ	ENCARGADA DEPARTAMENTO INSTITUCIONES DE LA SEGURIDAD	Grupo Ocupacional V - Dirección y Supervisión
15	001-0129227-4	SOCORRO HERNANDEZ VALDEZ	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO I	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
16	001-0132799-7	LUZ MINERVA RAMIREZ MONTAÑO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO I	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
17	001-0140772-4	JAELENE BELLO PUJOS	SUB-DIRECTORA DE EVALUACION Y CALIDAD DEL GASTO PUBLICO	Grupo Ocupacional V - Dirección y Supervisión
18	001-0154692-7	DINO LOPEZ MATEO	CHOFER	Grupo Ocupacional I - Servicios Generales
19	001-0159584-1	ALBERTO VILLANUEVA POLANCO	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
20	001-0160614-3	FRANCIS ERNESTO JUSTO HORTON	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO I	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
21	001-0170269-4	SONIA ORTIZ REYES	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
22	001-0184134-4	DOMINGO ANTONIO MOREL MARTINEZ	CHOFER II	Grupo Ocupacional I - Servicios Generales
23	001-0187189-5	ISABEL MARTINEZ ALONSO	ENCARGADA DEPARTAMENTO SERVICIOS DE SALUD Y DESARROLLO	Grupo Ocupacional V - Dirección y Supervisión
24	001-0204777-7	RAMONA IBELUSE LEONOR CARBUCCIA	SECRETARIA	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
25	001-0213026-9	ROSAL ELBA LORENZO PLACENCIA	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO II	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
26	001-0237665-4	NIURKA ALTAGRACIA TEJADA CORREA	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
27	001-0244139-1	ANGELA VALENTINA PORTORREAL CAPELLAN	AUXILIAR DE DOCUMENTACION	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
28	001-0247716-3	PATRICIA ALTAGRACIA FERNANDEZ DEL ROSARIO	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO II	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
29	001-0256956-3	CARLOS ALBERTO PEÑA MATOS	CAMARERO	Grupo Ocupacional I - Servicios Generales
30	001-0256982-9	RAFAEL MERCEDES AQUINO	TECNICO DE COMPRA	Grupo Ocupacional III - Tecnicos
31	001-0281223-7	CARMEN ROSAURA REGALADO PEREZ	ANALISTA SECTORIAL DE PRESUPUESTO II	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
32	001-0287968-1	TOMAS ANTONIO TERRERO MANCIBO	CHOFER II	Grupo Ocupacional I - Servicios Generales
33	001-0301004-7	MARIA LUISA MENDEZ FELIZ	ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS	Grupo Ocupacional IV - Profesionales
34	001-0314181-8	DELO OMAR CESPEDES MEDINA	TECNICO DE PRESUPUESTO	Grupo Ocupacional III - Tecnicos
35	001-0324755-7	ROBERTO SUERO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
36	001-0340402-6	MAXIMO PEÑA MONTERO	PARQUEADOR	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
37	001-0351704-1	ANTONIA ROA TAPIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO I	Grupo Ocupacional II - Apoyo Administrativo
38	001-0351823-9	JOSE ANTONIO VARGAS GUERRERO	PERIODISTA	Grupo Ocupacional IV - Profesionales



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



2. Elaborar formularios de Acuerdos de Desempeño de todos los grupos ocupacionales.

Evaluación del Desempeño basado en Logro sobre Metas Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)															
Año Evaluación		Unidad Organizativa:		Grupo Ocupacional IV											
Periodo a evaluar		Departamento:													
Datos Servidor(a) Evaluado(a):												Datos Supervisor(a) Inmediato(a):			
Nombre:		Nombre:													
Cédula:		Cédula:													
Cargo Actual:		Cargo Actual:													
Establecimiento de Metas / Resultados Esperados (Valor: 55 puntos)								Evaluación del Acuerdo							
ID	Producto	Metas del Servidor (a)	Ponderación del Producto (Individuo)	Valor de la meta	Fecha de compromiso	Indicador	Medio de Verificación	Calificación	Diferencia respecto al acuerdo	Total Cumplimiento	Observación				
1									0%	0%					
2									0%	0%					
3									0%	0%					
4									0%	0%					
5									0%	0%					
Puntuación										0.00					
Fecha del Acuerdo:								Fecha de Evaluación:							
Firma Servidor (a):								Firma Supervisor (a) Inmediato:							
Firma Supervisor (a) Inmediato(a):								Fecha 1ra. Revisión de Acuerdo:							
Fecha 1ra. Revisión de Acuerdo:								Fecha 2da. Revisión de Acuerdo:							
Fecha 2da. Revisión de Acuerdo:								Fecha 3ra. Revisión de Acuerdo:							
Fecha 3ra. Revisión de Acuerdo:															

3. Comunicar gestión de Acuerdos de Desempeño.

Mon 8/20/2018 3:45 PM
Genny M. Diaz Z.
RV: Acuerdos de Desempeño 2018
Para: Mildred Matos de los Santos
Mensaje enviado con importancia Alta.

Mensaje Instructivo Acuerdos de Desempeño (COI-Final).pptx Campaña Sabías que Acuerdo de Desempeño (003).pptx

Enviado el: martes, 3 de julio de 2018 2:43 p.m.
Para: Odilys Y. Hidalgo S.; Jenny Batista F.; Norvin D. Berges; Ana L. Burgos C.; Natividad Sanchez A.; Griselda Gomez S.; Jacqueline Bello P.; Natalie Souffront; Juan Sontag Rondón; Saac M. Bassa G.; Martina A. De Leon S.; Gregor J. Martínez M.; Bernardo Nunez B.; Patricia M. Castillo C.; José L. Martínez N.; Reyna I. Polanco C.; Jhannet Taveras B.; Marcia Suarez L.; Lidia A. Castillo R.; Leomary A. Liriano G.; Isabel Martínez; Patricia Sención Santana; Manuel A. de Jesus B.; Sonia Feliz F.; Rafaela Anibelka Rodríguez; Josefina Gonzalez S.; Cesar A. De la Cruz D.; Victor Montero; Nestor Fco. Amaro G.; Armando A. Peña S.; Wendy A. Mendoza S.; Jeannie R. Monegro O.; Daniel Eduardo Portorreal Luna; Shaylin Mejía Garcia; Mercedes Florentino; Luisa Vasquez De Mella; Celidette A. Heredia R.; Clara M. Aquino Smester; Pamela M. Santos B.; Luz A. Grullon A.; Genny M. Diaz Z.
CC: Alejandro Mercedes; Cesar A. Diaz G.; Mercedes M. Carrasco R.
Asunto: Acuerdos de Desempeño 2018
Importancia: Alta

Estimados líderes,

Como es de conocimiento de ustedes, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha requerido que en este año 2018 implementemos la elaboración de los Acuerdos de Desempeño. Es por esto, que el pasado trimestre los Departamentos de Recursos Humanos y Planificación Y Desarrollo, tuvimos la tarea de concretar un primer ejercicio a modo de piloto, sobre esta forma de medir la contribución individual de nuestros colaboradores para alcanzar las metas establecidas en nuestro Plan Operativo Anual (POA).

Dichos Acuerdos de Desempeño se traducen en un documento formal entre las partes (Supervisor-Supervisado) donde se plasma el compromiso estratégico de cada colaborador. El mismo tendrá un seguimiento trimestral, de la mano de los Balanced ScoreCard (BSC) de cada área, con lo cual no será necesario una duplicidad de esfuerzos por parte de ustedes.

En adjunto, compartimos información pertinente sobre los Acuerdos de Desempeño y un instructivo de llenado de la herramienta, a los fines de puedan socializar con sus equipos.

El próximo **Viernes 6 de Julio** hemos reservado un espacio en el **Salón Juan Bosch**, a las 3:00 PM para recibir las dudas o inquietudes que pudieran prevalecer sobre este tema que nos compete a todos. Pueden asistir tanto ustedes como sus colaboradores.

Saludos muy atentos,

Raisa E. Caamaño D.
Encargada de Recursos Humanos
Email: rcamao@digepres.gob.do | Web: www.digepres.gob.do
Tel: (809) 687-7121 Ext.2001

Dirección General de Presupuesto
(DIGEPRES)

Este mensaje puede contener información confidencial. con la intención de que sea utilizada por las personas u organizaciones a quienes esté dirigida. por



¿Sabías que...

El Ministerio de Administración Pública dio inicio a la Evaluación del Desempeño mediante a los **Acuerdos de Desempeño?**



1/9

Campaña:
Acuerdo de Desempeño

- **Sub-Criterio 3.1.**
- 1. **Verificar que el POA este alineado con la estrategia.**

eMarsuite		
Eje 1 - Gestión Eficaz y Eficiente del Sistema Presupuestario		
Cantidad de Productos POA 2018 por Eje y Resultados Esperados		
	Descripción	Cantidad de Productos POA 2018 por RE
EJE	1- Gestión Eficaz y Eficiente del Sistema Presupuestario	42
Resultado Esperado	1.1- Cumplimiento de la Ley 423-06, alineada con los mandatos de la Constitución del 2010	2
Resultado Esperado	1.2- Consolidación Presupuestaria implementada en el Sector Público No Financiero.	7
Resultado Esperado	1.3- Plurianualidad en todas las instituciones del Sector Público no Financiero	10
Resultado Esperado	1.4- Presupuesto Físico y Financiero, vinculado e implementado para programas institucionales en el Gobierno General Nacional.	13
Resultado Esperado	1.5- Presupuestación Orientada a Resultados (PoR) implementada en las instituciones públicas que entregan bienes y servicios a la población.	7
Resultado Esperado	1.6- Seguimiento y Evaluación del Desempeño Presupuestario implementados en las instituciones del gobierno central, descentralizadas, y la seguridad social	3
Eje 2 - Transparencia Presupuestaria y Participación de la Sociedad Civil		
	Descripción	Cantidad de Productos POA 2018
RE	2- Transparencia Presupuestaria y Participación de la Sociedad Civil	19
Resultado Esperado	2.1- Incrementar la transparencia presupuestaria según los organismos internacionales que rigen la materia.	13
Resultado Esperado	2.2- Participación de la Sociedad Civil en las etapas del ciclo presupuestario.	6
Eje 3 - Posicionamiento y Fortalecimiento Estratégico Institucional		
	Descripción	Cantidad de Productos POA 2018
RE	3- Posicionamiento y Fortalecimiento Estratégico Institucional	35
Resultado Esperado	3.1- Elaborados y ejecutados los planes de gestión institucional articulados a los resultados estratégicos establecidos.	10
Resultado Esperado	3.2- Implementada una gestión por procesos que cumple con los requisitos y las regulaciones nacionales e internacionales de calidad	6
Resultado Esperado	3.3- Implementada una gestión efectiva del talento humano	3
Resultado Esperado	3.4- Implementada una cultura organizacional de alto impacto.	4
Resultado Esperado	3.5- Incrementada la eficiencia y transparencia de la gestión institucional a través del uso de las TIC.	7
Resultado Esperado	3.6- Gestión financiera y administrativa eficiente y transparente.	3
Resultado Esperado	3.7- Imagen institucional reconocida como una entidad eficiente, transparente y orientada a resultados.	2



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



Ministerio de Hacienda DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTO PLAN OPERATIVO 2019														
Eje Estratégico (1): Gestión Eficaz y Eficiente del Sistema Presupuestario Dominicano.														
Resultado Esperado (1.1): Cumplimiento de la Ley 423-06 alineada con los mandatos de la Constitución del 2010.														
Imperativa Estratégica (1.1.1): Elaboración e implementación de los reglamentos de aplicación de la Ley 423-06.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Producto(s)	Categoría	Tipo	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Actividades	Medio de Verificación	Responsable e Involucrados	Cronograma		Recursos			
									T1	T2	T3	T4	No-Financieros	
1. Estudio y Revisión de la Propuesta de modificación de la Ley 423-06	I	Proyecto estratégico	Revisión de propuesta de Adecuación a MH	Documentos Elaborados	3	1. Elaborar propuesta de adecuación de la Ley 423-06 a la Constitución y otras normativas vigentes. 2. Revisión de la propuesta de modificaciones y presentación al Comité Interinstitucional para ser elevada a la Comisión Interinstitucional del Ministerio de Hacienda. 3. Coordinar la elaboración del informe de opinión DIGEPRES al Ministro de MH, junto a las demás instituciones. 4. Seguimiento a la discusión y gestión del Proyecto	(1) Informe de Propuesta de Adecuación de la Ley 423-06 (2) Informe de Identificación de posibles impactos de aplicación de la Ley 423-06 con los mannos regales del Vice-ministerio de Inversión Pública y la Dirección General de Compras y Contrataciones (3) Informe de Seguimiento a la Ejecución de Cuadernillo Presupuestario (2) Propuestas de Reglamento de Aplicación de la Ley 423-06	División Jurídica (R) Áreas Sustantivas/Asesores (I)						Diagramación e impresión de los ejemplares
Imperativa Estratégica (1.1.2): Propuesta de modificación de la Ley 423-06 ajustada a la Constitución.														
Resultado Esperado (1.2): Consolidación Presupuestaria implementada en el Sector Público No Financiero.														
Imperativa Estratégica (1.2.1): Consolidación de la formulación presupuestaria en todo el Sector Público No Financiero.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Producto(s)	Categoría	Tipo	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Actividades	Medio de Verificación	Responsable e Involucrados	Cronograma		Recursos			
									T1	T2	T3	T4	No-Financieros	
2. Seguimiento al Proyecto de Decreto de Régimen de Modificaciones Presupuestarias	I	Producto Rutinario	Aprobación del Decreto	Documento aprobado	1	1. Seguimiento en la Consultoría del Poder Ejecutivo para la firma y posterior promulgación 2. Comunicar a Alejandro Mercedes sobre avances y evolución del seguimiento	Documento aprobado y promulgado	División Jurídica (R) Áreas Sustantivas/Asesores						
Imperativa Estratégica (1.2.2): Consolidación de la ejecución presupuestaria en todo el Sector Público No Financiero.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Producto(s)	Categoría	Tipo	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Actividades	Medio de Verificación	Responsable e Involucrados	Cronograma		Recursos			
									T1	T2	T3	T4	No-Financieros	
3. Presupuesto Consolidado del Sector Público No Financiero	T	Producto Rutinario	- Porcentaje de instituciones del Sector Público No Financiero incluídas en el Presupuesto Consolidado - Documento Publicado en la página web de acuerdo a los criterios de PEFA	% de Cobertura	100.00%	1. Elaboración de la consolidación 2. Recepción de informaciones de GI y EPNF 3. Validación de la data recibida 4. Agregación y Consolidación 5. Actividades para publicación 6. Elaboración de Borrador de Informe 7. Revisión con Asesores 8. Publicación	Reporte de Consolidación Documento Publicado en la Página Web	Dir. Consolidación y Estadística Presupuestaria (R) Departamento de Estudios Económicos (I)						
Imperativa Estratégica (1.2.2): Consolidación de la ejecución presupuestaria en todo el Sector Público No Financiero.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Producto(s)	Categoría	Tipo	Indicador	Unidad de Medida	Meta	Actividades	Medio de Verificación	Responsable e Involucrados	Cronograma		Recursos			
									T1	T2	T3	T4	No-Financieros	
4. Elaboración del Manual de Consolidación de la Ejecución Presupuestaria del Sector Público	T	Proyecto/Producto Nuevo	Cantidad de Manuales de Consolidación Elaborados	Número	1	1. Elaboración de primer borrador 2. Revisión con Técnica de Consultor 3. Revisión con Asesores 4. Remisión a la Dirección General	Manual de Consolidación Publicado y Socializado	Dir. Consolidación y Estadística Presupuestaria						
5. Cuadro Macro-Fiscal	T	Proyecto/Producto Nuevo	Cantidad de reportes de Cuadro Macro - Fiscal según versiones de ingresos, Gastos y Financiamiento de PGE	Número	1	1. Confirmar cierre de última versión de ingresos, gastos y financiamiento 2. Actualizar bases de datos 3. Solicitar ajustes necesarios para el cuadro	Cuadro Macro - Fiscal revisado	Dir. Consolidación y Estadística Presupuestaria						

2. Validar a través de pruebas de usuario los módulos correspondientes a la Gestión de RH.

SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Módulo de Registro y Control



Dirección General de Presupuesto
Recursos Humanos

Formulario de Licencia



Código de empleado: 2910

Información del solicitante:

Cédula: 226-002388-2 Área organizacional: DIVISION DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Nombre: JEREMY ELIAS Apellidos: BISCÓN SENA

Supervisor: PATRICIA MAREL CASTILLO CEDEÑO Puesto: ANALISTA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN I

II. Selecciona de las siguientes opciones el motivo que justificó la licencia:

Motivo de justificación:

Licencia por matrimonio (3 días) Licencia médica (-)

Licencia para atención padecidos (3 días) Otro, especifique: _____

III. Selecciona el periodo de tiempo:

Fecha de inicio: _____ Fecha de término: _____

La fecha de inicio debe ser igual o menor con 7 días de anterioridad, a la fecha actual.

Hora de inicio: 07:00 AM Hora de término: 07:00 PM

IV. Describe brevemente las razones de la solicitud de licencia:



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



- **Sub-Criterio 3.2.**
 1. Solicitar rediseño del formulario de detección de necesidades.

FORMULARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN			
Código	Documento Relacionado:	Fecha Versión	Versión
FO-RH-08	Procedimiento de Formación de Personal	8/7/2018	3

Con el propósito de identificar las necesidades formativas en sus áreas, solicitamos completar las siguientes informaciones.

I - Información del Empleado

II - Datos Generales:

Nombre completo:	<input type="text"/>	Supervisor inmediato:	<input type="text"/>
Puesto que desempeña:	<input type="text"/>	Área a la que pertenece:	<input type="text"/>
Departamento al que pertenece:	<input type="text"/>	Grupo ocupacional:	<input type="text"/>

II - Áreas de conocimiento o tipos de capacitación a requerir para mejorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del área.

Favor complete las capacitaciones a requerir para fortalecer los conocimientos y competencias para un mejor desempeño de sus funciones.

Acción Formativa	Resultado Eje Estratégico	Prioridad Capacitación	Resultados esperados de esta capacitación	Mes sugerido	Observaciones

Para uso exclusivo de RRHH.

2. Socializar procedimiento.

Recordatorio: Detección de Necesidades de Capacitación - Mensaje (HTML)

Comunicación Interna
DIGEPRES

**Recordatorio:
Detección de Necesidades de Capacitación**

Por este medio les informamos que la División de Integración, Evaluación del Desempeño, Desarrollo y Carrera está llevando a cabo el proceso de detección de necesidades de capacitación, dirigido a todo el personal DIGEPRES.

El mismo, consiste en que cada empleado completará el Formulario de Detección de Necesidades, ubicado en la carpeta de Documentos Vigentes. (Para acceder al formulario, dar clic a la pantalla). Una vez completado, enviarlo al correo lpujols@digepres.gob.do.

Nota: Para el personal que no dispone de correo electrónico, el encargado/a le instruirá para que con la ayuda de la secretaria, sea completado y remitido al área.

Fecha límite de envío:
Hoy Jueves 09 de agosto 2018

Información suministrada por la División de Integración, Evaluación del Desempeño, Desarrollo y Carrera



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



3. Diseñar un procedimiento donde se establezca el proceso para identificar las necesidades de las capacidades del personal.

Procedimiento de Formación de Personal			
Código	Proceso	Fecha Versión	Versión
00-00-02	Gestión de Recursos Humanos	23/02/2018	1

Procedimiento de Formación de Personal

Dirección General de Presupuesto © SOC-Documento Controlado Página 1 de 18

- **Sub-Criterio 3.3.**
 1. **Coordinar las actividades para implementar acciones correctivas producto de los reclamos, quejas y sugerencias.**

14 de agosto, 2018

INFORME

Reunión encuentro con autoridades DIGEPRES para conversar y sugerir soluciones acerca del tema de la falta de parqueos para empleados.

Este martes 14 de agosto se efectuó en el salón Juan Bosch, en horario de 10 a 11:15 de la mañana la reunión solicitada, vía la Asociación de Servidores Públicos ASP-DIGEPRES, con las licenciadas Martina De León, encargada Administrativa y Financiera, y Raisa Caamaño, encargada de Recursos Humanos, para tratar el tema de la problemática de la falta de parqueos para los empleados. Los representantes de las áreas que estuvieron presentes fueron:

- 1.Lizamavel Collado, Presidente Asociación de Servidores Públicos ASP- DIGEPRES,
- 2.Altagracia Jiménez, Vicepresidente Asociación de Servidores Públicos ASP- DIGEPRES.
- 3.Juan Vidal, Dirección de Evaluación y Calidad del Gasto.
- 4.Virginia Sánchez, Depto. Consolidación y Estadísticas; y representó también a Estudios Económicos.
- 5.Armando Peña, Depto. De Tecnología.
- 6.Felix Fabián, Dirección de Gobiernos Locales.
- 7.César Bueno, Dirección Gobierno Central.
- 8.Francis Justo, Depto. Servicios Salud (representa también a Servicios Educación, Ciencia y Tecnología y Servicios Sociales).
- 9.Soribel Medina Lagrange, División Comunicaciones

- **Sub-Criterio 4.1.**
 1. **Realizar levantamiento de los proyectos, contratos y alianzas actuales.**



2. **Definir e implementar un esquema de monitoreo para los proyectos, contratos y alianzas.**



Proyectos en Plan Estratégico



- Proyecto Comunicación Estratégica (Eje 3)
- Proyecto Implementación Estructura Organizacional (Eje 3)
- Proyecto Educación Presupuestaria (Eje 2)
- Proyecto Presupuesto Plurianual Orientado a Resultado (Eje 1)
- Proyecto Digitalización Documentos (Eje 3)



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



3. Coordinar con TN, MH sesiones de intercambio para temas relevantes de áreas DAF, PYD, RH.



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
Departamento de Planificación y Desarrollo
División de Desarrollo Institucional



Plan de Benchmarking del 2018								
No.	Actividad de Benchmarking	N°	Tareas	Responsable	Fecha	Imperativa Estratégica	Estado	Comentario
1	Conversatorio sobre mejores prácticas desarrolladas en la implementación del Modelo CAF y postulación en el Premio Nacional de la Calidad con Tesorería Nacional - 30 de Octubre	1	Coordinar con Tesorería la actividad de Benchlearning	Gellmns Gil	23/08/2018	Evaluación institucional en base a modelos de excelencia gubernamental - Evaluación CAF	Completada	Esta es una actividad de un solo día donde se compartirán vivencias entre ambas instituciones
		2	Elaborar comunicación solicitando la colaboración en la actividad de Benchmarking	Gellmns Gil / Patricia Castillo	TBD		Completada	
		3	Coordinar detalles logísticos de la actividad de Benchmarking (Lugar, audiovisual, picadera, confirmación de los participantes, etc)	Gellmns Gil	3/10/2018		Completada	
		4	Realizar reporte de la actividad de Benchmarking	Gellmns Gil	30/10/2018		Completada	
2	Experiencia Modelo de Gestión por Competencias - 15 de mayo	1	Coordinar con Tesorería la actividad de Benchlearning	Patricia Castillo	11/5/2018	Diseño de un modelo de gestión humana basado en competencias.	Completada	Esta es una actividad de un solo día donde se compartirán vivencias entre ambas instituciones
		2	Realizar reporte de la actividad	Raisa Caamaño	15/5/2018		Completada	
3	Intercambio de experiencias con la CAASD sobre Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública - SISMAP y NOBACI. 27 de agosto	1	Coordinar detalles logísticos de la actividad de Benchmarking (audiovisual, picadera, confirmación de los participantes, etc)	Gellmns Gil	22/08/2018	Evaluación institucional en base a modelos de excelencia gubernamental	Completada	Esta actividad fue iniciativa de la CAASD y es de un solo día tratando temas específicos relacionado con sistema de monitoreo gubernamental SISMAP y NOBACI.
		2	Realizar reporte de la actividad de Benchmarking	Carlos Osalle / Rosicler Alonso	28/08/2018		Completada	
		3	Remitir correo de agradecimiento a la CAASD	Patricia Castillo	28/08/2018		Completada	
4	Interacción sobre buenas prácticas de la evaluación del desempeño por resultados y competencias aplicada en las instituciones públicas. - 26 de junio	1	Confirmar asistentes a la actividad notificando al MAP	Jennifer Pujols	25/06/2018	Diseño de un modelo de gestión humana basado en competencias.	Completada	Esta es una actividad de un solo día donde se compartirán vivencias entre ambas instituciones
		2	Coordinar transporte de los asistentes	Jennifer Pujols	26/06/2018		Completada	
		3	Realizar reporte de la actividad	Karla Ureña	27/06/2018		Completada	



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
Departamento de Planificación y Desarrollo
División de Desarrollo Institucional



Plan de Benchmarking del 2019								
No.	Actividad de Benchmarking	N°	Tareas	Responsable	Fecha	Imperativa Estratégica	Estado	Comentario
1	Intercambio de experiencias sobre la evaluación de los indicadores del SISMAP con la Dirección General de Compras y Contrataciones.	1	Contestar solicitud y coordinar con Compras y Contrataciones la actividad.	Gellmns Gil	15/03/2018	Evaluación institucional en base a modelos de excelencia gubernamental - Evaluación CAF	Completada	Esta es una actividad de un solo día donde se compartirán vivencias entre ambas instituciones
		2	Coordinar detalles logísticos de la actividad de Benchmarking (Lugar, audiovisual, picadera, confirmación de los participantes, etc)	Gellmns Gil	15/03/2018		Completada	
		3	Preparar material a presentar	Gellmns Gil	18/03/2019		Completada	
		4	Ejecutar la actividad	Gellmns Gil, Patricia Castillo, Mildred Matos, Clara Aquino, Carlos Ovalle	19/03/2019		Completada	
		5	Elaborar y remitir encuesta de satisfacción a la institución solicitante.	Gellmns Gil	22/03/2019		Completada	



Ministerio de Hacienda
 Dirección General de Presupuesto
 DIGEPRES



- Sub-Criterio 4.6.

1. Gestionar con la gobernación que se habiliten dos parqueos para visitantes exclusivamente para DIGEPRES.

DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTO
Relación de Plazas de Parqueos por Puesto de Trabajo

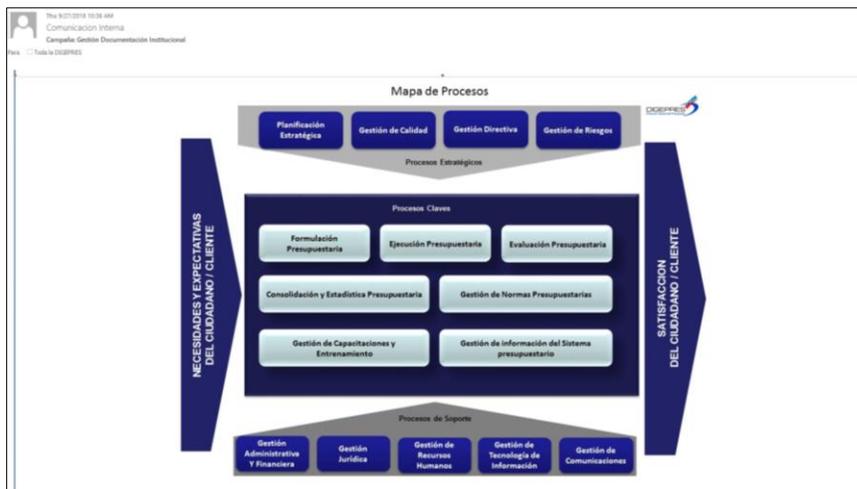
Resultado de Relación de Puestos Vs. Plazas	
Áreas	Plazas
Sustantivas	25
Transversales	24
Total	49
Total Parqueos Disponibles	63
Parqueos Restante	14

* No esta contemplado la Dirección General.

SUSTANTIVO		TRANSVERSAL	
Áreas	Plazas	Áreas	Plazas
Dirección de Estudios Económicos y Programación Presupuestaria		Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
Director de Dirección Estudios Económicos y Programación Presupuestaria	1	Encargado del Departamento Planificación y Desarrollo	1
Encargado Departamento de análisis y estudios económicos	1	Encargado División Cooperación Internacional y PMO	1
Encargado Departamento de Gestión Financiera de la Formulación y Ejecución Presupuestaria	1	Encargado División Formulación y Evaluación de Planes y Programas	1
Subtotal	3	Encargado División Formulación de Desarrollo Institucional y Calidad	1
Dirección de Calidad y Evaluación del Gasto		Subtotal	4
Director de Departamento Normas y Metodologías Presupuestaria	1	Departamento de Recursos Humanos	
Encargado Departamento Evaluación del Desempeño del Gasto	1	Encargado del Departamento de Recursos Humanos	1
Encargado División de Normas y Metodologías	1	Encargado División de Gestión del Desempeño y Capacitación	1
Encargada de División de Desarrollo de Capacidades de Gestión Presupuestaria	1	Encargado División de Registro, Control y Nomina	1
Subtotal	4	Encargado División de Organización del Trabajo y Compensación	1
Dirección de Presupuestos de Servicios Sociales		Subtotal	4
Director de Dirección de Presupuestos de Servicios Sociales	1	Departamento de Comunicaciones	
Encargado de Departamento de Presupuesto, Educación, Ciencias, Tecnología y Cultura	1	Encargado del Departamento de Comunicaciones	1
Departamento de Presupuestos Salud, Desarrollo Social y Seguridad Social	1	Encargado División de Medios	1
Subtotal	3	Encargado de División de Publicaciones	1
Dirección de Presupuesto de Servicios Económicos		Encargado División de Protocolo y Eventos	1
Encargado de Dirección de Presupuesto de Servicios	1	Subtotal	4
Encargado de Departamento de Presupuestos de Recursos Naturales	1	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones	
Encargado de Departamento de Presupuestos de Infraestructura, Turismo e Industria	1	Encargado del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones	1
Subtotal	3	Encargado División Desarrollo e Implementación de Sistemas	1
Dirección de Servicios Gubernamentales		Encargado División Operaciones TIC	1
Director de Dirección Servicios Gubernamentales	1	Subtotal	3
Encargado de Departamento de Presupuestos Administración	1	Departamento Jurídico	
Encargado de Departamento de Presupuestos Justicia y Seguridad	1	Encargado del Departamento Jurídico	1
Encargado de División Ejecutiva, Legislativa y Electoral	1	Subtotal	1
Encargado de División Administrativa y Económica	1	Departamento Administrativo y Financiero	
Subtotal	5	Encargado del Departamento Administrativo y Financiero	1
Dirección de Presupuesto de Empresas Públicas y Gobiernos Locales		Encargado de División de Servicios Generales	1
Director de Dirección de Presupuesto de Empresas Públicas y Gobiernos Locales	1	Encargado División Recursos Financieros	1
Encargado Departamento de Presupuesto de Empresas Públicas	1	Encargado División de Compras y Contrataciones	1
Encargado Departamento de Gobiernos Locales	1	Encargado División de Correspondencia y Gestión Documental	1
Encargado de División de Presupuesto de Empresas Públicas Financieras	1	Ingeniero de Planta	1
Encargado de División de Presupuesto de Empresas Públicas No Financieras	1	Subtotal	6
Encargado de División de Ayuntamiento Región Norte y Sur, Noroeste y Enriquillo	1	Parqueo de Visitantes	2
Encargado de División de Ayuntamiento Región Noroeste, Valdesia, Metropolitana, El Valle, Yuna e Higüero	1		
Subtotal	7		

- Sub-Criterio 5.1

1. Socializar Mapa de Procesos en la Institución.





2. Realizar levantamiento de los procesos que no han sido documentados.
3. Analizar los procesos existentes e identificar puntos de mejora.
4. Documentar todos los procesos de la institución.
5. Alinear los procesos con los planes de la institución.
6. Implementar una metodología para el diseño y mejora de los procesos.
7. Socializar con los procedimientos con las áreas dueñas de los procesos.



Informe de Avances:

Gestión de la Documentación Institucional Implementación de Gestión por Procesos



División de Desarrollo Institucional
Departamento de Planificación y Desarrollo

Gestión por Proceso (GP) – Plan Estratégico Institucional

La Gestión por Procesos es una forma en que la organización orquesta los flujos de trabajo permitiendo la interacción de los individuos y la interoperación de los sistemas, con la finalidad de alcanzar la eficiencia.

En el Eje Estratégico #3 de nuestro PEI, en su Resultado Esperado 3.2 se plantea el compromiso de avanzar en la implementación de dicha gestión.

Eje Estratégico 3:

Posicionamiento y Fortalecimiento Estratégico Institucional

Resultados Esperados

- 3.1 - Elaborados y ejecutados los planes de gestión institucional articulados a los resultados estratégicos establecidos.
- 3.2 - Implementada una gestión por procesos que cumple con los requisitos y las regulaciones nacionales e internacionales de calidad
- 3.3 - Implementada una gestión efectiva del talento humano.
- 3.4 - Implementada una cultura organizacional de alto impacto.
- 3.5 - Incrementada la eficiencia y transparencia de la gestión institucional a través del uso de las TIC.
- 3.6 - Gestión financiera y administrativa eficiente y transparente.
- 3.7 - Imagen institucional reconocida como una entidad eficiente, transparente y orientada a resultados.

Avance de la Implementación de la Gestión por Procesos (Actualizado al T1 – 2019)

Identificación y clasificación de la documentación Vigente.

- Tipo de Documentación.
- Área institucional responsable de la documentación.
- Estatus de la documentación (Vigente, Propuesta y Obsoleto).

Control de la documentación existente.

- Reubicación de los obsoletos de la carpeta de Documentación Vigente.
- Habilitación del acceso a la carpeta de Documentación Vigente para cada usuario de la DIGEPRES con un ordenador.
- Rediseño del listado maestro de documentos.

Análisis, diseño y rediseño de los procesos sustantivos y transversales.

- Descubrimiento y levantamiento de información con los actores de los procesos.
- Diagramación y documentación.
- Requerimiento de automatización para los casos aplicables (Gestión del Portafolio de Servicios a Automatizar).

Rediseño del Procedimiento de Gestión de la Documentación.

- Campaña de socialización sobre la Gestión de la Documentación a toda la DIGEPRES.
- Implementación del procedimiento.
- Elaboración del Mapa de Procesos DIGEPRES.



Entre los procesos mas relevantes que se han trabajado se pueden mencionar:

Sustantivos:

- Programación Presupuestaria.
- Formulación Presupuestaria (pendiente aprobación por los Directores).

Transversales:

- Clima Laboral.
- Gestión de Compras.
- Evaluación de Desempeño .

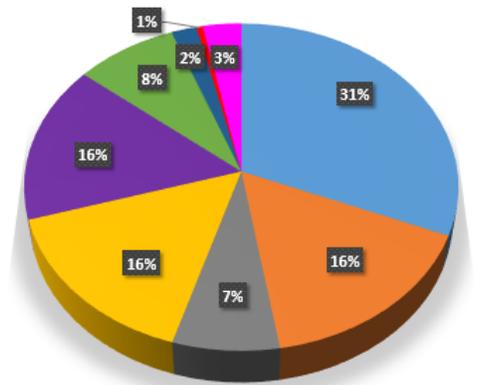
Distribución de la Documentación Vigente por Área

En los 192 documentos vigentes se puede apreciar:

El 84% de la documentación vigente pertenece a las áreas transversales.

La mayor cantidad de documentación institucional pertenece al Depto. de Recursos Humanos con un 31%.

El 16% de la documentación vigente pertenece a las áreas sustantivas.





Mon 1/28/2019 2:54 PM

Comunicación Interna

Aviso: Socialización Procedimiento Programación Presupuestaria

Para Toda la DIGEPRES



Aviso:

Socialización Procedimiento Programación Presupuestaria

El rediseño y la documentación del procedimiento **Programación Presupuestaria**, es parte de la iniciativa que ha emprendido la DIGEPRES de mejora de los procesos presupuestarios (misionales), establecido en el Plan Estratégico Institucional en el eje #1 "Gestión Eficaz y Eficiente del Sistema Presupuestario" y el eje #3 "Posicionamiento y Fortalecimiento Estratégico Institucional".

Este esfuerzo afianza nuestro compromiso con la mejora continua, la calidad y la excelencia, asegurando el cumplimiento con los indicadores gubernamentales tales como SISMAP, y el despliegue de los procesos diseñados en el marco del Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano NSPD.

MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA					
SISMAP II - INDICADORES Y PONDERACIÓN PARA EL GOBIERNO CENTRAL Y SUS ÓRGANOS DESCENTRALIZADOS					
INDICADORES	SUB-INDICADORES	STATUS	VALORACIÓN		EVIDENCIA REQUERIDA
			Cualitativa	Cuantitativa	
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIOS		Sin avance	0	0	0%
	Manual de procedimientos elaborados y aprobados	Completado	100	100	Manual de procedimientos para procesos misionales con la correspondiente aplicación, socialización con los dueños de procesos y subprocesos de
	Estandarización de procesos	Completado	70	70	Elaboración manual de procedimientos para procesos misionales
	Manual de procedimientos misionales en elaboración	Avance	50	50	Mapa de Procesos finalizado y validado por la institución que responde
	Instrumentos capacitados	Avance	30	30	Lista de participantes a capacitación (temas 3 y 4)
	Sin avance	0	0	0%	

Acceda al procedimiento a través de la siguiente ruta o **da clic a la pantalla** directamente.



¡Gracias por ser parte de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad DIGEPRES!

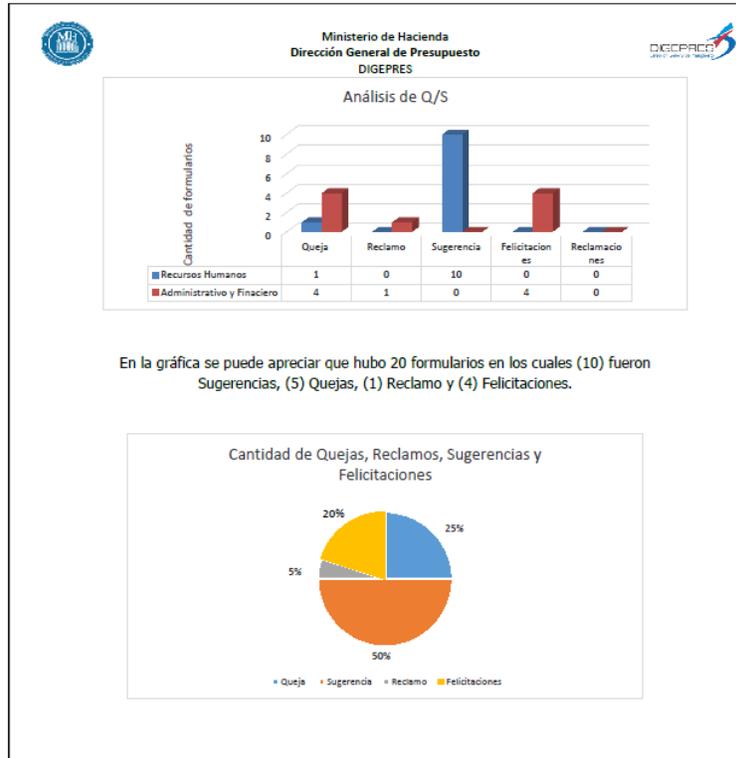
Información suministrada por el Departamento Planificación y Desarrollo

- **Sub-Criterio 5.2.**
 1. **Elaborar una metodología de análisis de las informaciones obtenidas en los buzones de sugerencia.**

Manejo de Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones				
Código	Proceso	Fecha Versión	Versión	
FR-DS-01	Gestión Directiva	14/06/2018	1	

Procedimiento Manejo de Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones.

2. Mejorar estructura de informe, contemplando estadísticas.



Sub-Criterio 6.1

1. Diseñar Encuesta para medir percepción.
2. Identificar una muestra significativa de las instituciones para fines de encuesta de satisfacción.
3. Socializar resultados de las encuestas con empleados.
4. Aplicar encuesta a los ciudadanos / clientes de la institución.



Estructura de la encuesta (Asistencia Técnica)

✓ GENERALES ASISTENCIA TÉCNICA CAPACITACIONES

Según la Asistencia Técnica recibida por parte de la DIGEPRES favor contestar las siguientes preguntas:

1. ¿Con quién suele establecer contacto al momento de la asistencia? (Puede seleccionar más de una respuesta) *

A. Analista Presupuestario B. Supervisor Departamental
 C. Director Departamental D. Director General de Presupuesto

2. ¿Cuándo fue la última solicitud de Asistencia Técnica realizada a la DIGEPRES? *

A. Menos de una semana B. Hace de 1 a 3 semanas
 C. Hace de 3 a 4 semanas D. Hace 1 a 3 meses
 E. Hace más de 3 meses

3. ¿Cuáles canales utiliza para solicitar la asistencia técnica? (Puede seleccionar mas de una respuesta) *

A. Correo Institucional B. Teléfono
 C. Via Correspondencia D. Redes sociales
 E. WhatsApp F. De manera presencial

4. ¿Qué tiempo tarda en recibir respuesta ante la Asistencia Técnica solicitada? *

A. Menos de 1 hora B. De 1 a 3 horas
 C. De 4 a 8 horas D. De 1 a 2 días
 E. De 3 días a 1 semana F. Más de 1 semana

5. ¿Qué tipo de Asistencia Técnica solicita con más frecuencia? *

ANTERIOR ENVIAR PRÓXIMO



CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA

Parametro	Insertar Valor
N	678
Z	1.96
P	50%
Q	50%
e	10%

Tamaño de muestra
n = 84

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^{2*} (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado
N = Tamaño de la Población o Universo
Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)
e = Error de estimación máximo aceptado
p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Se enviara el correo a 100 instituciones, para asegurar la obtención de las 84 muestras requeridas que garanticen el 95% de confianza ante los resultados obtenidos.

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2.58
98%	2.33
96%	2.05
95%	1.96
90%	1.645
80%	1.28
50%	0.674



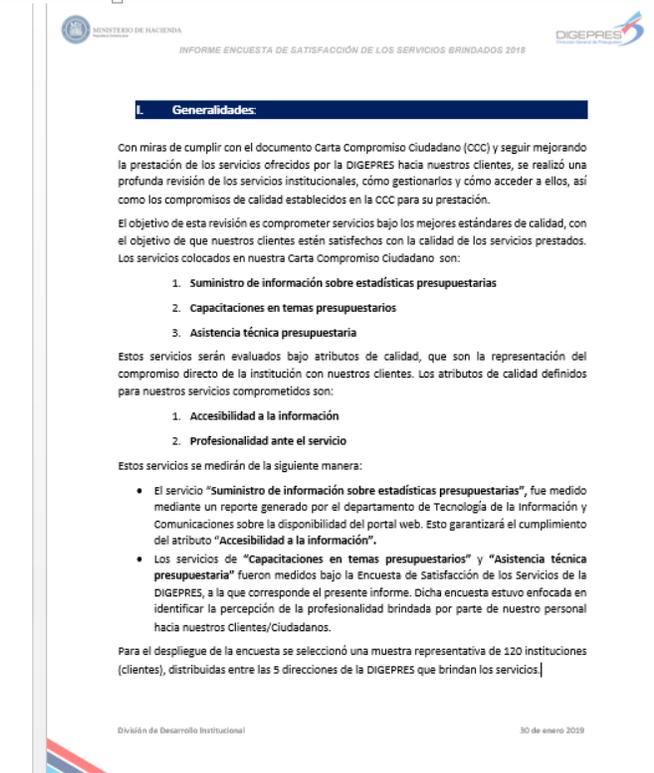
Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES





**Recopilación de resultados
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
SERVICIOS BRINDADOS
2018**

Departamento de Planificación y Desarrollo
División de Desarrollo Institucional
30 de enero 2019



MINISTERIO DE HACIENDA
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS 2018

L. Generalidades:

Con miras de cumplir con el documento Carta Compromiso Ciudadano (CCC) y seguir mejorando la prestación de los servicios ofrecidos por la DIGEPRES hacia nuestros clientes, se realizó una profunda revisión de los servicios institucionales, cómo gestionarlos y cómo acceder a ellos, así como los compromisos de calidad establecidos en la CCC para su prestación.

El objetivo de esta revisión es comprometer servicios bajo los mejores estándares de calidad, con el objetivo de que nuestros clientes estén satisfechos con la calidad de los servicios prestados. Los servicios colocados en nuestra Carta Compromiso Ciudadano son:

1. Suministro de información sobre estadísticas presupuestarias
2. Capacitaciones en temas presupuestarios
3. Asistencia técnica presupuestaria

Estos servicios serán evaluados bajo atributos de calidad, que son la representación del compromiso directo de la institución con nuestros clientes. Los atributos de calidad definidos para nuestros servicios comprometidos son:

1. Accesibilidad a la información
2. Profesionalidad ante el servicio

Estos servicios se medirán de la siguiente manera:

- El servicio "Suministro de información sobre estadísticas presupuestarias", fue medido mediante un reporte generado por el departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones sobre la disponibilidad del portal web. Esto garantizará el cumplimiento del atributo "Accesibilidad a la información".
- Los servicios de "Capacitaciones en temas presupuestarios" y "Asistencia técnica presupuestaria" fueron medidos bajo la Encuesta de Satisfacción de los Servicios de la DIGEPRES, a la que corresponde el presente informe. Dicha encuesta estuvo enfocada en identificar la percepción de la profesionalidad brindada por parte de nuestro personal hacia nuestros Clientes/Ciudadanos.

Para el despliegue de la encuesta se seleccionó una muestra representativa de 120 Instituciones (clientes), distribuidas entre las 5 direcciones de la DIGEPRES que brindan los servicios [

División de Desarrollo Institucional | 30 de enero 2019



Importancia y objetivos de la encuesta de satisfacción

Dentro de las buenas practicas para garantizar un buen servicio, es importante el saber qué piensan nuestros clientes de estos, con miras a conocer esta precepción se desarrolló una encuesta que tiene como objetivo:

- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes.
- Entender sus necesidades.
- Detectar áreas de mejora concretas.
- Soportar los servicios comprometidos en el documento Carta Compromiso Ciudadano.

Se desplegó la encuesta a 120 instituciones y se obtuvieron los siguientes resultados:

Direcciones de Servicio	Distribución por área de servicio DIGEPRES	Completadas por área de servicio DIGEPRES	Porcentaje de Encuestas Completadas
SERVICIOS GUBERNAMENTALES	25	21	84%
SERVICIOS SOCIALES	25	17	68%
SERVICIOS ECONÓMICOS	25	16	64%
EMPRESAS PÚBLICAS, SEGURIDAD SOCIAL Y ASFL	20	13	65%
GOBIERNOS LOCALES	25	7	28%
TOTAL GENERAL	120	74	62%

Dirección General de Presupuesto DIGEPRES



Sub-Criterio 7.1

1. Identificar cuales áreas tienen mayor impacto externo.
2. Elaborar matriz con todos los servicios que ofrecen las áreas
3. Diseñar y aplicar encuesta para medir la percepción a nivel global.
4. Diseño de encuesta de clima organizacional interno que incluya los aspectos de carga laboral, sistemas de evaluación de las personas, organización para los cambios y la innovación, el ambiente de trabajo, cultura organizacional, motivación y empoderamiento.
5. Aplicar encuesta a los empleados.
6. Socializar resultados de las encuestas con empleados.

DIGEPRES Dirección General de Presupuesto

MINISTERIO DE HACIENDA República Dominicana

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Desarrollo Institucional Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

División de Desarrollo Institucional

Esta División se encarga de definir, diseñar e implementar procesos, estructuras, instrumentos, sistemas de gestión y modelos de excelencia, aplicando principios y métodos de mejora de procesos y otras buenas practicas, enfocándose en la eficiencia, calidad y eficacia de las operaciones, lo que permite articular y optimizar el funcionamiento y desarrollo de la Institución.

Seleccione con cuáles de los siguientes temas se relaciona el/los servicios solicitados, recibidos o que ha interactuado de esta división. *

- Procesos
- Documentación de Políticas, Procedimientos, Formularios, Instructivos, entre otros.
- Indicadores Gubernamentales (SISMAP, NOBACI, ITICge)
- Sistema de Gestión de Calidad (CAF, Carta Compromiso Ciudadano, Buzón de quejas y sugerencias, entre otros)
- Encuestas de Satisfacción Servicios Brindados
- Rediseño Organizacional (Estructura Organizacional)
- Automatización de los Servicios
- No he trabajado servicio con esta división





MINISTERIO DE HACIENDA
República Dominicana

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

< Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos **Coordinación de Proyectos** >

División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Esta División organizacional se encarga de coordinar y conducir procesos de planificación, seguimiento, medición y reporte del avance y logro de la estrategia, planes y programas y del desempeño institucional, mediante el proceso de formulación de planes en la institución, establecimiento de indicadores de desempeño, la asistencia técnica a las áreas institucionales y el monitoreo, evaluación, elaboración de reportes de avance de la ejecución de los planes e indicadores de desempeño.

Seleccione con cuáles de los siguientes temas se relaciona el/los servicios solicitados, recibidos o que ha interactuado de esta división. *

- Plan Estratégico Institucional (PEI, eMarSute)
- Plan Operativo Anual (POA)
- Balance Scorecard (BSC)
- Acuerdos de Desempeño
- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)
- No he trabajado servicio con esta división



Tue 3/26/2019 2:58 PM

Comunicación Interna

Encuesta de Satisfacción: Departamento TIC

Para Toda la DIGEPRES



Encuesta de Satisfacción



Compártenos tu opinión sobre los Servicios brindados por el **Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones** en el 1er. Trimestre 2019.

Completa la siguiente encuesta, [dando clic a la pantalla.](#)

Fecha límite: Martes 02 de abril 2018

Información suministrada por el **Dpto. Tecnología de la Información y Comunicaciones**





Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



Informe de Satisfacción Almuerzo Navideño 2018

Departamento de Planificación y Desarrollo

División de Desarrollo Institucional

Actualizado al 02 de enero 2019



Mon 2/18/2019 1:33 PM

Comunicación Interna

Recordatorio: **Encuesta** Clima Organizacional -Gerencia & Liderazgo

Para Toda la DIGEPRES



RECORDATORIO: Encuesta Clima Organizacional-Gerencia y Liderazgo



Como parte de las estrategias del fortalecimiento institucional, el Ministerio de Hacienda ha coordinado la aplicación de dos (2) encuestas: **Clima Organizacional - Gerencia y Liderazgo**.

Esto, con el objetivo de trabajar los planes de acción orientados a fomentar la satisfacción de nuestro personal, a través de capacitación y desarrollo e implantar nuevas prácticas, para generar un buen ambiente laboral.

Mañana martes 19 de febrero 2019, estaremos recibiendo un correo electrónico del usuario eMarSulte, con un link que nos dará acceso a las encuestas para ser completadas. Para acceder adecuadamente a la misma, deberá realizarse por medio del navegador de Google Chrome.

Nota: Para el personal que no cuenta con una computadora, tendremos habilitadas en el aula del MAP (ubicada en el 2do piso de este edificio Juan Pablo Duarte) para estos fines, con la asistencia del Departamento de Recursos Humanos en las extensiones: 2020 y 2016.

Por favor, compartir esta información con el personal que no dispone de correo electrónico.

Información suministrada por el **Departamento de Recursos Humanos**

Sub-Criterio 9.1.

1. Inclusión de todos los servicios en la CCC.

MAPA DE PRODUCCION					
INSTITUCIÓN: Dirección General de Presupuesto DIGEPRES FECHA: 29-01-2019					
Mapa de Producción de DIGEPRES					
Objetivo Institucional	Macroprocesos	Procesos	Producto o servicio	Destinatario	
Gestionar de forma Eficaz y Eficiente el Sistema Presupuestario Dominicano	Evaluación Presupuestaria	Elaboración del Informe Anual de la Evaluación de la Ejecución Física y Financiera	Informe Anual de la Evaluación de la Ejecución Física y Financiera	Instituciones del Gobierno Central, Organismos Autónomos y Descentralizados no Financieros, Instituciones Públicas De La Seguridad Social	
	Formulación Presupuestaria	Elaboración y Actualización de Clasificador Presupuestario y Estructura Programática	Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas		Empresas Públicas y Público en general
		Elaboración de Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado	Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado		
		Elaboración del Proyecto de Presupuesto de las Empresas Públicas no Financieras e Instituciones Públicas Financieras	Proyecto de Presupuesto de las Empresas Públicas no Financieras e Instituciones Públicas Financieras	Ayuntamientos, Juntas Municipales y Público en general	
	Ejecución Presupuestaria	Programación y Reprogramación de cuotas para comprometer	Elaboración del Presupuesto de los Gobiernos Locales	Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales	Instituciones del Gobierno Central, Organismos Autónomos y Descentralizados no Financieros, Instituciones Públicas De La Seguridad Social
			Programación Anual y Trimestral de Cuotas para Comprometer	Reprogramación de Cuotas de Compromisos	
		Emisión de Certificaciones Presupuestarias	Certificación de Salarios, Apropiación Futura y Viajes	Instituciones del Gobierno Central, Organismos Autónomos y Descentralizados, no	

2. Incluir mediciones del nivel de calidad de los servicios.

MATRIZ DE DETERMINACIÓN DE ESTÁNDARES	
--	--

INSTITUCIÓN: Dirección General de Presupuesto DIGEPRES **FECHA:** 20/02/2019

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Asistencia técnica en temas presupuestarios	Profesionalidad	90%	Satisfacción en la profesionalidad percibida encuesta de satisfacción realizada a los clientes
Capacitación en temas presupuestarios	Profesionalidad	90%	Satisfacción en la profesionalidad percibida encuesta de satisfacción realizada a los clientes



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



3. Diseñar y aplicar encuesta para medir nivel de calidad de los servicios.

✓ GENERALES ASISTENCIA TÉCNICA CAPACITACIONES

Según las capacitaciones recibidas por parte de la DIGEPRES favor contestar las siguientes preguntas: ^

1. ¿Cuándo recibió la última capacitación por parte de la DIGEPRES? *

A. Menos de un mes B. Entre 1 y 2 meses

C. Hace de 3 a 4 meses D. Hace de 6 a 8 Meses

E. Hace más de 1 año

2. ¿A qué responde la necesidad de la capacitación? *

A. Iniciativa de la Institución B. Por iniciativa de la DIGEPRES

3. ¿Con qué tiempo de anticipación fue notificada la capacitación? *

A. Menos de 1 semana B. Entre 1 y 2 semanas

C. Más de 2 semanas

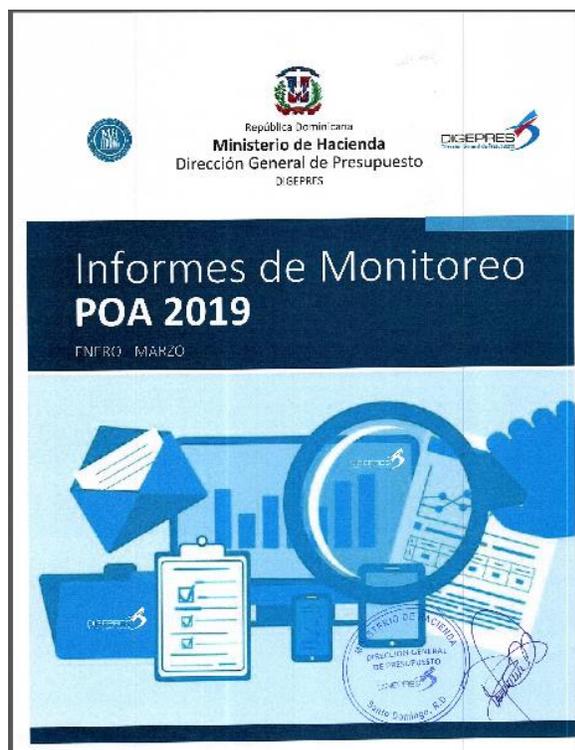
4. ¿Cuál fue el tema de la última capacitación? *

 Escribe aquí

ANTERIOR ENVIAR PRÓXIMO

Sub-Criterio 9.2.

1. Diseñar nueva estructura para los informes de monitoreo trimestral.





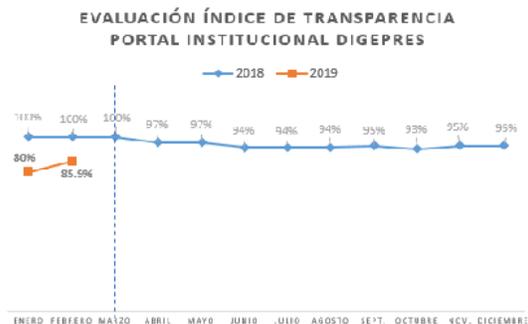
Índice de Contenido

Análisis del Periodo	3
Resultados BSC DIGEPRES – T1 2019	4
Principales Avances – T1 2019	5
Eje 1: Gestión Eficaz y Eficiente del Sistema Presupuestario	5
Eje 2: Transparencia Presupuestaria y Participación de la Sociedad Civil.....	9
Eje 3: Posicionamiento y Fortalecimiento Presupuestario	14
ANEXOS	18

b. Índice de Transparencia Gubernamental

Con el objetivo de continuar dando cumplimiento a la transparencia institucional, se presentan a continuación las calificaciones, correspondientes al trimestre enero – marzo, realizadas al Portal de Transparencia por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). El resultado promedio de esta evaluación, para el trimestre transcurrido, es de un 82.5, faltando la calificación correspondiente al mes de marzo, el cual se encuentra en proceso de evaluación.

La variación en las calificaciones responde a nuevos criterios evaluados por la DIGEIG, para los cuales ya se han tomado las medidas de lugar para corregirlos.





Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



1. Crear herramienta de seguimiento para las oportunidades de mejora detectadas en los informes.
 - Incorporamos las oportunidades en los Balanced ScoreCard de cada área.
2. Comunicar oportunidades de mejora y establecer fechas de compromisos.
 - Mediante la herramienta Balanced ScoreCard se asignan fechas compromisos y responsable.

Balanced Scorecard Trimestral									
Nombre Dependencia:		Áreas Transversales			Trimestre:		Enero - Marzo		
Nombre del Área:		Dpto. De Recursos Humanos			Año Planificación:		2019		
Encargado de Departamento:		Ingrid Peguero			Aprobado Por:		Luis Reyes Santos		
1. Definición de Tareas y Proyectos:									
ID	Producto/Proyecto	Descripción	Actividades	Líder	Colaboradores	Pond	Meta	Real	% Cumplimiento
1	Planificación de Recursos Humanos DIGEPRES	Consiste en coordinar y monitorear el proceso de planificación de los requerimientos de RH institucional, de cara a la Formulación Presupuestaria 2019	Elaborar el PACC 2019	Ingrid Peguero	Dania Alcántara Luz Grullón Genny Díaz	0%	100%	100%	100.0%
			Proyección Plan de Formación 2019		Genny Díaz				
			Proyección de vacantes institucionales		Genny Díaz				
			Proyección de reajustes		Luz Grullón				
			Proyección de Actividades institucionales		Luz Grullón Genny Díaz				
Elaborar Presupuesto RH institucional 2019	Luz Grullón								
2	Consultoría Transformación Organizacional	Consiste en coordinar y monitorear el cumplimiento de los planes de trabajo asociados al Departamento de Recursos Humanos, en dicha consultoría	Monitoreo y seguimiento de actividades y productos para alcanzar objetivos de la consultoría	Ingrid Peguero	Genny Díaz	0%	70%	100%	100.0%
3	Consultoría Gestión por Competencias	Consiste en coordinar y monitorear el cumplimiento de los planes de trabajo asociados al Departamento de Recursos Humanos, en dicha consultoría	Monitoreo y seguimiento de actividades y productos para alcanzar objetivos de la consultoría	Ingrid Peguero	Genny Díaz Luz Grullón	0%	70%	100%	100.0%
4	División Integración, Evaluación de Desempeño y Carrera	Consiste en coordinar y monitorear el cumplimiento de los planes de trabajo del área	Monitoreo y seguimiento de actividades y productos para alcanzar objetivos del área	Ingrid Peguero	Genny Díaz	50%	100%	97%	96.5%
5	División de Registro, Servicios y Beneficios	Consiste en coordinar y monitorear el cumplimiento de los planes de trabajo del área	Monitoreo y seguimiento de actividades y productos para alcanzar objetivos del área	Ingrid Peguero	Luz Grullón	50%	100%	97%	97.0%

3. Realizar Autodiagnóstico CAF 2019.

Cronograma para el Autodiagnóstico Modelo CAF 2019					
Actividades	Responsable	Colaboración	Fecha compromiso	% Cumplimiento	Comentarios
Planificación Proceso de Autodiagnóstico (Plan elaborado y socializado)	Gellmns Gil	Equipo DDIN	Tuesday, March 19, 2019	100%	
Comunicación del Proyecto (Reunión con Equipo CAF y Comunicación a toda la DGEPRES)	Gellmns Gil	Skarling Herrand, Equipo RRHH	Thursday, March 21, 2019	100%	
Criterio I: Liderazgo	Clara Aquino	Karla Ureña	Tuesday, April 23, 2019	100%	
Criterio II: Estrategia y Planificación	Karla Ureña	Joel Rodríguez	Tuesday, April 23, 2019	100%	
Criterio III: Personas	Mildred Matos	Genny Díaz	Tuesday, April 23, 2019	100%	
Criterio IV: Recursos y Alianzas	Maria Eugenia Montero, Nestor Amador	Martina de León, Carlos Ovalle, Jesus Payano	Tuesday, April 23, 2019	100%	
Criterio V: Procesos	Rosider Alonzo	Equipo DDIN	Tuesday, April 23, 2019	100%	
Criterio VI: Resultados en los Ciudadanos/Clientes	Jeremy Bisón	Equipo DDIN	Tuesday, April 23, 2019	100%	
Criterio VII: Resultados en las personas	Mildred Matos	Gustavo Santa	Tuesday, April 23, 2019	100%	
Criterio VIII: Resultados de Responsabilidad Social	Arisleydi Grullón	Luz Grullón	Tuesday, April 23, 2019	100%	
Criterio IX: Resultados Claves de Rendimiento	Carlos Ovalle	Patricia Castillo, Martina de León	Tuesday, April 23, 2019	100%	
Consolidar criterios y hacer revisión	Gellmns Gil	Equipo DDIN	Friday, May 3, 2019	50%	
Validación del Autodiagnóstico CAF	Maria Victoria Ortiz, Patricia Castillo, Cesar Díaz, Gregorit Martínez	Comité de Calidad	Monday, May 20, 2019	0%	
Gestionar con el Director General la Remisión Oficial del Autodiagnóstico al MAP	Patricia Castillo	Cesar Díaz	Friday, May 24, 2019	0%	
Coordinar validación por el MAP	Gellmns Gil	Patricia Castillo, Cesar Díaz	Tuesday, May 28, 2019	0%	
Seguimiento a la carga del Autodiagnóstico al SISMAP	Gellmns Gil	Equipo DDIN	Thursday, May 30, 2019	0%	
Elaboración Plan de Mejora	Karla Ureña	Equipo DDIN	Wednesday, June 19, 2019	0%	
Aprobar Plan de Mejora CAF	Patricia Castillo, Cesar Díaz, Comité de Calidad	N/A	Wednesday, June 26, 2019	0%	
Enviar Plan de Mejora CAF para su Carga al SISMAP	Karla Ureña	Gellmns Gil	Thursday, June 27, 2019	0%	



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
DIGEPRES



4. Establecer seguimiento al Plan de Mejora CAF 2018 -2020.



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto



Seguimiento al Plan de Mejora CAF 2018 - 2020					
Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Tareas	Status	% Cumplimiento
I	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y mejora continua	Aún no tenemos el Manual de Cargos Aprobado	1. Gestionar en el MAP la aprobación del manual. 2. Socializar manual aprobado con los Directivos. 3. Colocar el manual en la carpeta interna. 4. Enviar comunicación a todo el personal.	EN PROCESO	50%
	1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	No se evidencian registros de mediciones sobre el nivel de cambio y desarrollo logrado en el desempeño del trabajo cuando un colaborador aplica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.	1. Promover el uso de la plantilla a los líderes. 2. Elaborar Informe de Evaluación resultados pos capacitación	EN PROCESO	50%
III	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No se tiene evidencia de que se dispone de un Plan de corto, mediano y largo plazo de Recursos Humanos	1. Verificar que el POA este alineado con la estrategia.	LISTO	100%
	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.	No contamos aun con un sistema integral que permita automatizar todos los servicios que se ofrecen de Recursos humanos	1. Validar a través de pruebas de usuario los módulos correspondientes a la gestión de RH. 2. Realizar pruebas en Primera fase Módulo de Registro y Control	LISTO	100%
	3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.	No está definida la sistematización de esta práctica: 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	1. Diseñar un procedimiento donde se establezca el proceso para identificar las necesidades de las capacidades del personal. 2. Solicitar rediseño del formulario de detección de necesidades 3. Socializar procedimiento	LISTO	100%
	3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar	No se obtuvieron evidencias sobre las acciones realizadas por la DIGEPRES producto de los informes de quejas, reclamos y sugerencias	1. Coordinar las actividades para implementar acciones correctivas producto de los reclamos, quejas y sugerencias	LISTO	100%
IV	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No existe evidencia de planes de acción como resultado de hallazgos y oportunidades de mejora detectadas en el seguimiento y monitoreo a los proyectos y alianzas	1. Realizar levantamiento de los proyectos, contratos y alianzas actuales. 2. Definir e implementar un esquema de monitoreo para los proyectos, contratos y alianzas.	LISTO	100%
	4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	No se evidencia que se han fortalecido con esta práctica las áreas transversales que dan apoyo al buen funcionamiento de la institución	1. Coordinar con TN, MH, CGR sesiones de intercambio para temas relevantes de áreas DAF, PYD, RH.	LISTO	100%
	4.3. Gestionar las finanzas	No se tiene evidencia de que se utilice la contabilidad de costos	1. Definir método de costos a utilizar. 2. Definir centros de costos.	NO INICIADO	0%
	4.6. Gestionar las instalaciones.	No contamos con parques destinados para los ciudadanos/clientes.	1. Gestionar con la gobernación que se habiliten dos parques para visitantes exclusivamente para DIGEPRES.	LISTO	100%
V	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No se ha aprobado ni ha sido socializado, divulgado, publicado la nueva propuesta de mapa de procesos.	1. Crear plan de socialización 2. Socializar mapa de procesos en la institución	LISTO	100%
	5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	No están documentados y socializados todos los procedimientos correspondientes a todos los procesos de la institución, por tal razón no se ha definido las responsabilidades relativas a todas las áreas y proceso	1. Realizar levantamiento de los procesos que no han sido documentados. 2. Analizar los procesos existentes e identificar puntos de mejora. 3. Documentar todos los procesos de la institución. 4. Alinear los procesos con los planes de la institución. 5. Implementar una metodología para el diseño y mejora de los procesos. 6. Socializar con los procedimientos con las áreas dueñas de los procesos. 7. Identificar los indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos. 8. Definir todos los procesos inter-organizacionales.	EN PROCESO	80%
	5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	No se evidencia presentación de esta información de horario y dirección en formatos para personas con particular condición auditiva, visual, etc.	1. Socializar interna y externamente CCC 2. Traducir la CCC al sistema Braille. 3. Incluir archivo de audio con las informaciones dispuestas en la CCC.	NO INICIADO	0%
	5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.	No se evidencia la existencia de un sistema de respuestas a quejas sistematizado y elaborado en alguna guía o manual, ni planes de acción producto de la retroalimentación recibida por los ciudadanos	1. Elaborar una metodología de análisis de las informaciones obtenidas en los buzones de sugerencia. 2. Mejorar estructura de informe, contemplando estadísticas.	LISTO	100%
	6.1. Mediciones de la percepción. Resultados de mediciones de percepción	No se evidencia mediciones de percepción directas sobre el involucramiento y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma de decisiones.	1. Diseñar Encuesta para medir percepción que contemple aspectos de procesos de trabajo, productos, servicios accesibilidad, transparencia, acceso a la información disponible y nivel de confianza institucional. 2. Identificar una muestra significativa de las instituciones para fines de encuesta de satisfacción. 3. Socializar resultados de las encuestas con empleados 4. Aplicar encuesta a los ciudadanos / clientes de la institución	LISTO	100%
VII	7.1. Mediciones de la percepción. Resultados en relación con la percepción global de las personas	No se evidencia mediciones del conocimiento de los posibles conflictos de interés.	1. Diseño de encuesta de clima organizacional interno que incluya los aspectos de carga laboral, sistemas de evaluación de las personas, organización para los cambios y la innovación, el ambiente de trabajo, cultura organizacional, motivación y empoderamiento. 2. Aplicar encuesta a los empleados. 3. Socializar resultados de las encuestas con empleados	EN PROCESO	80%
IX	9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir	No se tiene evidencia de que se mida la calidad de todos los servicios ofrecidos y la muestra de la última encuesta no tiene representado a todos los tipos de instituciones clientes (falta Gobiernos Locales y Empresas Públicas.)	1. Inclusión de todos los servicios en la CCC. 2. Incluir mediciones del nivel de calidad de los servicios. 3. Diseñar y aplicar encuesta para medir niveles de calidad en los servicios	LISTO	100%
	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia	No se tiene evidencia de planes de acción derivado de estas mediciones y socialización de los resultados con todas las áreas: Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles	1. Diseñar nueva estructura para los informes de monitoreo trimestral. 2. Crear herramienta de seguimiento para las oportunidades de mejora detectadas en los informes. 3. Comunicar oportunidades de mejora y establecer fechas de compromisos.	LISTO	100%
	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia	No se evidencia que la Institución ha participado en concursos y premios de calidad y excelencia	1. Realizar Autodiagnóstico CAF 2019 2. Establecer seguimiento al plan de mejora CAF 2018 -2020 3. Postular DIGEPRES al premio Nacional de la Calidad	EN PROCESO	33%
Cumplimiento DIGEPRES al 10/05/2019					77%