



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Presupuesto DIGEPRES

FECHA

28 junio 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

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

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

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con una visión y Misión, la misma fue revisada y plasmada en la formulación de nuestro Plan Estratégico Institucional 2018-2020 además de tomar en cuenta grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 PEI. <p>La Misión, Visión y Valores fueron de desarrollado respetando el marco de valores del sector, inclusive la DIGEPRES dentro de sus valores tiene los valores de Transparencia e Integridad que se corresponden con los principios en los que se enmarca el presupuesto público, conforme al artículo II de la Ley 423-06 Orgánica de Presupuesto para el sector público.</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión y Valores – Portal DIGEPRES - ¿Quiénes Somos? <p>La Misión, Visión, Valores, objetivos estratégico y operativos están disponible en el portal institucional para consulta de los empleados y público en general, además se ha comunicado en el carnet de empleado, además como parte de la socialización del Plan Estratégico Institucional fueron distribuidas a todo el personal y grupos de interés libretas que contienen la misión, visión, valores y objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carnet de empleados DIGEPRES. • Plan Estratégico Institucional – Portal DIGEPRES – Sobre Nosotros. • Plan Operativo Anual – Portal DIGEPRES- Sub-portal de Transparencia. • Lista de Entrega Libretas Plan Estratégico Institucional. • Listado de participación en la socialización de Abril 2018. <p>La DIGEPRES ha revisado recientemente la misión, visión, y valores en el marco del proyecto LEAD que se desarrolló para llevar a cabo la formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional 2018-2020.</p>	
--	---	--

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • FODA – Documento PEI – LEAD. <p>La institución adoptó el Código de Ética del Ministerio de Hacienda institución de la cual es dependencia, adicional a esto la institución tiene constituida la Comisión de Ética que desarrolla actividades que promueven el comportamiento ético y está facultada para gestionar los dilemas que pueden surgir y denuncias conforme a comportamientos no éticos y que son distintos a los valores institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Ética DIGEPRES. • Código de Ética- Ministerio de Hacienda. • Control de Actividades de la Comisión de Ética DIGEPRES. • Buzón de Denuncias. <p>La institución adopto Código Ética del Ministerio de Hacienda, y para prevenir posible conflicto de interés, en este sentido la Comisión de Ética se reúne de manera periódica para emprender actividades que promueven el comportamiento ético y está facultada para gestionar los dilemas que pueden surgir y denuncias.</p>	
---	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Además la Comisión de Ética se asegura de socializar el código ético con el personal de nuevo ingreso y cada 6 meses una jornada reforzamiento con los directivos.</p> <p>Se envían comunicaciones internas con informaciones referentes al comportamiento y normas éticas, además de charlas para todo el personal sobre ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Asistencia Reunión Comité de Ética. • Jornada reforzamiento con Código Ético con los Directivos. • Fotos Charla de Ética. • Correos Comunicación Interna Sobre ética. • Buzón de Denuncias. <p>Actualmente mediante la implementación de la gestión por competencias que alineado a la misión, visión y valores, pone en marcha un sistema de gestión y evaluación que refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes y empleado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos de la Implementación de Gestión por Competencias. • Lista de Asistencia Diagnostico de Competencias. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Asistencia Socialización Modelo de Competencias. • Diccionario de Competencias. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>En abril 2019 sometida al MAP la propuesta de nueva estructura organizacional, la cual responde a las necesidades del Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano, la misma se encuentra aprobada con la emisión de resolución No. 151-2019. La nueva estructura organizacional fue desarrollada en el marco de la implementación del Sistema de Gestión por Competencias.</p> <p>Además, contamos con un Manual de Funciones donde se destacan las funciones y responsabilidades de cada nivel y área organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional Res. 151-2019. • Manual de Funciones DIGEPRES. <p>La nueva estructura propuesta está alineada a los procesos del Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano y responde a los lineamientos y requerimientos del Plan Estratégico Institucional, orientada a una</p>	

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>gestión por procesos y por resultado, así como a los modelos establecidos por el Ministerio de Administración Pública y los respectivos órganos rectores, con el objetivo que la misma responda a lo establecido en la Ley 423-06 Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público y la ley de Función Pública 41-08.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos del Proyecto de Nueva Estructura Organizacional. • Informe de Monitoreo 2019. • Indicador Estructura Organizacional del SISMAP. <p>La DIGEPRES cuenta la herramienta de seguimiento al Plan Operativo Institucional que es utilizada para medir y equilibrar las diferentes áreas de la institución, además mide los indicadores de gestión Plan Estratégico Institucional en la herramienta gestionada por el Ministerio de Hacienda eMarsuite.</p> <p>Con la finalidad de iniciar la medición de indicadores de gestión alineados a la estrategia institucional, se está implementando el Cuadro de Mando Integral. Con relación a los indicadores de género y diversidad están definidos y disponibles en el portal del MAP.</p>	<p>No se evidencian indicadores de desempeño de procesos.</p>
--	---	---

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balanced ScoreCard. • Cuadro de Mando Integral. • Indicadores de Género y Diversidad. <p>Contamos herramientas para monitorizar los logros estratégicos y objetivos operativos de la organización, además la DIGEPRES ha implementado las normas básicas de control interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz NOBACI. • BSC- Seguimiento al POA • Cuadro de Mando Integral. • Reportes de EmarSuite. <p>La DIGEPRES desde el año 2013 viene estandarizando sus procesos y desarrollando procedimientos, los cuales se han estado alineando a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001 y la metodología de BMP (Gestión de Procesos de Negocios). Para apoyar este punto contamos con el Procedimiento de Gestión de Documentación PR-PD-01. Además, de la aplicación cada año del Modelo CAF, con el fin de que nuestros servicios y procesos sean de excelencia y crear una cultura de calidad en la organización.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se tiene implementado/ certificado en la norma ISO9001 con un enfoque de ciclo PHVA</p>
---	--	---

<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Gestión de Documentación. • Autodiagnóstico Modelo CAF. • Lista de participantes reunión CAF. • Modelo Conceptual NSPD – Gestión por procesos. <p>El Plan Estratégico Institucional 2018-2020, contempla en el eje 3: Posicionamiento y Fortalecimiento Institucional, el cual incluye fortalecer los sistemas tecnológicos, el departamento de TI, junto con el Departamento de Planificación se está desarrollando el Sistema de Colaboración Interna (SICI) con la finalidad de gestionar las actividades operativas mediante la herramienta, además del Sistema de Planificación Institucional (SIPI) que permitirá registrar la planeación institucional y sus avances.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 (LEAD – PEI). • SIPI – Versión prueba. • Requerimientos del Módulo PEI para el SIPI. • Matriz Seguimiento SIPI. • SICI – Modulo de RRHH – Versión Prueba. • Reconocimiento iTICge de OPTIC. 	<p>No se ha completado el desarrollo de SIPI y SICI.</p>
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SICI- Servicio de Certificaciones de Apropiación Presupuestarias. <p>La Dirección General de Presupuesto ha establecido en el PEI el Eje 3 de Fortalecimiento Institucional, las pautas para generar condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos institucionales y la gestión de proyecto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eje 3: Plan Estratégico Institucional 2018-2020 (LEAD – PEI). <p>La DIGEPRES cuenta con el Procedimiento de Comunicación Interna (PR-RH-08) este procedimiento traza las pautas de como dirigir de manera eficiente las informaciones significativas al personal de la DIGEPRES. Toda información que es suministrada por la página web de la DIGEPRES la misma se estandariza según los lineamientos del Procedimiento de Actualización de Contenido Web.</p> <p>Contamos con correo institucional, COI para aviso de información de interés colectivo, central telefónica, interacción con sistemas informáticos como el SIGEF, Sistemas Internos y manejo de ambiente en Carpetas Compartida con manejo usuario y accesos, chat institucional, Departamento de Archivo y correspondencia que maneja la</p>	<p>No se visualiza un protocolo y supervisión constante en el contenido de las preguntas frecuentes de página web.</p>
---	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>correspondencia tanto internas como externas mediante el Sistema Informático creado especialmente para facilitar la distribución y archivo de los documentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Archivo y Correspondencia. • Correo Comunicación Interna • Procedimiento. de Comunicación Interna (PR-RH-08). • Eje 3: Plan Estratégico Institucional 2018-2020 (LEAD – PEI). <p>Los líderes de la institución emprenden acciones encaminadas a la mejora continua, como el rediseño de procesos internos, desarrollo del proyecto de reforma NSPD, nuevas metodologías presupuestarias, Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados, y la inclusión de nuevos proyectos de mejora de proceso para la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 (LEAD – PEI). • Correos reuniones proyectos • Seguimiento a los proyectos institucionales. • Servicio de Certificaciones de Apropiación Presupuestarias. 	<p>No contamos con procedimientos de como se hace la mejora continua en la institución.</p>
--	---	---

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los cambios se comunican a través de COI por correos, en la página web institucional y también en sesiones de encuentro colectivo del personal con los líderes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo COI cambios institucionales • Procedimientos de Actualización Contenido Web (PR-DC-01) • Procedimiento para Publicación Información Institucional (DDC-PRO005) • Procedimiento de Comunicación (PR-RH-08) 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Las autoridades y líderes de la DIGEPRES participan en actividades relacionadas con los valores establecidos por la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participante en charlas de ética. • Reconocimiento a empleados por los ser ejemplo de los valores institucionales. <p>En la DIGEPRES se cumple fielmente a la ley de función pública 41-08, así como en los procedimientos internos del área de Recursos Humanos. Por lo tanto, la</p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>institución garantiza el respeto mutuo. Los empleados han sido instruidos sobre el uso de los buzones de sugerencias, quejas y los buzones de denuncias para que puedan tener un medio de comunicación anónimo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencia – Foto. • Manual de Uso Buzón de sugerencia. • Comunicación Interna sobre uso de buzón de denuncia y buzón de quejas y sugerencia. <p>Se realizan encuesta de clima laboral y de liderazgo, además de encuestas de satisfacción después de cada evento, actividades institucionales y sobre los proveedores de almuerzo. Para mantener informado a los empleados de los asuntos claves, disponemos del correo institucional de comunicación interna y pantallas en ambos pisos que proyectan las noticias e informaciones más relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Laboral – Ministerio de Hacienda. • Correos de Encuesta de Satisfacción sobre proveedores de almuerzo. 	
--	--	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de Encuesta de Satisfacción actividades institucionales. <p>La DIGEPRES como parte de su estrategia de apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas y logro de los objetivos, ha implementado la herramienta de seguimiento al POA por área en el cual se planifican los productos rutinarios y estratégicos y se asignan de manera directa a los empleados, que permite dar seguimiento y priorizar para el logro de resultados de excelencia. Además anualmente se realizan las evaluaciones del desempeño que actualmente cuentan con el componente de competencias, donde se identifican oportunidades de mejora, necesidades de capacitación y se provee al empleado una retroalimentación constructiva y herramientas necesarias para realizar efectivamente sus tareas. Cabe destacar las oportunidades de formación que facilita la institución a sus empleados para cursar postgrado y educación continuada tanto nacional como internacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Formación. • BSC-Herramienta de Seguimiento al POA. • Evaluación de Desempeño • Implementación Gestión por Competencias. 	
---	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>En el proceso de evaluación del desempeño se identifican oportunidades de mejora, necesidades de capacitación y se provee al empleado una retroalimentación constructiva y herramientas necesarias para realizar efectivamente sus tareas. También se realiza retroalimentación grupal en las reuniones de equipos encabezadas por los líderes de cada área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Evaluación de Desempeño. • Correo convocatoria reunión de equipo. • Minutas reunión de equipos. 	
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La DIGEPRES como parte de sus iniciativas para fomentar, animar, potenciar el liderazgo, dentro de las actividades de aniversario, abre un espacio para la rendición de cuentas de las áreas Institucionales, con la presencia de todos los empleados. Además, se fomenta la participación de los empleados y representación de la institución en actividades importantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos actividad de Rendición de Cuentas Institucional. 	

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes en paneles y actividades de aniversario Institucional. • Convocatoria Rendición de Cuentas. <p>Se promueve la cultura de aprendizaje haciendo participe a los empleados de diversos cursos, capacitaciones y programas de postgrado y maestría tanto nacionales como internacionales que permitan desarrollar sus competencias y general un cambio positivo en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitaciones. • Lista de Beneficiados por Programa de Capacitaciones. <p>Las sesiones de trabajo se realizan integrando analistas, técnicos y líderes donde se realizan trabajo en equipo y se promueve la participación de todos. Además, en las evaluaciones de desempeño el empleado tiene la oportunidad de retroalimentar al supervisor de forma verbal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Participantes reuniones de equipo GL y EP. • Convocatoria reuniones Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano. 	
--	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minutas de Reuniones de equipos. <p>La DIGEPRES premia tanto el esfuerzo individual como en equipo, a través del bono por desempeño, con este se reconoce a los empleados que hayan alcanzado calificación mayor o igual a 80 en sus evaluaciones desempeño, y es otorgado en el mes de marzo de cada año.</p> <p>Además de que los líderes felicitan y reconocen mediante correo cuando el equipo a su cargo realiza excelentemente las tareas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo felicitación a equipo de trabajo. • Evaluación de Desempeño. • Correo anuncio bono de desempeño. 	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución otorga licencias y permisos de acuerdo con lo establecido en la ley de función pública y sus reglamentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de licencia y permisos mensuales. • Ficha de Permiso – Licencia – Vacaciones. • Licencia por maternidad. 	

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Se determinaron necesidades del grupo de interés y se utilizó esta información para la elaboración del PEI y del NSPD, además se captan necesidades de los grupos de interés por medio de las encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PPT Grupo de interés Plan Estratégico Institucional 2018. • Matriz de interesados Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano. • Informe de Buzones de Sugerencias. • Comentarios de las Encuestas. <p>La DIGEPRES cuenta con la Ley Orgánica de Presupuesto 423-06 que regula el Sistema Presupuestario para todo el Sector Público. Además, se colaboró con las directrices que luego se traducirían en el decreto 15-17 sobre procesos de compras públicas y su implementación, también cabe destacar que somos responsable de elaborar cada año la política de gasto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta decreto 15-17. 	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 423-06. • Política de Gasto. • Lista de Asistencia Presupuesto Orientado a Resultado. <p>La DIGEPRES a través del proyecto reforma a identificado todas las leyes que involucran el sector financiero del Estado Dominicano y se elaboró un análisis legal para verificar sus implicaciones para la Institución y todo el Sistema Presupuestario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo Conceptual NSPD • Análisis de Brecha Legal-NSPD <p>El Plan Estratégico Institucional fue diseñado tomando como referencia los lineamientos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y el NSPD está alineado a las leyes aplicables.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional PEI. • Modelo Conceptual NSPD. <p>Para el desarrollo del Nuevo Sistema Presupuestario NSPD, se tomó en cuenta la autoridad política y otros grupos de interés con quienes se sostuvieron reuniones que ayudaron a la definición del proyecto.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos reuniones NSPD. • Lista de participante encuentros NSPD con OR y UE's. • Reuniones Interinstitucionales para Clasificadores y estructura Programática. <p>Esta Institución mantiene una relación proactiva y periódica con la autoridad política, cabe destacar que, para formular el Proyecto de Presupuesto General del Estado se trabaja de acuerdo con las directrices establecida por el Poder Ejecutivo y para los demás productos se mantiene interacción con los OR de Hacienda y el Ministerio de la Presidencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación PGE para el Ministro de Hacienda. • Convocatoria Comité Interinstitucional de Cuota. • Reuniones Interinstitucionales para Clasificadores y estructura Programática. • Reuniones para Estructura Organizacional con Ministerio de Hacienda. 	
--	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se ha iniciado un proyecto para la gestión de las Redes Sociales, a implementarse en este año 2019, con el fin de delimitar las funciones internas para el manejo de las redes sociales y contenido digital institucional a difundir por este medio, que sea de interés para los clientes-ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos del Proyecto de Redes Sociales. 	<p>No se tiene evidencia de este punto</p> <p>No se tiene evidencia de este punto</p> <p>No se tiene evidencia de este punto</p>
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Se identificaron los grupos de interés para la elaboración del PEI 2018-2020 y en el marco de la encuesta de satisfacción.</p> <p>Fue presentado al Ministerio de Hacienda los atributos del Plan Estratégico de la DIGEPRES y en el 2019, los resultados del primer año de ejecución del mismo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primera Sesión: Factores de la Identidad Institucional y Estratégica (Plan Estratégico Institucional 2018-2020 (LEAD – PEI). • Presentación atributos del PEI al Ministerio de Hacienda. • Resultados de Avance PEI. <p>Se han realizado las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo, además, encuestas sobre los servicios brindados a las instituciones clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional – Hacienda • Encuesta de Satisfacción con los Servicios Brindados. <p>Se elaboran boletines trimestrales macroeconómicos que sirven de soporte para procesos presupuestarios. Además se realizan presentaciones que analizan factores socio-culturales, demográficos, etc.</p>	<p>No existe evidencia de recopilación, análisis o revisión de las informaciones sobre variables socio-culturales, medioambientales, tecnológicas y demográficas.</p>
--	---	---

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Macroeconómico publicado. <p>Se recopila información relevante de gestión en forma sistemática.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ejecución presupuestaria mensual institucional. • Informe de Estado Financiero. • Informe de monitoreo trimestral de logros y/o seguimiento del Plan Estratégico. <p>Se ha realizado un análisis FODA en el 2017 y los resultados fueron utilizados para desarrollar el PEI 2018-2020, para el proyecto de Cultura Deseada fue realizado un informe que contiene estos atributos. Además, tenemos ejecutado al 78% el Plan de Mejora producto del Autodiagnóstico CAF 2018-2019.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico Modelo CAF. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 (LEAD – PEI). • Proyecto de Cultura Deseada. • Plan de Mejora CAF-Reporte de Seguimiento. • Informe de Avance Plan de Mejora CAF. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>La misión y la visión de la organización se han traducido en los planes institucionales de corto y largo plazo PEI/POA/Riesgo Estratégico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Plan Operativo Anual 2019. <p>Para el desarrollo de la estrategia y planificación se ha incluido algunos grupos de interés como son: Colaboradores internos; Ministerio de Hacienda y dependencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. <p>Se cuenta con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual donde se detallan los productos departamentales. Como resultado del seguimiento y monitoreo de estos planes se elabora el Informe de Monitoreo y Memoria Anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Monitoreo trimestral de Logros y/o seguimiento del Plan Estratégico. 	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual Institucional <p>La disponibilidad de los recursos de cada año se prevé en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Además, la formulación del Presupuesto Institucional Anual contempla la planificación de los recursos económicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Presupuesto Aprobado 2019. • Reporte de ejecución presupuestaria mensual institucional. • Plan Operativo Anual. <p>Las tareas a largo plazo son definidas en el Plan Estratégico (3 años) y se desagregan anualmente en el Plan Operativo Anual y BSC- Seguimiento al POA colocamos las tareas y productos asignados a cada recurso por trimestre.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Plan Operativo Anual 2019. • Matriz de Seguimiento al POA. <p>Durante el 2018, fue redactada la propuesta de Política de Responsabilidad Social, la misma se encuentra en proceso de revisión y aprobación.</p>	
--	--	--

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Propuesta de Política de Responsabilidad Social.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>Implantamos la estrategia y planificación por medio a nuestros instrumentos PEI y POA. Además de contar con una Estructura Organizacional aprobada por el MAP y el Manual de Organización y Funciones que actualmente están siendo mejorados y actualizados, junto con los procesos institucionales. También contamos con un portafolio de proyectos estratégicos y sus respectivos planes de ejecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Estructura Organizacional 151-2019. • Manual de Funciones. <p>Los planes operativos detallan la estrategia por año, se trabaja además los planes trimestrales que incluyen los productos rutinarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • BSC-Seguimiento del POA 2019. 	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mando Integral <p>La institución desarrolla en el Plan Operativo Anual los planes y programas con sus objetivos y resultados para cada unidad, donde se establece el nivel de cambio a través de indicadores. Desde el 2018 se aplican los Acuerdos de Desempeño, con el objetivo de medir el cumplimiento de los objetivos de cada individuo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual por Áreas. • Acuerdos de Desempeño. <p>Una vez aprobado el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2020, se realizó una jornada de socialización con todos los empleados de DIGEPRES, además publicamos mediante el Portal de transparencia nuestros planes y objetivos, además de realizar reuniones de equipo para discutir los productos y objetivos del Balanced ScoreCard.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización del Plan Estratégico Institucional. • Convocatoria reunión departamental Matriz de seguimiento al Pan Operativo Anual. • Portal de Transparencia – Planificación Estratégica. 	
---	---	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se realizan cortes trimestrales para medir la ejecución de los productos planteados en los planes operativos, de donde surgen los informes de monitoreo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Monitoreo. <p>Anualmente se mide la ejecución del Plan n Estratégico Institucional, y la ejecución del Plan Operativo Anual de manera trimestral a fin de reportar los avances en el desarrollo de los productos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Monitoreo. <p>Se realizó un análisis FODA para identificar oportunidades de mejora para la estrategia y reorganización, producto de esta evaluación es el Plan Estratégico Institucional 2018-2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA 2018. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Realizamos capacitaciones en temas innovadores para la institución como Presupuestación Orientada a Resultados, Gestión por Competencias y también intercambio de conocimientos y buenas prácticas con otras entidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitaciones. • Convocatoria Capacitaciones. • Plan de Benchmarking. 	<p>.</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La DIGEPRES está en el proceso de implementación del Cuadro de Mando Integral, con el que se medirá internamente los indicadores de cada área e institucionales vinculados a la estrategia institucional general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Plan Operativo Anual. • Cuadro de Mando Integral. 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En la elaboración del PEI se tratan temas de innovación y modernización, a su vez se incluyen en las líneas estratégicas institucionales. El proyecto NSPD surgió a raíz de su identificación en debates de grupos de interés relevantes, el mismo ha</p>	

	<p>estado orientado desde su Modelo Conceptual y Funcional a innovar y modernizar todo el modelo de Gestión del Sistema Presupuestario Dominicano y a su vez la gestión del gasto público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Correo convocatoria reuniones Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Resumen Ejecutivo Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano. 	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>En la actualidad se trabaja con un proyecto de Transformación Organizacional que impacta la gestión del cambio institucional en términos de cultura, funciones y gente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Transformación Organizacional. • Implementación Modelo CAF. • Plan de Benchmarking. 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Para asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios la institución realiza el Plan Anual de Compras y Contrataciones, el Presupuesto Anual y el Plan Operativo Anual.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Presupuesto Anual Institucional. • Plan Operativo Anual. 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>En la DIGEPRES procuramos mantener comunicación en ambas direcciones dentro de la estructura organizacional y contamos con información valiosa de empleados, clientes y ciudadanos que son recolectadas a través de encuestas de satisfacción y buzones de reclamación y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Buzones de Reclamación y Sugerencia. • Resultados Encuesta de Satisfacción de Cliente. • Resultado Encuesta de Clima Laboral. • Correos Comunicación Interna • Memorándum Oficiales. 	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Contamos con servicios a los clientes que se trabajan en línea por medio del Página Web, informaciones para todos los ciudadanos por medio al Portal de Transparencia. Además, internamente estamos desarrollando el SIPI Sistema de Planificación Interna y el SICI Sistema de Colaboración Interna.</p>	

	<p>Contamos con el SIGEF que permite que se ejecuten las transacciones presupuestarias de las instituciones del estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Solicitud Certificación de Apropriación Presupuestaria. • Servicios en línea SIPREGOL, Solicitud de Modificación Estructura Programática. • SIGEF- Portal de Usuario. • SIPI Sistema de Planificación Interna. • SICI Sistema de Colaboración Interna. 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>El Dpto. de Recursos Humanos previo a su proceso de reclutamiento realiza las proyecciones trimestrales en coordinación con las áreas contemplando las salidas involuntarias (pensión, fallecimiento y licencias permanentes) y voluntarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Requisición de Personal. • Captura de la Carpeta de Acceso del Personal. <p>Se desarrolló un Proyecto de Transformación Organizacional (Modelo de Gestión por Competencias) con el fin de realizar acciones que apunten a redefinir las competencias que se requieren del personal para alcanzar los planes estratégicos institucionales.</p> <p>Por otro lado, la institución brinda la oportunidad de estudio al personal, licencia por maternidad y apertura a la diversidad cultural.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Transformación Organizacional. • Licencias de Estudios, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75. • Becas Otorgadas a Empleados. 	
---	--	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de becas otorgadas para la gestión de programas educativos de empleados. <p>Estamos asegurando que las personas de la DIGEPRES tengan las capacidades adecuadas para el desarrollo de nuestra misión, por lo que se han realizado reuniones por áreas para revisar, enriquecer y actualizar el Manual de Puestos basado en competencias. Además de ofrecer capacitaciones y entrenamientos a los empleados para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico del Nuevo Modelo de Competencia. • Programa de Capacitaciones. • Convocatoria Capacitación. <p>En proceso de actualización de los procedimientos y políticas de RRHH, por ejemplo contamos con el procedimiento de evaluación de desempeño, procedimiento de reclutamiento y selección, procedimiento de gestión de nómina y procedimiento de beneficios laborales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de evaluación de Desempeño. • Procedimiento de Gestión de Nómina. 	
--	---	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Beneficios Laborales. • Lista Maestra de Documentos. <p>Implementamos el proceso de acuerdo de desempeño con miras a verificar la contribución individual de cada uno de los colaboradores y este año se está realizando basado en la resolución 100-2018 del Ministerio de Administración Pública sobre Incentivos basados en el Desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de acuerdo. • Correo enviado al MAP. • Comunicación Interna Bono por Desempeño. • Comunicación interna Incentivo por Rendimiento. <p>Disponemos de un Diccionario de Competencias Institucional, el cual nos permite elaborar los guiones para entrevistar por competencias y es el principal insumo para el diseño de nuestra herramienta de evaluación, y además constituye una de las bases del diagnóstico de necesidades de nuestro plan de capacitación del personal de cara a identificar las oportunidades de mejora tanto a nivel de desarrollo de competencias como reforzamiento de los conocimientos técnicos.</p>	
--	---	--

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diccionario de competencia aprobado por el MAP. • Ficha Asignación de competencia. • Lista de Asistencia Socialización De Nuevo Modelo De Competencia. <p>El departamento de Recursos Humanos cuenta con el Sistema de Integración de Gestión Humana (SIGEH) en la actualidad contamos con el módulo de registro y control en un 90% y esta puesta en marcha la primera fase del subsistema de evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Prueba de servicios online (QA) Registro y Control. • Borrador de Solicitud Requerimiento herramienta de Evaluación de Desempeño para Fines de Automatización. • Formularios Automatizados de Evaluación por Competencias. <p>Nuestros procesos de reclutamiento y selección no discriminan aspectos puntuales de género, orientación sexual, raza o religión, garantizando así un proceso de</p>	
--	--	--

	<p>carrera profesional con criterios de justicia e igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente Selección y Reclutamiento de Personal. • Correo iniciativa reclutamiento de candidatos con Discapacidad para pasantía. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se realizó un diagnóstico de competencias de todo el personal, con asesoría externa, con la finalidad de evaluar el nivel de desarrollo de las nuevas competencias requeridas por el plan estratégico 2018-2020. En el 2019 se realizó una evaluación de las competencias de cada colaborador de la institución y actualmente estamos desarrollando la evaluación Set Up por competencias que permitirá marcar una línea base en la implementación de la metodología.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia Diagnóstico de Competencia. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación Diagnóstico final del personal evaluado. • Assement Multiplicity. • Diccionario de Competencias. • Diccionarios de Comportamiento. • Evaluación Set Up por Competencias. 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Previo a la elaboración del plan de capacitaciones, se envía a todas las áreas un formulario de levantamiento de necesidades de capacitación, el cual sirve de base al igual que la evaluación de desempeño para determinar las oportunidades en materia de conocimiento técnicos y competencias del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo a los Líderes para el Levantamiento de Necesidades de Capacitación. • Formulario Evaluación Diagnóstico de Necesidades • Plan de Formación 2019. 	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Dentro de las estrategias definidas para contribuir con el desarrollo de personal, se realizan entrevista de retroalimentación de los resultados con los líderes de la institución, a fin de notificarle las fortalezas y oportunidades de mejora de cada uno de ellos y de su equipo de trabajo. De forma que de manera conjunta con el departamento de RRHH se pueda aunar esfuerzo para mejorar el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Asistencia Retroalimentación de Resultados de Diagnóstico de Competencia. 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Como parte de del desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo, la institución ha contratado consultores para apoyar los estilos de liderazgo a través de Coaching y capacitaciones, guiados por la Escuela Europea de Gerencia (EEG)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de Consultoría para Reforzar el Liderazgo Institucional de la Escuela Europea de Gerencia (EEG). • Propuesta Escuela Europea de Gerencia (EEG). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de Asistencia Socialización de Competencia Nivel de Supervisión. 	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>La Institución cuenta con un proceso de inducción institucional al personal de nuevo ingreso, donde se realiza se le ofrece informaciones alusivas a la cultura organizacionales, políticas, procedimiento, beneficios entre otras informaciones de utilidad para la adaptación al personal de nuevo ingreso. De igual forma parte de la ruta de aprendizaje comprende la inducción a la Administración Pública ofrecida por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de Inducción Institucional. • Lista de Asistencia Inducción Institucional. • Lista de Asistencia de la Administración Pública. 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Promovemos la movilidad interna de los empleados y hemos realizado concursos internos para puestos vacantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Movimientos internos. • Concurso Interno para el puesto de Enc. División de Desarrollo Institucional del Depto. Planificación y Desarrollo. 	

<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se han realizado cursos online desde el puesto de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de Procesos BIZAGI. • Modelamiento de Procesos BIZAGI. 	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución ha tomado iniciativa para la gestión de riesgos, conflictos de interés y el enfoque de género. Creando comité de riesgos y salud ocupacional, conformando y capacitando equipos de líderes y brigadistas. Además, contamos con Comité de Ética Institucional DIGEPRES, de igual modo hemos apoyado la gestión en base al enfoque de género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Comité de Gestión de Riesgos. • Comité de Ética. • Respuesta al Ministerio de la Mujer sobre Propuesta Planes de Enfoque a Género. 	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución está orientada a otorgar formación a su personal, para mejorar sus competencias y conocimientos. Con miras a medir el impacto de los programas formativos, hasta el momento se evalúa la calidad de la formación percibida por los empleados, mediante el formulario de evaluación de las capacitaciones.</p>	

	<p>En aras de evaluar el costo -beneficio que representa para la organización de sus planes de formativos, procura evaluar que los programas ofrecidos por las casas formativas apunten a las funciones de cada personal propuesto y a los ejes estratégicos institucionales. De igual modo, se da un seguimiento continuo para validar los cupos, asistencia y verificación de notas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario Evaluación de Reacción de Capacitaciones. • Matriz de Evaluación Costo Beneficio Planes de Capacitación. • Seguimiento al Personal Reporte de Notas de las Becas Otorgadas. • Formato de Lista de Asistencia. 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>La DIGEPRES fomenta el enfoque de género y participación de las mujeres, por medio de la no discriminación, en los procesos de reclutamiento, selección y/o contratación. Promueve la igualdad de oportunidades y no discriminación por género para el acceso a los programas formativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla Revisión Movilidad Femenina. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Apoyamos el dialogo abierto mediante las reuniones interdepartamentales para análisis y mejora de los procesos, la integración de los empleados en los proyectos que emprende la institución, también las opiniones recogidas mediante los buzones, la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociación de Servidores Públicos. • Lista de Asistencia y Minutas Reuniones. 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Para el proyecto de Programas Presupuestarios Orientados a Resultados, la institución ha conformado un equipo de trabajo para realizar las diferentes acciones que permita materializar una prioridad institucional, que conlleva el levantamiento de información, trabajo de campo, diseño de estrategias con equipos de diversas áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Trabajo de Campo. • Lista Asistencia Equipo Diferentes Áreas. 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el</p>	<p>Para el desarrollo de los planes institucionales procuramos formar equipos</p>	

<p>desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>multidisciplinarios e interdepartamentales donde junto con los líderes, se realiza el levantamiento de las necesidades cada plan y para definir los proyectos y productos de la Herramienta de Gestión (BSC).</p> <p>La institución cuenta con varias delegaciones conformadas por el personal con miras a velar por la identificación y sugerencias de planes de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Delegación de Digepres de la Cooperativa COOPMINHA. • Asociación de Servidores Públicos. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución tiene implementado el acuerdo de desempeño para establecer las metas y objetivos a cumplir por parte de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Asistencia de Taller del MAP Acuerdos de Desempeño. • Correo Convocatorio a Líderes. • Formulario de Acuerdos de Desempeño. • Resultados Evaluación de Reacción Taller. 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y</p>	<p>La institución de manera continua realiza encuesta para identificar la mirada del cliente</p>	

<p>acciones de mejora.</p>	<p>interno (empleados) en los servicios que se ofrecen y los niveles de satisfacción en diferentes gestiones y comisiones institucionales, recientemente realizamos una socialización de los resultados de la encuesta de clima organizacional con toda la DIGEPRES y se generaron planes de acciones específicos para cada área organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COI Servicios Tecnológico. • COI Servicios Planificación y Desarrollo. • COI Ética Pública COI Clima Organizacional y Gerencia. Planes de Acción Encuesta de Clima Organizacional. 	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Hemos realizado diversas campañas de orientación para conocimiento de todo el personal sobre la ubicación y utilidad de los buzones de reclamaciones y sugerencia, a través de este cualquier empleado puede ofrecer su opinión sobre la gestión, por medio a sugerencias, reclamos y felicitaciones que quieran externar sin incidencia de ningún supervisor. Las fichas recopiladas en estos buzones constituyen insumo para el informe y se remite a las diversas áreas que presenten observaciones para la posterior toma de acciones de mejora.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos Buzones de Sugerencias. • Informes Buzones Sugerencias. 	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La institución ha diseñado planes para mejorar la salud y el cuidado de los empleados con acciones para realiza diferentes jornadas que para la evaluación de la salud bucal, el sistema cardiovascular, la visión y salud de sus hijos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativo Odontológico • Jornada Cardiovascular y Visual. • Jornada de Salud Escolar. 	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	<p>La institución otorga a sus empleados permisos de estudio y lactancia para favorecer a los empleados con condiciones especiales y otorga permisos y licencias bajo lo establecido en la Ley de Función Pública No. 41-08.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos por motivos de estudio. • Permisos por lactancia materna. • Formularios de permisos, licencias y vacaciones. 	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Los empleados con una situación particular de salud son dotados de permiso laboral</p>	

	<p>especial y procuramos estar pendientes de la evolución de salud de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos por motivos de salud. 	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Dentro de las actividades realizadas para reforzar la motivación del personal a través de beneficios no monetarios, el Depto. Recursos Humanos ha coordinado actividades para promover las costumbres gastronómicas dominicanas y favorecer con horario especial en temporada semana santa para traslado del personal a disfrutar con sus familiares. De igual modo, en el día de la amistad se realizó la entrega de regalos a todo el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interna (COI) Obsequio de Semana Santa. • COI Horario Especial. • COI entrega obsequio San Valentín. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>El Departamento de Compras cuenta con una amplia lista de proveedores y suministradores para la adquisición de bienes y servicios, dicho listado se encuentra en el portal de DIGEPRES.</p> <p>La institución ha realizado acuerdos con la Plaza de la Cultura para los parqueos de empleados de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Proveedores DIGEPRES. 	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Existen iniciativas institucionales orientadas a la responsabilidad social, tales como: Cero Papel como atributo del NSPD, actividades institucionales que incentivan al uso de materiales reciclados y jornadas de reforestación con la participación del personal de DIGEPRES.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de Actividades institucionales • Convocatoria a jornada de reforestación 	<p>No existe evidencia de acuerdos de colaboración orientados a la responsabilidad social.</p>
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se desarrollan colaboraciones especializadas con otras instituciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de desarrollo del SIGEF en colaboración con la Dirección de Administración Financiera Integrada (DAFI) del Ministerio de Hacienda • Proyecto de Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano (NSPD), en colaboración con la 	

	<p>DAFI, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Política y Legislación Tributaria, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación, Corporación de Acueductos y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN), Contraloría General de la República Dominicana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Gestión Financiera y Presupuestaria del Estado (PROFIDEC) con colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. • Proyecto de Indicador de Gestión Presupuestaria. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Constitución de Proyectos • Comunicación solicitando colaboración de instituciones 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La DIGEPRES se preocupa por monitorear los proyectos y alianzas, para esto se tiene un equipo staff que vela por el funcionamiento de cada uno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de Reunión 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La institución cuenta con aliados en materia de aseguradora de riesgo laboral y de salud como son ARS-HUMANO, ARS-PALIC y</p>	<p>No se tiene prevista alianzas estratégicas público-privadas.</p>

	<p>ARS-UNIVERSAL para garantizar beneficios para los empleados, además, de asociación con ROS para que los empleados puedan hacer consulta y tener asesoría sobre seguros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de servicio con ROS Seguros & Consultoría. 	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>En los contratos suscritos con aliados del sector público y privado se establece la responsabilidad de cada una de las partes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de Constitución de Proyectos <p>Contrato de servicio con ROS Seguros & Consultoría</p>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>Durante el proceso de Reclutamiento y Selección se evalúan las capacidades de los candidatos seleccionados con la colaboración de la agencia Jobs and People.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Contrato de Servicios</p>	No existe evidencia de que se explore las posibilidades provistas por las agencias de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>Planificamos anualmente intercambios de conocimientos con instituciones del sector que nos aportan a mejorar la gestión institucional y también nos da la oportunidad de ser referencia para muchas, aportando nuestra experiencia y mejores prácticas. En 2018-2019 realizamos intercambios con Ministerio de Administración Pública para temas de Carta Compromiso Ciudadano, Tesorería Nacional sobre gestión humana y Modelo CAF, CAASD y Dirección General</p>	

	<p>de Contrataciones Públicas aportando nuestros conocimientos y experiencia en manejo de los indicadores del SISMAP y NOBACI.</p> <p>La DIGEPRES se preocupa por mantenerse actualizada conforme a las mejores prácticas en temas presupuestarios por esto procura que los colaboradores del negocio compartan conocimientos con otras instituciones incluyendo instituciones internacionales, ejemplo más cercano de esto es Curso PEFA y análisis de la OCDE, la visita a Brasil y Perú para el desarrollo de las metodologías, además de la contratación de consultores especializados sobre temas presupuestarios, gestión por procesos, que fueron importantes el intercambio de conocimiento para el desarrollo del NSPD, los clasificadores presupuestarios y desarrollo de las metodologías presupuesto orientado a resultado, costeo, evaluación por programa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Benchmarking y Benchlearning. • Lista de participantes en benchmarking Perú, Brasil. 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La institución está comprometida con el desarrollo económico y social del país, sobre todo sectores que necesitan crecer por eso procuran dar oportunidad a las MIPYMES en los procesos de contratación, de hecho el</p>	

	<p>20% de las compras se realizan a este sector empresarial.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Proveedores DIGEPRES. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>En la DIGEPRES se establecen canales de comunicación con el ciudadano y se mantienen actualizados con el fin de brindar informaciones que sean de provecho para todos y que agreguen valor. Se aplica lo establecido en la Ley de Libre Acceso a la Información, con la OAI y manteniendo actualizado el sub-portal de transparencia conforme a las disposiciones de OPTIC y obteniendo excelente calificación en la evaluación de la DIGEIG, se realizan publicaciones de temas relevantes en periódico de circulación nacional y se cuenta con un programa de visitas a medios de comunicación por parte del Director General para abordar temas de interés general sobre el presupuesto dominicano, así como con boletines informativos que recogen los acontecimientos más importantes del mes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín Informativo Mensual • Contenido del Sub-portal de Transparencia 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones relevantes en circulación nacional 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Realizamos encuestas mensuales de satisfacción con los servicios brindados a las instituciones clientes y también estamos cada vez más cerca del ciudadano y sus opiniones por medio a las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.</p> <p>Las instalaciones cuentan con buzones colocados en las áreas de recepción para que el ciudadano / cliente pueda expresar necesidades y requisitos, además de que el personal es capacitado y con alto nivel de servicio, trabaja de cerca con las instituciones clientes y estos son receptores de necesidades y requisitos. Se han sostenido encuentros con la sociedad civil y con los clientes. Se ha socializado el NSPD y sus propuestas con las instituciones de diversos ámbitos públicos y la retroalimentación se convierte en requisitos para ser integrados a los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Encuestas de Satisfacción Con los Servicios. • Informe Buzón de Sugerencias • Lista de Participantes en socialización NSPD • Lista de clientes participantes • Fotos de participantes de la Sociedad Civil 	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se han realizado encuentros con los clientes, Además de contar con la participación de representantes de los clientes en el diseño del NSPD, se realizó la socialización del NSPD y sus propuestas con las instituciones de diversos ámbitos públicos. Se ha recibido retroalimentación que se convierte en requisitos para ser integrado en los servicios.</p> <p>Adicionalmente, se desarrolló una encuesta de satisfacción con una muestra de los grupos de interés, esta se remite mensualmente para conocer su percepción con el servicio brindado y recibir propuestas de mejora a los procesos y servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Satisfacción. • Comunicación solicitando colaboración de instituciones. 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La institución realiza encuestas que incluyen una muestra representativa de las instituciones clientes, además de que para los proyectos y nuevas iniciativas que impactan a los clientes se consulta con los involucrados.</p> <p>En adición, la DIGEPRES posee Buzones de Sugerencias accesibles a los visitantes, tanto ciudadanos como clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Satisfacción 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Buzón de Sugerencias 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>DIGEPRES cumple con su compromiso y principio de ser transparente, por eso en el Portal de Transparencia actualizado, publica informaciones relevantes como estadísticas presupuestarias periódicas, política de gasto, el consolidado de la ejecución y el presupuesto del Sector Público No Financiero, la Ley de Presupuesto General del Estado y boletines institucionales.</p> <p>Concluimos la etapa de desarrollo del Portal de Intranet y estamos iniciando su puesta en marcha, también se ha habilitado el portal SIGEH que es un módulo interno para gestionar las novedades de los recursos humanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de intranet DIGEPRES. • Módulo SIGEH. • Contenido portal institucional http://www.digepres.gob.do/ • Contenido portal de transparencia. .http://www.digepres.gob.do/transparencia/ • Fotos de conferencias de prensa y socializaciones. 	

<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Actualmente se tiene información de la satisfacción por medio a los buzones de sugerencias y las encuestas mensuales que se envían a las instituciones clientes, además durante la prestación del servicio de capacitaciones en temas presupuestarios, se provee una encuesta que permite recolectar mejoras oportunas para el servicio y el tema en general tratado en la capacitación / socialización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas Servicio de Capacitaciones presupuestarias. • Resultados de la Encuesta de Satisfacción • Informe Buzón de Sugerencias 	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La institución está en proceso de publicar la primera versión de la Carta Compromiso Ciudadano, donde procura ser claros y transparentes con todo lo concerniente a los servicios ofrecidos y los indicadores de calidad de cada uno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta Carta de Compromiso. • Minuta reuniones sobre carta compromiso con el MAP 	<p>No se evidencia la publicación de la Carta Compromiso.</p>

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La encuesta de satisfacción al cliente realizada busca reflejar información actualizada y observaciones de los servicios ofrecidos.</p> <p>Las Direcciones de Servicio de la institución mantienen el contacto directo con las instituciones clientes, analizando los comportamientos financieros y de producción física.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Satisfacción • Informe de Ejecución Presupuestaria • Informe de Evaluación Presupuesto Físico 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La Dirección Administrativa y Financiera y su División Financiera participan en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) y procuran que las estrategias de la dirección queden plasmadas en esta herramienta de planificación, elabora el POA del área conforme a las necesidades y alineado a los objetivos estratégicos definidos. Actualmente contamos con un Cuadro de Mando Integral que permite medir el avance en la implementación de la estrategia institucional.</p>	

	<p>La institución elabora el Plan Anual de Compras y Contrataciones que busca identificar las necesidades departamentales de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mando Integral General. • Cuadro de Mando Integral Administrativo y Financiero. • Plan Estratégico Institucional (PEI). • Plan Operativo Anual (POA). • Plan Anual de Compras y Contrataciones. 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>DIGEPRES ha sido auditada por Cámara de cuentas y se han trazado acciones de mejora conforme a observaciones recibidas, además se realizan análisis de riesgos en términos operativos de los proyectos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Acciones de Mejora. • Análisis de Escenarios para Proyectos. 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>La institución publica oportunamente el presupuesto y su ejecución en el Sub-Portal de Transparencia Institucional. Así mismo se publica el Balance General mensual, el Estado de Resultados, informes de auditorías realizadas a proyectos, la Relación de Activos Fijos y el Inventario de Almacén, reporta informaciones de eficacia para el cálculo del Indicador de Gestión Presupuestaria IGP.</p>	

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Contenido portal de transparencia http://www.digepres.gob.do/transparencia. 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La institución registra las informaciones presupuestarias en el SIGEF que sirve de repositorio y facilita el control y trazabilidad de las transacciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Balance de SIGEF 	<p>No se tiene evidencia de que se utilice la contabilidad de costos.</p>
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Realizamos una vinculación de la planificación institucional y el presupuesto, asegurando alinear las metas físicas con las financieras.</p> <p>Estamos orientados a desarrollar presupuesto institucional plurianual. Las áreas operativas de negocio y en consonancia con el NSPD han comenzado a implementar el presupuesto plurianual con las instituciones que utilizan recursos públicos.</p> <p>Actualmente estamos desplegando con 09 programas pilotos el presupuesto orientado a resultados, este proyecto tiene como finalidad ajustar la metodología definida por la DIGEPRES e implementar gradualmente en las instituciones públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Institucional y Presupuesto Institucional. • Módulo de Programación de la Ejecución 	

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades del Departamento Administrativo y Financiero están establecidas en el Manual de Organización y Funciones y la distribución conforme al organigrama aprobado por el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones • Estructura Organizacional R. 166-2013. 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Cuando se decide incurrir en una compra se siguen estrictamente las disposiciones de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, buscando tomar la mejor decisión sobre costo-beneficio. Las compras son gestionadas en el portal transaccional de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de compras y contrataciones realizadas y aprobadas 	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Contamos con información sobre la eficacia de la gestión presupuestaria por medio a los reportes del IGP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes del IGP-DIGEPRES 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Actualmente la DIGEPRES cuenta con desarrollo de herramientas internas de Colaboración que permiten apoyar las áreas para toma de decisiones. Se encuentra en proceso de desarrollo e implementación Sistema de Colaboración Interna, Intranet, además del uso en todas las áreas de la organización conforme de las herramientas para seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual.</p> <p>Próximamente estaremos en la fase de puesta en marcha del portal de intranet DIGEPRES, que permitirá a los colaboradores acceder a la documentación aplicable a los procesos de cada área.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema para compilación de Libros de Presupuesto. • Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). • Sistema de Gestión de Recursos Humanos. • Sistema de Planificación Institucional. • Sistema de Correspondencia. • Portal de Intranet. <p>Actualmente la DIGEPRES, cuenta con herramientas de Backups en premisa, cumpliendo los ciclos de Backups, (Físico y Cintas). Se está realizando la evaluación de un sitio alterno, o sitio de contingencia en</p>	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>casos de catástrofes, de esta manera se da el paso a la alta disponibilidad de los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de herramientas de Backups disponibles <p>La DIGEPRES, cuenta con sistemas perimetrales que ayudan a controlar en caso de intrusos, mantener la salud y reputación de los Dominios.</p> <p>A partir del NSPD se identifican necesidades de información futuras que se convierten en requerimiento para los sistemas de información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de sistemas perimetrales • Modelo Funcional NSPD <p>Próximamente se estará desplegando el Portal de Intranet, el cual será la puerta de enlace hacia toda la información, aplicativos, y ambientes de colaboración de las operaciones de la DIGEPRES.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes del Portal de Intranet <p>La misma intranet ofrece la facilidad para que los colaboradores puedan hacer uso de todas las herramientas y tener acceso a los servicios informáticos.</p>	<p>No se ha desplegado el Portal de Intranet</p>
--	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>La institución cuenta con manuales y procedimientos redactados que aseguran el intercambio de conocimiento.</p> <p>Mediante el proyecto de Gestión de Competencias, se realizaron coaching grupales e individuales para todos los líderes de área. También se ha socializado con todos los colaboradores, facilitado por expertos en gestión de competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Puestos. • Manual de Programación de la Ejecución. • Listado Maestro de Documentos. • Invitación a Coaching Gestión por Competencias. • Invitación Socialización Gestión por Competencias. <p>DIGEPRES, cuenta con un sistema de Correo Institucional, basado en tecnología Microsoft (Exchange), que garantiza la operatividad de información tanto de los empleados como de las instituciones clientes y colaboradoras.</p> <p>Mediante el portal institucional y el portal de transparencia se garantiza el acceso la información relevante a los ciudadanos y clientes. Adicionalmente, la institución realiza la publicación del Presupuesto</p>	
---	--	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Ciudadano que facilita la comprensión del presupuesto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes del Sistema de Correo Institucional. • Imágenes del Portal Institucional y Portal de Transparencia Presupuesto Ciudadano 2018. <p>Para estos fines, se cuenta con la documentación de los proyectos, procedimientos operativos y el uso de sistemas de información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación Proyectos. • Listado Maestro de Documentos. • Imágenes del SIGEF. 	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se cuenta con un plan estratégico (PETIC) 2015-2020 alineado con el plan estratégico institucional (actualmente en revisión para alinearlo al nuevo PEI institucional). Existe un plan táctico y planes operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PETIC 2015-2020. • Plan Estratégico Institucional (PEI). 	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual del Departamento de Tecnología. <p>Se evalúan las soluciones en términos de Costo-Beneficio y periodo de recuperación de la inversión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Inversión de Soluciones <p>Se segregan los servicios por tipo, asegurando que las capacidades de las personas sean las adecuadas. En el caso de fenómenos atmosféricos, se realizan operativos para resguardar los equipos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de servicios segregados por tipo • Comunicaciones internas para resguardo de equipos. <p>Existen esfuerzos con fines de aplicar de manera eficaz la tecnología realizando evaluaciones de los aplicativos y transferencia de conocimiento de los mismos.</p> <p>Se monitorean los proyectos mediante el BSC y mediante la herramienta Microsoft Project y se elaboran actas de constitución de los mismos siguiendo las mejores prácticas de gestión de proyectos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balanced Scorecard 2018 	
---	--	--

<p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Monitoreado en Project • Lista de Actas de Constitución <p>El conocimiento se gestiona mediante sistemas de información</p>	
<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema para compilación de Libros de Presupuesto • Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) • Sistema de Gestión de Recursos Humanos • Sistema de Planificación Institucional • Sistema de Correspondencia <p>Para las actividades formativas y de mejora se crean presentaciones utilizando herramientas informáticas y los salones de la DIGEPRES cuentan con pantallas, proyectores y sistemas de sonido para facilitar estas actividades.</p>	
<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividad de Capacitación y Socialización 2018. <p>Se interactúa con grupos de interés y asociados mediante Correo Institucional, basado en tecnología Microsoft (Exchange) y existe comunicación unidireccional mediante el Portal Institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes del Sistema de Correo Institucional 	

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes del Portal Institucional y Portal de Transparencia <p>La institución monitorea el desarrollo y mantenimiento de redes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Portal de Intranet <p>Se cuenta con una tabla de Disponibilidad de servicios, que se monitorea y donde se evidencia la salida de los mismos y el tiempo que duró fuera de servicio. Así mismo la institución cuenta con un diagrama de los servicios y sus relaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de Servicios • Tabla de Incidentes TI (Disponibilidad de Servicios) • Diagrama de Servicios TIC <p>DIGEPRES se encuentra inmersa en un proyecto de implementación gradual de ITIL, se contempla seguir trabajando directamente con los empleados para cambiar la cultura actual hacia una orientada al cliente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de servicios online ofrecidos • Proyecto Implementación de ITIL <p>Se dedica un porcentaje de tiempo y recursos financieros a I + D + i, lo que ha llevado a implementar mejoras sustanciales</p>	<p>No existe evidencia de la implementación total del método de arquitectura empresarial.</p>
---	---	---

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>tanto en los servicios externos como internos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de Proyectos Tecnológicos <p>Se ha visto y contemplado un proyecto de reciclaje con una empresa dedicada al retiro sin costo de los desechos de TIC (tóner, discos, etc.)</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la Empresa y Descripción 	<p>No existe evidencia que permita la formalización de esta iniciativa.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con una cómoda distribución departamental, divididos en dos niveles dentro del edificio gubernamental Juan Pablo Duarte y ambos poseen amplios pasillos, cada empleado tiene cubículo u oficina. Cada piso cuenta con área de recepción y las direcciones institucionales cuentan con recepciones adicionales. La ubicación de las instalaciones es cómoda para acceder por la variedad de rutas de transporte público disponibles incluyendo el metro de Santo Domingo con sus estaciones Casandra Damirón y Profesor Juan Bosch.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las instalaciones • Planos de la institución 	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen de conexión del transporte <p>La División de Servicios Generales procura mantener limpio las instalaciones y el Sección de Mantenimiento el buen estado de los equipamientos.</p> <p>Se ha creado un comité institucional que está destinado a definir estrategia y tomar acción para garantizar el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de temas asociados a las instalaciones con prioridad institucional <p>DIGEPRES paga a la gobernación del edificio para el mantenimiento del mismo. El equipo de mantenimiento provee atención a los aires y equipos de tecnología y se ocupa de mantener en buen estado toda la infraestructura tecnológica y equipamiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factura pago del mantenimiento mensual. <p>DIGEPRES tiene dos rutas de transporte colectivo con el fin de utilizar mejor los medios de transporte y ayudar con la reducción de las emisiones al medio ambiente de tóxicos. Así mismo, se garantiza mantenimiento a los vehículos de la</p>	
--	---	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>institución y suministro de combustible a la planta eléctrica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen de Rutas de transporte institucional • Solicitud de mantenimiento de vehículos de motor <p>El edificio cuenta con ascensores que facilitan el acceso a las instalaciones de la institución, estos están en proceso de sustitución.</p> <p>Los empleados hasta nivel de encargado de sección cuentan con parqueos asignados dentro del recinto del edificio y dos parqueos destinados a visitantes.</p> <p>El acceso mediante transporte público es garantizado desde diversos puntos de Santo Domingo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de área de Ascensores • Foto de las zonas de aparcamiento • Comunicación Interna – Transporte parqueo Plaza de la Cultura. • Listado de Distribución de Parqueos. <p>DIGEPRES mantiene al igual que las demás instituciones una alianza estratégica con Bienes Nacionales para realizar los descargos y ser llevados a un almacén proporcionado por dicha institución. El</p>	
---	--	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>pasado mes de Octubre 2017 se realizó un descargo de activos fijos a Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de descargo de Activos. <p>Nuestras instalaciones, especialmente el Salón Juan Bosch, están a la disposición de las demás instituciones y la comunidad, mediante solicitud. Siempre que no interfiera con las actividades propias de la DIGEPRES, las instalaciones pueden ser utilizadas por la comunidad local.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de uso de instalaciones 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Contamos con un mapa de proceso institucional socializado y un mapa de producción institucional que forma parte de la Carta Compromiso Ciudadano donde se plasman los procesos y servicios.</p> <p>Se realizó un levantamiento de procesos a documentar y se cuenta con un informe de</p>	

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>indicadores asociados que forman parte del Cuadro de Mando Integral.</p> <p>Se han analizado los procesos para la elaboración del PEI, que contiene los objetivos estratégicos alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, al Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda, al Plan Nacional Plurianual del Sector Público, a las Normas de Control Interno y al Plan de Gobierno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Diagramas de Procesos. • Balanced ScoreCard. <p>En la DIGEPRES elaboramos el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual, Tabla de Seguimiento al POA y los indicadores definidos en el Cuadro de Mando Integral alineados a los procesos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual • Tabla de Seguimiento al POA <p>Se realizan levantamiento de información sobre los procesos con la colaboración de los empleados involucrados en estos, además de que cada iniciativa o avance en la</p>	
--	--	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>mejora de los procesos (definición) es socializada con las áreas correspondientes.</p> <p>Realizamos mediciones al cliente-ciudadano y clientes internos sobre la satisfacción con los procesos y servicios que ofrece la institución con la finalidad de mejorar los procesos y utilizar esa información para el rediseño de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo convocatoria levantamiento de información de los procesos GL y EP. • Lista de participantes levantamiento de información de los procesos. • Informes de encuestas procesos-servicios a los clientes ciudadanos. • Encuesta Internas. <p>Se han alineado los productos del POA y el Plan de Compras, con la finalidad de otorgar importancia a los procesos cuyo resultado contribuye al logro de los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual • Plan Anual de Compras 	
---	---	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Se diseñó una Carta Compromiso robusta, la misma fue socializada con toda la institución durante todo el proceso.</p> <p>Se están desarrollando servicios automatizados, uno de estos es “Servicio de Certificaciones de Apropiación Presupuestaria”, es muy solicitado por las instituciones que servimos y permite simplificar los trámites y agilizar su respuesta.</p> <p>Se ha creado un portafolio de servicios que se para gestionar la automatización de servicios internos y externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta Carta Compromiso Ciudadano • Correo de entrega del servicio automatizado. • Portafolio de Servicios a Automatizar. 	
<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Contamos con indicadores de resultados para monitorear los servicios comprometidos en la Carta Compromiso. También se ha implementado la herramienta de Acuerdos de Servicios para definir las condiciones de los servicios automatizados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente. 	

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de nivel de servicio entre los departamentos de Planificación y Desarrollo y Tecnología de la Información y Comunicaciones. • Portafolio de Servicios a Automatizar. <p>Contamos con una herramienta de medición de los servicios que brindamos a nuestros clientes. Continuamos en procesos de definición y mejora de los servicios electrónicos y actualmente se cuenta con las normas Nortic EI, A3, A2 y A4.</p> <p>DIGEPRES posee aplicativos informáticos que ayudan a la consolidación de informaciones, estos aplicativos apoyan la labor diaria de los colaboradores.</p> <p>Actualmente tenemos establecido en el Cuadro de Mando Integral, el indicador de medición del avance en la implementación por procesos que toma como parte del cálculo los servicios automatizados puestos en marcha. También contamos con la herramienta de acuerdos de servicios que tiene como finalidad establecer las pautas para la correcta gestión de los servicios entre las partes involucradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente. 	
--	---	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Planificación Institucional SIPI. • Sistema de Colaboración Interna SICI. • SIGEF. • SIPREGOL. • Acuerdos de Nivel de Servicios. <p>Se ha realizado benchlearning tanto nacional como internacional, contando con el apoyo de la institución para que los líderes de procesos visiten países como Argentina, Chile, Perú e intercambien conocimientos en temas presupuestarios, además con la ejecución del proyecto NSPD se innovó en la forma de diseñar los procesos preparándolo para una gestión por procesos utilizando herramientas vanguardistas, teniendo la asesoría de expertos internacionales y brindando capacitación a los colaboradores involucrados en cada una de las metodologías necesarias para impulsar este proyecto.</p> <p>Contamos con un plan de benchmarking y benchlearning que permite el intercambio de experiencias, buenas prácticas y conocimientos para la mejora continua de los procesos y servicios institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Participantes Benchlearning-Benchmarking Perú, Chile, Argentina. • Modelo Conceptual NSPD 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Funcional NSPD • Plan de Benchmarking y Benchlearning • Lista de asistencia Benchmarking y Benchlearning 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	<p>Como resultado de nuestro proceso de elaboración de Carta Compromiso hemos elaborado un Mapa de Producción que identificó a los productos y servicios de los procesos claves que fue socializado con todo el personal, además en cada procedimiento documentado se incluye un diagrama de proceso que contiene las entradas y salidas de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Producción Institucional. • Procedimiento de Programación Presupuestaria. 	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	<p>Se realizan periódicamente encuestas de satisfacción clientes donde se tomaron en cuenta un protocolo de selección de muestra donde se incluyó clientes que respondieron a una muestra homogénea por dirección e impacto.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente. 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se realizó una encuesta de satisfacción clientes donde se preguntó qué aspectos consideraban que la institución debía mejorar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe recopilación de resultado de encuesta de satisfacción al cliente. 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Los clientes especialmente del ámbito de Gobiernos Locales y Empresas Públicas fungen como auto-facilitadores en los servicios SIPREGOL, SIPREPUBLIC que se ejecutan en línea, mediante la carga y registro de las informaciones presupuestarias referente a sus ejecuciones y formulación.</p> <p>Ejecutamos el servicio de capacitaciones en temas presupuestarios y procuramos siempre realizar una encuesta que permite a las instituciones clientes aportar mejoras y expresar su nivel de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIPREGOL- Interfaz Usuario. • SIPREPUBLIC- Interfaz Usuario. • Encuesta Servicio de Capacitaciones. 	

<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se están fortaleciendo los canales de comunicación como las redes sociales para a través de una consultoría para desarrollar estrategias y fortalecimiento del equipo de comunicaciones que interactúa con el ciudadano y fortalecer la entrega de información con el fin de poder obtener información de retroalimentación sobre los servicios y poder adecuar los estándares.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo consultoría Proyecto Diseño e Implementación Estrategias de Redes Sociales Digepres. • Redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, YouTube. 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La institución es certificada con la A2 de Gobierno Electrónico de la OPTIC que regula la prestación de los servicios web, para la certificación la plataforma web de prestación de servicio sufrió cambios con miras de recibir retroalimentación de los clientes. También contamos con el portal de transparencia, la Oficina de Acceso a Información y personal que brindan asistencia técnica de forma continua a todas las instituciones, los analistas presupuestarios tienen asignados instituciones específicas para asegurar una asistencia personalizada.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de asistencia técnica a clientes • Respuestas OAI a ciudadanos. • Portal de Transparencia. • Portal de servicios institucionales • Certificación A2 OPTIC 	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La Institución cuenta con información de horario y accesibilidad en diferentes medios redes sociales, página web, páginas amarillas, google map, en los ejemplares del presupuesto ciudadano y el comic y próximamente en la carta compromiso ciudadano. Se incluyó en el plan de mejora elaborar la carta compromiso ciudadano en formato braille y audio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales – Información General de la Institución • Página Web – Contactos • Ejemplar Presupuesto Ciudadano • Ejemplar Comic Presupuesto Ciudadano • Carta Compromiso Ciudadano. • Plan de mejora Modelo CAF 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se lleva un control de las acciones que la gerencia toma a partir de las informaciones que llegan por el buzón de sugerencia.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Formulario Buzón de sugerencia Actualizado • Control de acciones del Buzón de Sugerencias 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>La ley 423-06 Orgánica de Presupuesto establece la relación con las diferentes instituciones del estado en materia presupuestaria y la ley 494-06 que establece la organización del ministerio de hacienda y todas sus dependencias, además en el mapa de producción que se ha definido la cadena de prestación de los servicios y próximamente estará en la carta compromiso ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 423-06 Orgánica de Presupuesto. • Ley 494-06 de Organización del Ministerio de Hacienda. • Mapa de Producción. • Carta Compromiso Ciudadano. 	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>En el diseño del NSPD desarrollado por la DIGEPRES se han identificado los socios y actores clave del sector público asociado a los procesos presupuestarios y los mismos han sido participe del desarrollo y diseño de este proyecto.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Participación Socialización NSPD. • Procesos del Modelo Funcional NSPD. • Procesos de Capacitación en Materia Presupuestaria en Coordinación con CAPGEFI. 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se han desarrollado aplicativos informativos que se comparten con algunos socios de la cadena de prestación de servicio, el socio Contraloría General tiene acceso al intercambio de datos con el sistema SIPREGOL, además del SIGEF que es compartido entre todos los socios de gestión financiera del estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIPREGOL – Accesos Otorgados a externos. • SIGEF. 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Se han realizado visitas a instituciones modelo a nivel internacional y nacional para observar mejoras en los procesos y buenas prácticas, actualmente contamos con un plan anual de benchmarking que permite el intercambio de experiencia y conocimientos en temas de procesos, buenas prácticas para la gestión e indicadores gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes benchmarking Perú, Argentina, Chile. • Fotos visitas Perú, Argentina, Chile • Plan de Benchmarking y Benchlearning. 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se han creado grupos de trabajo con diversas instituciones para los servicios de capacitación y para socializar iniciativas de mejora en los procesos presupuestarios en el marco del proyecto NSPD, el decreto 15-17 y las mejoras en el proceso de programación de la ejecución. También como parte de la revisión de estructuras programáticas se forman grupos de trabajo entre personal de la DIGEPRES y las instituciones clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Asistencia Revisión de Estructura Programática. • Lista de Participación Socialización NSPD. • Procesos del Modelo Funcional NSPD. • Procesos de Capacitación en Materia Presupuestaria en Coordinación con CAPGEFI. 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Actualmente se están definiendo los procesos y transversalidad de estos, que serán plasmado en la carta compromiso y los procedimientos, podemos citar procesos como el de capacitación que se trabajan en</p>	

	<p>conjunto con otras organizaciones dentro de la cadena de prestación de servicio, así como el proceso de formulación, ejecución, programación se desarrollan involucrando otras organizaciones que son responsables de actividades importantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta Carta Compromiso Ciudadano. • Procesos de Capacitación en Materia Presupuestaria en Coordinación con CAPGEFI. 	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>Se está trabajando en la aplicación de la metodología de gestión por proceso y se promueve la gestión del cambio para que sea soporte de la creación de una cultura organizacional basada en procesos y experiencia del cliente, además se está aplicando el modelo CAF por medio a equipos multidisciplinarios de toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos Modelo CAF-DIGEPRES • Modelo Funcional NSPD • Proyecto de Gestión del Cambio. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La DIGEPRES, realiza captura de información sobre la imagen de la organización por medio de buzones de sugerencias y esta información es analizada y tabulada. En los informes generados se muestra un 90% de informaciones provenientes de los empleados y un 10% de los ciudadanos.</p> <p>La institución realizó una encuesta de Satisfacción de Servicios y en general el porcentaje de satisfacción con los servicios evaluados fue de 94.3%, tomando en consideración el atributo de calidad profesionalidad que abarca los aspectos de: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado Buzón de Sugerencias (Cliente Ciudadano) / 	

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes,</p>	<p>Conforme a los resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios brindados, en el atributo de accesibilidad se obtuvo que el 94% de los usuarios encuestados están de acuerdo en que los canales de comunicación con la institución son funcionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador Carta Compromiso Ciudadano. • Portal Web DIGEPRES – Contactos. • Encuesta de Satisfacción con los Servicios. <p>La DIGEPRES, está comprometida en el principio de transparencia Ley 423-06, por eso cuenta con el sub-portal de transparencia actualizado y con resultados excedentes en la evaluación de DIGEIG.</p> <p>Actualmente tenemos una calificación de 90% para el segundo trimestre del 2019 en el indicador de Transparencia Gubernamental en el tablero de indicadores de la presidencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción Servicios. <p>En la encuesta de Satisfacción de Servicios, se obtuvo un 94.4% de satisfacción con el servicio de asistencia técnica y un 94.2% de</p>	
---	---	--

<p>enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>satisfacción para el servicio de capacitaciones en temas presupuestarios.</p> <p>Dentro de los servicios y productos que incluye la asistencia técnica, los solicitados de manera más frecuentes son referentes modificaciones presupuestarias y programación presupuestaria, conforme al 50% de los encuestados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción Servicios. <p>Esta DIGEPRES, ofrece diferentes servicios, a las instituciones, que son los clientes y otros a los ciudadanos a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)</p> <p>Dentro de los servicios y productos que incluye la asistencia técnica, los solicitados de manera más frecuentes son referentes modificaciones presupuestarias y programación presupuestaria, conforme al 50% de los encuestados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción Servicios. <p>Tenemos disponible un Portal Web y un Portal de Transparencia, con la calidad y la cantidad de informaciones requeridas por la resolución No. 1/13, remitida por la DIGEIG.</p>	
---	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Relacionado con la información disponible, en la encuesta de Satisfacción de Servicios, fue uno de los aspectos incluidos en el atributo de profesionalidad y accesibilidad, es por esto, que el porcentaje de satisfacción general de 94.3% evidencia la percepción positiva con la información disponible, claridad, cantidad, calidad, etc.</p> <p>También medimos la disponibilidad de la información que es transparentada mediante nuestro portal web y obtuvimos que el 99.8 % del tiempo se garantiza que esté disponible, esto es posible gracias a que dentro de las horas de mantenimiento del portal, se ha tomado la precaución de habilitar solo consulta la información cargada.</p> <p>Actualmente tenemos una calificación de 90% para el segundo trimestre del 2019 en el indicador de Transparencia Gubernamental y 91% para indicador de Cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información en el tablero de indicadores de la presidencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción Servicios. • Resultados medición de la disponibilidad de la información del portal web. <p>Relacionado con la información disponible, en la encuesta de Satisfacción de Servicios, fue uno de los aspectos incluidos en el</p>	
--	---	--

	<p>atributo de profesionalidad y accesibilidad, es por esto, que el porcentaje de satisfacción general de 94.3% evidencia la percepción positiva con la información disponible, claridad, cantidad, calidad, etc.</p> <p>Actualmente tenemos una calificación de 90% para el segundo trimestre del 2019 en el indicador de Transparencia Gubernamental y 91% para indicador de Cumplimiento con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información en el tablero de indicadores de la presidencia, esto evidencia que estamos apegados a las disposiciones establecidas para la recepción y respuestas a las solicitudes de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción Servicios. 	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Realizamos encuestas mensuales de satisfacción con los servicios brindados, enviando a una muestra representativa de los clientes, asegurando cubrir todos los ámbitos o sectores, y con el objetivo de evaluar los servicios internos de la DIGEPRES se realiza al menos una encuesta por departamento trimestral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción Servicios. • Comunicación oficial a las instituciones clientes. <p>A través de las solicitudes de información que recibe la OAI, podemos evidenciar, la</p>	

	<p>satisfacción de la información entrega conforme</p> <p>Obtener un 94.3% de satisfacción general con los servicios brindados es evidencia del nivel de confianza en la organización y los profesionales que brindan las asistencias técnicas en temas presupuestarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Satisfacción Servicios 	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Las áreas transversales y la OAI, realizan diferentes servicios a los ciudadanos/clientes, referentes a las informaciones que se requieren.</p> <p>Grupos de interés de la organización fueron considerados para la elaboración del PEI 2018-2020, así como para los modelos conceptuales y funcionales propuestos para el Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano NSPD.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Participantes en el diseño del NSPD 	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>La institución cuenta con un buzón de sugerencias para recibir quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, clientes y empleados, además se evidencian acciones de mejoras implementadas como es el caso de cambio del proveedor de almuerzo y mejora de las condiciones y limpieza de los baños de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del Buzón de Sugerencias. • Mejoras de las Condiciones de los Baños de la Institución. 	
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución ha innovado en métodos que permiten mejorar el servicio, a través del Portal Web, de los buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias. Se cuenta con servicios ofrecidos online mediante el portal web y mediante el SIGEF.</p> <p>También contamos con 03 servicios sustantivos para automatizar que están en etapa de desarrollo y tienen la finalidad de mejorar la entrega y calidad de este por medio al uso de las plataformas digitales. Ej: Clasificadores presupuestarios, Indicador de Gestión Presupuestaria y Solicitud de Certificación de Apropiación Presupuestaria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios - Portal Web: http://www.digepres.gob.do/?page_id=7058 	

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de Servicios para Automatizar. <p>Esta DIGEPRES, recibe a todo ciudadano/cliente que se acerca para recibir todo tipo de servicio.</p> <p>La institución ofrece servicios en materia presupuestaria a todos los ámbitos de las instituciones públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Instituciones por Ámbito. <p>Se realizan reuniones para establecer y mejorar el nivel de cumplimiento de la normativa de esta DIGEPRES. Se identificaron las necesidades cambiantes de los grupos de interés considerados para la elaboración del PEI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 	
---	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La DIGEPRES, cumple con un horario de trabajo flexible al ciudadano/cliente, brindando servicio desde las 8:00 am hasta 4:00 pm en su horario regular y atención en horario extendido conforme a los requerimientos de los clientes y la etapa del ciclo presupuestario.	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Conforme a la encuesta de satisfacción con los servicios brindados, obtuvimos que el 80% de los encuestados afirmó que fueron notificados con un lapso mayor a una semana de antelación sobre las capacitaciones a impartirse por la DIGEPRES y el atributo rapidez en responder del servicio de asistencia técnica presento un nivel de satisfacción de 85%.</p> <p>La información de medición de los servicios serán tomados para establecer el tiempo de prestación en la Carta Compromiso Ciudadano.</p> <p>El costo de la información es gratuito</p> <p>Contamos con un portal Web y un Portal de transparencia, donde debemos de actualizar todos los meses las informaciones.</p> <p>También medimos la disponibilidad de la información que es transparentada mediante nuestro portal web y obtuvimos que el 99.8 % del tiempo se garantiza que esté disponible, esto es posible gracias a que dentro de las horas de mantenimiento del portal, se ha tomado la precaución de habilitar solo consulta la información cargada.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Contamos con una calificación recurrente en las auditorias de la DIGEIG, con resultados de excelencia, por ejemplo en la última evaluación obtuvimos un 91%, esto evidencia la buena gestión y transparencia de las informaciones de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoria DIGEIG. 	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Las informaciones esta disponibles en el Portal Web y en el Portal de Transparencia, y se actualizan todos los meses. La página web y sus respectivos servicios están disponible en un 99.8 % durante todo el año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Disponibilidad Página Web. 	<p>No contamos con mediciones de la percepción de los ciudadanos/clientes respecto a la precisión de la información.</p>
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Mantenemos actualizado la información sobre los objetivos de la organización en el portal de transparencia institucional, el usuario puede ubicarlos en la sección de plan estratégico. Como resultado en la última evaluación obtuvimos un 91%, esto evidencia la buena gestión y transparencia de las informaciones de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoria DIGEIG. • Portal Institucional – Planes Estratégicos. 	

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>La OAI informa a las áreas del seguimiento de actualización de la información para el Portal de Transparencia y con resultados de excelencia, por ejemplo en la última evaluación obtuvimos un 91%, esto evidencia la buena gestión y transparencia de las informaciones de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoría DIGEIG. 	<p>No se evidencian mediciones del número de actuaciones del Defensor del Público.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>El Departamento de Planificación, recibe los formularios de las quejas y la valoración del servicio de la OAI y como resultado se obtiene un formulario de quejas y sugerencias. El tiempo de procesamiento está indicado en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información, en ese sentido En el 2018, han sido recibidas 17 solicitudes y el 89% han sido respondidas dentro del tiempo correspondiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro solicitudes información OAI <p>Como resultado del seguimiento y medición de las solicitudes de información a la OAI,</p>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>tenemos 100% de solicitudes respondidas conforme a lo establecido en la Ley 200-04.</p> <p>Además conforme a los resultados de la percepción de calidad de los clientes respecto a los servicios ofrecidos por la DIGEPRES, contamos con un 94.3% de satisfacción con la calidad del servicio en aspectos de profesionalidad y accesibilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro solicitudes información OAI • Encuesta Satisfacción del Cliente. <p>Procuramos cumplir siempre con la Ley 200-04, sobre Libre Acceso a la Información, referente a los requerimientos de los ciudadanos /clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Registro solicitudes información OAI</p>	
---	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La institución se encuentra en un proyecto digital con miras a robustecer el área de comunicaciones para dotar el equipo del personal responsable de llevar a cabo estrategia de comunicación digital y dar seguimiento a las métricas de efectividad de las redes sociales con los ciudadanos.</p> <p>La percepción de la imagen global de la organización se calcula en 80.72% considerando las dimensiones y competencias de la encuesta de clima organizacional realizada.</p> <p>Dentro de los resultados de la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, la probabilidad de recomendar trabajar en la institución, se obtuvo 82.14%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación dirigida la MAP para contratación personal del Proyecto Digital. • COI encuesta de clima de Ministerio de Hacienda – DIGEPRES. • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>Cada empleado de nuevo ingreso participa en el proceso de inducción institucional el cual comprende informar sobre la filosofía institucional y elementos de la cultura. Adicionalmente al carnet institucional, el</p>	

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>empleado recibe una tarjeta que incluye la misión, visión y valores.</p> <p>Al finalizar cada proceso de inducción cada nuevo empleado otorga su percepción respecto a competencias del Facilitador, logística y ambiente, contenido temático y control de documentos entregados.</p> <p>Conforme a la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, se obtuvo los siguientes resultados para los atributos de compromiso 80.46%, responsabilidad individual con 81.51%, reconocimiento 73.65% presentado un aumento de 0.10% en relación con la encuesta anterior, además de los atributos innovación 76.89%, apoyo 81.65%, respecto 82.3% reflejando un aumento de 0.20%, aprendizaje y desarrollo 75.61% y propósito con 84.69% con aumento de 0.74% en relación a la encuesta anterior.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación inducción institucional. • Listado de Asistencia. • Formulario de Evaluación de reacción. • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>Las actividades de mejora institucionales incluyen equipos inter-departamentales con profesionales diversos que contribuyen distintas perspectivas. Hasta el momento</p>	
---	--	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>contamos con la apreciación ofrecida del personal en torno a la Gestión de la comisión de Ética.</p> <p>La percepción en la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, con respecto a la dimensión de “Aprendizaje y Desarrollo” es de responsabilidad individual con 81.51%, innovación 76.89%, apoyo 81.65%, aprendizaje y desarrollo 75.61% y comunicación con 80.02%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Gestión Pública. • Plan acción Comité de Ética. • Funciones del Proyecto Digital. • Proyecto Transformación Organizacional. • Proyecto Presupuestario por Resultados. • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>La Comisión de Ética Pública de la DIGEPRES realiza sesiones ordinarias mensuales en las que se tratan temas relacionados a la ética. La CEP ha realizado charlas que contribuyen a los conocimientos de las personas de los posibles conflictos de interés.</p> <p>El resultado de la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, en la dimensión de propósito 84.69% con un</p>	
---	---	--

	<p>Infancia en América Latina y El Caribe, resaltando la inversión realizada en la niñez y adolescencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta Plan de Responsabilidad Social. • Foto Presupuesto ciudadano 2019. • Plan de distribución del Presupuesto Ciudadano 2019. • Correo del Boletín Informativo marzo 2019 1er.a Plana del Seminario de inversión a la Niñez. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>La estrategia de recursos humanos para apoyar a los líderes responde a ofrecerle respaldo por medio todos los subsistemas de gestión de personal que nos permiten realizar intervenciones en cuanto a levantamiento de información de tareas, necesidades de personal, conflictos y el rendimiento laboral de los mismos, y también, motivar al personal con diferentes actividades de integración.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, se obtuvo como resultado 78.04% y 78.52% para las competencias “Planificación y Organización” y “Medición y Control” respectivamente,</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>representado un aumento de 0.92% y 1.41% en comparación la encuesta del año anterior.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>La institución está inclinada a la gestión por procesos, esto queda evidenciado en los planteamientos del NSPD.</p> <p>La percepción sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización se puede evidenciar en el resultado de la competencia “Mejoramiento Continuo”, 80.13% y “Enfoque a Resultados”, 78.0%.</p>	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>La institución se organizó a través de familias de puesto, con la finalidad de tener una mejor distribución para la segregación de competencias dependiendo del nivel jerárquico de cada uno de los puestos.</p> <p>Además desde hace dos años se cuenta con sistema de evaluación de desempeño basado en competencias, migrando de una evaluación por factores a evaluaciones que implican el saber, querer y poder de los colaboradores.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, se obtuvo como resultado 78.04% y 78.52% para las</p>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>competencias “Planificación y Organización” y “Medición y Control” respectivamente, representado un aumento de 0.92% y 1.41% en comparación la encuesta del año anterior</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo <p>Usualmente los reconocimientos se realizan de manera generalizada a través de incentivos tangibles y/o actividades.</p> <p>La percepción sobre la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido se evidencia en el resultado de la dimensión “Reconocimiento”, 73.65%, reflejando un aumento de 0.10% en relación a la encuesta anterior.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. • Fotos de Convocatoria Reconocimientos. <p>La institución está siempre abierta a realizar cambios e innovar buscando la mejora de los procesos. En ese sentido, se cuenta con asesoría para realizar, guiar y orientar al personal en cuanto a las mejores prácticas y directrices del sector.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, se evaluó la “Innovación” como dimensión (76.89%), “Mejoramiento</p>	
---	---	--

	<p>Continuo”, 80.13% y “Enfoque a Resultados”, 78.0%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. 	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>El departamento de Recursos Humanos se encarga de velar por las relaciones laborales y de ser necesario mediar ante situaciones conflictivas presentadas por la gestión de personal.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, se evaluó la “Solución de Problemas” como competencia arrojando un 78.58%. Adicionalmente, la percepción del ambiente de trabajo se refleja en las dimensiones “Bienestar Emocional” con 85.81%, “Relaciones Interpersonales” con 77.60% y “Comunicación” con 80.02%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>Hasta el momento se otorga permisos y facilidades para contribuir con el personal que estudia, los empleados en avanzada edad, las madres durante el periodo de lactancia.</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Por otro lado, en cuanto a la salud se han realizado jornadas de evaluación visual y odontológica, charlas para el cuidado del cabello, prevención contra el cáncer.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, se evaluó el “Bienestar Emocional” con 85.81%, el “Bienestar Físico” con 77.46% y el “Apoyo” con 81.65%, reflejando la percepción de los empleados sobre el enfoque hacia las cuestiones sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>La percepción de igualdad de oportunidades y el trato y comportamiento justo en la organización se evalúa en la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, a través de “Reconocimiento” con 73.65%, el “Respeto” con 82.3% reflejando un aumento de 0.20%, “Desarrollo de los Colaboradores” con 76.50%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>Por medio del Plan de emergencia y evacuación institucional se han realizado acciones para mejorar la seguridad física y de prevención: Instalación de un sistema de alarma, señalización de áreas, compra de materiales y herramientas para primeros</p>	
---	--	--

	<p>auxilios, acondicionamiento de la salida de emergencia, conformación de equipos de brigadistas y líderes.</p> <p>La percepción sobre el lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo se refleja en la encuesta de clima en la dimensión de el “Bienestar Físico” con 77.46%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>La percepción sobre el Plan de Carrera y desarrollo de competencias se refleja en la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, a través de “Reconocimiento” con 73.65%, “Desarrollo de los Colaboradores” con 76.50% y en la dimensión de aprendizaje y desarrollo 75.61%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional <p>De manera constante la institución procura realizar actividades de integración que permitan aumentar la motivación intrínseca y extrínseca del personal.</p> <p>La percepción sobre la motivación y el empoderamiento se refleja en la encuesta de</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>clima organizacional, gerencia y liderazgo, se obtuvo los siguientes resultados para los atributos de compromiso 80.46%, reconocimiento 73.65% presentado un aumento de 0.10% en relación con la encuesta anterior, aprendizaje y desarrollo 75.61% y propósito con 84.69% con aumento de 0.74% en relación a la encuesta anterior.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>Cada empleado puede optar por una acción formativa, siempre y cuando, cumpla con los requerimientos establecidos en el procedimiento de formación de personal. Además, como práctica habitual, se le ofrece a las áreas programas formativos para sugirieran el personal de sus áreas.</p> <p>La percepción sobre la motivación y el empoderamiento se refleja en la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, se obtuvo los siguientes resultados para los atributos de aprendizaje y desarrollo 75.61% y “Desarrollo de los Colaboradores” con 76.50%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. 	
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Contamos con mediciones del nivel de absentismo y cálculo de rotación de empleados, reflejando un resultado de índice de rotación (IRP) de 6.63%, además reportamos un 100% en el sub-indicador de rotación del SISMAP.</p> <p>El cálculo general del índice de absentismo para el cierre del 2018 es 5.9%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de Absentismo • Cálculo de Rotación <p>La percepción de la imagen global de la organización se calcula en 80.72% considerando las dimensiones y competencias de la encuesta de clima organizacional realizada, adicionalmente, para los atributos de compromiso 80.46% y propósito con 84.69% presentando aumento de 0.74% en relación a la encuesta anterior.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No contamos con tendencias de estas mediciones.</p>

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>Utilizamos el Balanced ScoreCard, para medir el cumplimiento de logros sobre meta y los productos asignados a cada colaborador, el resultado final de la medición del cumplimiento con los productos planificados para el 2018 fue de 95.5%.</p> <p>Evidencias:</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultado Balanced ScoreCard. <p>Constantemente realizamos actividades que involucran a los empleados en las mejoras de los procesos, además en la categoría mejora continua de la encuesta de clima laboral obtuvimos para “Mejoramiento Continuo”, 80.13% y “Enfoque a Resultados”, 78.0%.</p> <p>Evidencias:</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. • Lista de participantes levantamiento de información mejora de procesos GL y EP. <p>En la DIGEPRES contamos con correo electrónico, central telefónico, un Departamento de Tecnología de Información que desarrolla y gestiona la tecnología, con el fin de garantizar la comunicación y desarrollo</p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>del trabajo. El resultado en el nivel de percepción en la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, en la dimensión “Comunicación” es de 80.02% y para “Claridad” 84.20%. Además de tener un porcentaje de 87% en el indicador presidencial ITICge.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>Al término de cada capacitación o acción formativa se envía un formulario de evaluación que mide la percepción y nivel de satisfacción de los participantes y la participación se controla mediante el listado de asistencia. En la encuesta de clima obtuvimos resultados de percepción en la dimensión o categoría de aprendizaje y desarrollo 75.61% y propósito con 84.69% con aumento de 0.74% en relación a la encuesta anterior, que nos motiva a seguir mejorando nuestro programa de formación y a otorgar más oportunidades para la formación y desarrollo de los profesionales de la DIGEPRES.</p> <p>Contamos con un 100% en el indicador SISMAP “Plan de Capacitación” donde evidenciamos el avance en la ejecución de las acciones formativas.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	---	--

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. • Formulario de Evaluación de Capacitación. <p>Garantizamos que las personas tengan la capacidad necesaria para responder a los requerimientos del cliente/ciudadano por medio a la constante formación y capacitación. Además en la encuesta de satisfacción de cliente en específico, para el servicio de asistencia técnica y el atributo de profesionalidad obtuvimos una calificación de 94.4%.</p> <p>Contamos con un 100% en el indicador SISMAP “Plan de Capacitación” donde evidenciamos el avance en la ejecución de las acciones formativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de servicios. • Portal del SISMAP. 	<p>No se evidencia la encuesta de satisfacción cliente tenga representación de todos los grupos de clientes de la institución y no contempla la percepción del ciudadano.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>A la fecha se entrega un reconocimiento anual por antigüedad que lidera el MAP. La institución también reconoció a los pensionados por su entrega y dedicación. En la encuesta de clima laboral obtuvimos para la categoría de reconocimiento 73.65% presentado un aumento de 0.10% en relación con la encuesta anterior.</p>	

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. <p>El comité de ética realiza reuniones periódicas para tratar temas de interés ético y moral que puedan afectar a los colaboradores, además implemento el buzón de denuncias con el fin de proveer un medio para que los empleados puedan expresar reclamos y quejas que puedan surgir relacionado a conflicto de interés y cualquier otro caso que impacte la ética e integridad del individuo.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos buzones de Denuncias. • Lista de participantes en reuniones periódica comité de ética. • Fotos Charlas sobre ética <p>Actividades de apoyo a planes de desarrollo como la reforestación de áreas y caminatas en apoyo a la no violencia contra la mujer, en estas actividades contamos con la participación de al menos 3 personas por departamento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes actividad de reforestación. • Convocatoria actividad de reforestación 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria actividad caminata de no violencia contra la mujer. 	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Con la distribución de los ejemplares del Presupuesto Ciudadano y la versión Comic del mismo, la DIGEPRES contribuye a que niños y adultos tengan conocimiento del uso de los recursos públicos financieros y de los derechos que tienen de recibir y exigir servicios públicos de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplar del Presupuesto Ciudadano • Ejemplar del Comic del Presupuesto Ciudadano. <p>Desde el área de gestión humana se realiza entrevista de salida para evaluar la opinión e imagen de la organización que tienen los colaboradores que se desvinculan y hasta el momento hemos obtenido respuestas satisfactorias equivalentes a 90%, umentando en un 10% el nivel de satisfacción con la DIGEPRES para el 2018-2019 en las categorías de supervisión, ambiente de trabajo, herramientas, equipo de</p>	<p>No tenemos mediciones de percepción para este punto.</p>

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos</p>	<p>trabajo y puesto de trabajo, este porcentaje indica que somos una institución que aporta al desarrollo humano y profesional de quienes forman y han formado parte del cuerpo de colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Entrevista de Salida. • Formulario de Entrevista de Salida. <p>El Departamento de Recursos Humanos realizó la propuesta de un Programa de Responsabilidad Social y Voluntariado con un conjunto de acciones y actividades que tendrán repercusiones positivas sobre la sociedad y el medio ambiente y que afianzan los principios y valores por los que nos regimos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta Programa de Responsabilidad Social y Voluntariado. <p>En la institución siempre cumplimos con los procedimientos de Compras y Contrataciones Públicas y la mayor parte de las contrataciones</p>	<p>No encontramos evidencia de percepción del impacto económico en la sociedad.</p> <p>No contamos con mediciones de la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.</p> <p>No contamos con mediciones de percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad.</p>
---	--	---

<p>de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>son otorgadas a PYMES, sobrepasando el 20% estipulado por ley.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Compra y Contrataciones en el Portal Transaccional de Compras. <p>De manera continua el director general asiste y lidera conferencias, seminarios, espacios radiales, con el fin de orientar a la sociedad sobre las situaciones presupuestarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de comunicación interna anunciando participación del Director General en paneles y medios de comunicación. • Fotos de participación en medios de comunicación, conferencias, paneles. <p>La DIGEPRES mantiene actualizado el portal de transparencia y obtiene calificación sobresaliente en los indicadores de Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04, con resultados que marcan tendencia por encima de 90% y en la última evaluación obtuvimos un 91% esto evidencia la buena gestión y transparencia de las informaciones de la organización.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No contamos con mediciones del impacto a la sociedad en cuanto a la participación democrática en el ámbito local, nacional, regional e internacional.</p> <p>No se cuenta con mediciones referente a la opinión del público sobre la accesibilidad y transparencia.</p>
---	---	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación portal de transparencia DIGEIG. • Imagen portal de transparencia. • Tablero de Indicadores de la Presidencia. <p>La institución ha colocado stand en la feria del libro y entidades educativas para brindar información a los ciudadanos, además de la elaboración y distribución del libro Presupuesto Ciudadano y el Comic del Presupuesto Ciudadano que es un aporte de la institución a la población de todas las edades, brindando información valiosa sobre el manejo del gasto público y los derechos de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Stand Feria del Libro. • Presupuesto Ciudadano. • Comic del Presupuesto Ciudadano. 	<p>No contamos con evidencia de la percepción sobre la participación en eventos culturales coordinado por la organización</p>
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>El departamento de Recursos Humanos realizó la propuesta de un Programa de Responsabilidad Social y Voluntariado con un conjunto de acciones y actividades que tendrán repercusiones positivas sobre la sociedad y el medio ambiente y que afianzan los principios y valores por los que nos regimos.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No encontramos evidencia de medición de la percepción relacionado con la responsabilidad social.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta Programa de Responsabilidad Social y Voluntariado. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>La institución está realizando campaña de concientización para motivar al reciclado mediante el concurso de navidad donde la decoración de las diversas áreas institucionales se realizó con materiales reciclados en un 80% y fueron premiadas las áreas con más creatividad y mejor uso de los materiales reciclados.</p> <p>En cuanto al funcionamiento administrativo general, han iniciado reciclaje de materiales plástico y cambios a bombillas de bajo consumo.</p> <p>Con la implementación del Sistema de Automatización de Correspondencia hemos reducido considerablemente las copias realizadas en el trámite y remisión de las correspondencias entrantes y salientes.</p> <p>En el trimestre Octubre-Diciembre del 2018, se realizaron 25,463 copias, mientras que en Enero-Marzo 2019 se realizaron 19,502 copias lo que evidencia que de esta manera contribuimos al ahorro de papel (Cero papel) y se entrega en un tiempo prudente.</p>	<p>No encontramos evidencia de mediciones sobre grado de resultado obtenido con las actividades para preservar los recursos.</p>

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>En el proyecto NSPD se incluyó como atributo en el diseño el cero papel con el fin de llegar a tener instituciones del estado consciente de velar por el bienestar medioambiental y buen uso de los recursos, para cumplir con el mencionado atributo, se ha dispuesto que la aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad vía correo electrónico</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atributo Cero Papel – Modelo Conceptual NSPD. • Comunicación del Director General Indicando la Aprobación de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad vía Correo Electrónico. • Sistema Automatizado de Correspondencia Interna. <p>De manera continua el director general asiste y lidera conferencias, seminarios, espacios radiales, con el fin de orientar a la sociedad sobre las situaciones presupuestarias, se emiten notas de prensa y artículos de importancia sobre el gasto público y múltiples temas presupuestarios.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No encontramos evidencias con mediciones de resultado de la calidad de las relaciones con las autoridades relevantes y representante de la comunidad.</p> <p>No se evidencia tendencia de mediciones de resultados sobre la importancia de la cobertura recibida de los medios de comunicación.</p>
--	--	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p style="text-align: right;">Auditoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resumen Publicaciones. • Correos de comunicación interna anunciando participación del Director General en paneles y medios de comunicación. • Fotos de participación en medios de comunicación, conferencias, paneles. • Libro Síntesis de Periódicos Impresos y Digitales 2016-2018 <p>Con la intención de ayudar y apoyar a los empleados, la institución desarrolla el programa empleado feliz, programa de becas de estudios y otorga permisos y licencias par salud, estudios y otros casos especiales que presentan los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de beneficiarios de becas de estudio. • Lista de beneficiarios programa empleado feliz. • COI dando a conocer nuevo beneficio CAIFI. • Carta Referimiento CAIFI <p>La institución ha empleado minoría étnica y garantiza que tengan los mismos derechos y trato que los demás empleados de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente de empleados – Origen Extranjero <p>Se realizan intervenciones internacionales a nivel de asesoría y formación, programa de becas internacionales, participación de los empleados en el proyecto NSPD con junto al equipo de asesores internacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo Conceptual NSPD • Lista de miembros y equipos de trabajo NSPD • Lista de beneficiario en programa capacitación internacional. <p>La institución motiva a la participación social de los ciudadanos/clientes, empleados y otros grupos de interés, ejemplo de esto son las socializaciones del NSPD con entidades clientes de los ámbitos de Gobiernos Locales, Empresas Públicas, Gobierno Central, además de habilitar medios sociales de intercambio de información de la institución con la sociedad en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Socializaciones NSPD. <p>La institución organiza y participa en intercambio productivo de conocimientos e información, como ejemplo de esto se desarrolló una conferencia en conmemoración a los 80 años de la institución con participación</p>	<p>No encontramos evidencias de actividades filantrópicas</p>
---	--	---

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>de empleados de la DIGEPRES y Funcionarios Directivos y Representantes de la Sociedad Civil, la prensa y economistas reconocidos, con el fin de intercambiar conocimientos y hacer una evaluación y análisis del gasto público y los retos de republica presupuestaria en materia presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y convocatoria Conferencia 80 años DIGEPRES. <p>En la DIGEPRES contamos con una calificación de 100% en el sub-indicador del SISMAP “Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo”.</p> <p>Como parte de las acciones para mejorar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, así como prevenir enfermedades realizamos las siguientes jornadas y charlas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada Odontológica (Participaron 41 empleados), Jornada Cardiovascular y Visual (Participaron 113 y 77 empleados respectivamente) y la Jornada de Salud Escolar (participaron 110 niños hijos de nuestros empleados). Además realizamos la Charla Manejo de Estrés con la participación de 59 empleados y la Charla Prevención Cáncer de 	
---	---	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Mama con la participación de 70 empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitaciones a las Jornadas y Charlas. • Listados de Asistencia • Fotos de las actividades • Memoria. • Calificación del SISMAP. <p>La institución está realizando campaña de concientización para motivar al reciclado mediante el concurso de navidad donde la decoración de las diversas áreas institucionales se realizó con materiales reciclados en un 80% y fueron premiadas las áreas con más creatividad y mejor uso de los materiales reciclados.</p> <p>En cuanto al funcionamiento administrativo general, han iniciado reciclaje de materiales plástico y cambios a bombillas de bajo consumo.</p> <p>En el proyecto NSPD se incluyó como atributo en el diseño el cero papel con el fin de llegar a tener instituciones del estado consciente de velar por el bienestar medioambiental y buen uso de los recursos.</p> <p>Con la implementación del Sistema de Automatización de Correspondencia hemos reducido considerablemente las copias realizadas en el trámite y remisión de las correspondencias entrantes y salientes.</p>	<p>No contamos con evidencia de mediciones de resultados en la responsabilidad social.</p>
--	--	--

	<p>En el trimestre Octubre-Diciembre del 2018, se realizaron 25,463 copias, mientras que en Enero-Marzo 2019 se realizaron 19,502 copias lo que evidencia que de esta manera contribuimos al ahorro de papel (Cero papel) y se entrega en un tiempo prudente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atributo Cero Papel – Modelo Conceptual NSPD • Fotos Actividad Dale Estilo a Tu Navidad con Material Reciclado. • Bases de la Actividad Dale Estilo a Tu Navidad con Material Reciclado. • Sistema Automatizado de Correspondencia. 	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 	<p>Mediante el Balanced Scorecard y POA de las áreas de servicios medimos la cantidad de productos y servicios ofrecidos durante todo el año. Contamos con los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente que confirman un nivel de satisfacción de 94.3% con los servicios brindados.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 	<p>Como parte de las mejoras implementadas a raíz del autodiagnóstico CAF anterior, las encuestas de satisfacción con los servicios, se realizan mensualmente e incluyen una muestra representativa de todas las instituciones clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción Cliente. Informe de resultado de BSC. Resultados Cuadro de Mando Integral. Informe de resultados POA. <p>Contamos con resultados satisfactorios de 94.3% conforme a la percepción que tienen las Instituciones clientes basados en los resultados que pueden lograr gracias a los servicios ofrecidos por la DIGEPRES.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción Cliente. <p>Los servicios ofrecidos a nuestras instituciones clientes están apegados estrictamente a las regulaciones vigentes tal es el caso el Decreto 15-17, que genero un rediseño del proceso y servicio de programación de la cuota para comprometer, la última encuesta presenta resultados satisfactorios en cuanto a la percepción que tienen los clientes de la calidad de nuestros servicios, 94.3% de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. • Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Cliente. • Decreto 15-17. • Procedimiento de Programación de cuota para comprometer. • Diagramas despliegue decreto 15-17. <p>La Institución cuenta con un comité que se encarga de velar por el cumplimiento de los contratos y acuerdos adquiridos. Además contamos con un portafolio de proyectos y cronogramas que permiten darle seguimiento al cumplimiento de los acuerdos asumidos por los involucrados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías Proyectos PNUD – Responsables de la DIGEPRES. • Matriz Comités DIGEPRES. • Portafolio de Proyectos, Seguimiento de los Proyectos. <p>Conforme a los resultados de la evaluación PEFA, que evalúa las finanzas públicas. El sistema GFP de República Dominicana muestra un mejor desempeño en 2016 con relación al 2012, el número de indicadores identificados en el año 2012 como una fortaleza del sistema (con calificación igual o por encima de B) eran 11/28 (39.3%), mientras que en el año 2016 el número es de 13/28 (46.4%), además la credibilidad del presupuesto ha mejorado significativamente en 2016 con relación al 2012 y, en el periodo</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<p>entre 2013 y 2015, tiene un desempeño que está, en general, más acorde con las buenas prácticas internacionales.</p> <p>Todos estos resultados evidencian que la DIGEPRES está avanzando en cuanto a la mejora en la prestación de servicios presupuestarios a las instituciones clientes y que las mismas están generando un impacto positivo en la sociedad.</p> <p>Contamos con una calificación de 100% en el indicador de gestión presupuestaria y un porcentaje general en el tablero de indicadores de la presidencia de 92%, para el segundo trimestre del 2019.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación PEFA 2016 Tablero de Indicadores de la Presidencia. <p>Contamos con un plan de Benchmarking y Benchlearning, que permite a la gestión intercambiar experiencias y buenas prácticas con pares del sector. Se han realizado 5 intercambios durante 2018-2019 en materia de productos y servicios de la carta compromiso, indicadores de gestión SISMAP, NOBACI, Modelo CAF, gestión por competencias, etc.</p> <p>En el informe PEFA 2016 se destaca que Todos estos indicadores que mide la evaluación PEFA están en los estándares requeridos por la</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>buena práctica internacional conforme a la comparación que el organismo evaluador realiza, estos resultados evidencian que se han realizado benchlearning para la mejora de los procesos presupuestarios tomando las mejores prácticas.</p> <p>Producto de benchlearning tenemos el modelo conceptual del NSPD que fue diseñado conforme a las mejores prácticas internacionales y con la asesoría de expertos en materia presupuestaria de Chile y Perú.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modelo Conceptual NSPD. Modelo Funcional NSPD. Plan de Benchlearning-Benchmarking. Evaluación PEFA 2016. <p>Contamos actualmente con un portafolio de servicios para automatizar, que contemplan 10 servicios en desarrollo, innovando en la prestación de los mismos y orientado a la mejora en la calidad.</p> <p>Tenemos resultados satisfactorios en cuanto a la percepción de nuestros clientes encuentro a la innovación. El diseño NSPD representa una innovación metodológica en el marco del sistema presupuestario actual.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de Servicios para Automatizar. • Modelo Conceptual NSPD • Modelo Funcional NSPD 	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>Los líderes de la DIGEPRES están involucrado en el análisis de los resultados de las mediciones, ejemplo de esto es la participación en la socialización de los resultados de la encuesta de clima, gerencia y liderazgo, resultados de análisis competencias, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Satisfacción Cliente. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Lista de Participación en Socialización de Encuestas de Clima. • Lista de Participación resultados análisis competencias. <p>Tenemos resultados de mediciones de los indicadores del POA institucional que incluye estos aspectos de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Resultados indicadores POA. <p>En la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, se evaluó la “Innovación” como dimensión (76.89%), “Mejoramiento Continuo”, 80.13% y “Enfoque a Resultados”, 78.0%, esto nos compromete más con la mejora continua de nuestros productos y servicios.</p> <p>La DIGEPRES ha emprendido un camino de mejora continua que ha tenido como resultado el diseño del NSPD con pilares innovadores y que van orientado a mejorar el desempeño como son: metodología de evaluación, presupuesto plurianual orientado a resultado, el decreto 15-17 y los cambios favorables en la programación de la cuota para comprometer y la asignación de cuotas a las instituciones generando una serie de requisitos funcionales y negocio que están siendo plasmado para actualizar el SIGEF por parte del DAFI y así mejorar la calidad del gasto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción Cliente. Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo Fotos reunión PEI. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Institucional 2018-2020. <p>La Institución toma como referencia las mejores prácticas internacionales para el desarrollo de las iniciativas como NSPD y las actividades encaminadas a mejorar la gestión y los servicios, ejemplo de esto es el intercambio de conocimiento del representante de la Dirección Financiera con miembros de la OCDE, la visita de los líderes para conocer las mejores prácticas presupuestarias de Brasil, Chile, Perú y la contratación de consultores internacionales que nos han ayudado a impregnar las mejores prácticas en nuestros proyectos.</p> <p>Contamos con un plan de Benchmarking y Benchlearning, que permite a la gestión intercambiar experiencias y buenas prácticas con pares del sector. Se han realizado 5 intercambios durante 2018-2019 en materia de productos y servicios de la carta compromiso, indicadores de gestión SISMAP, NOBACI, Modelo CAF, gestión por competencias, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de Benchmarking y Benchlearning. Listado de Participantes Benchmarking Brasil, Chile, Perú. OCDE. Modelo Conceptual NSPD. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>La DIGEPRES da seguimiento al cumplimiento de los contratos y acuerdos que sostiene la institución por medio de un comité multidisciplinario que vela por la efectividad de los resultados de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías Proyectos PNUD – Responsables de la DIGEPRES. • Matriz Comités DIGEPRES. <p>El uso de la información y de la tecnología ha permitido que las operaciones institucionales sean mejores cada día, contamos con sistemas aplicativos internos que se alimentan de data del SIGEF y permiten a los analistas tener data fácil de manejar en dinámicos de Excel para realizar los análisis y cálculos pertinentes.</p> <p>Se ha establecido en el PEI y está en desarrollo un proyecto de automatización de los servicios. Además, desde el departamento de TIC se han desarrollado servicios web como SIPREGOL y SIPREPUBLIC que permiten a las Empresas Públicas y los Ayuntamientos hacer el registro de las informaciones de ejecución, formulación y modificaciones y ser capturada de formas más eficiente por los analistas.</p> <p>Se han realizado inversiones importantes en tecnología que permiten una mejor comunicación entre todos los empleados y con los clientes-ciudadanos. La página web y sus respectivos servicios están disponible en un 99.8 % durante todo el año.</p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<p>Se ha realizado un análisis de estatus actual infraestructura DIGEPRES, donde se destacan las recomendaciones de mejora y plan de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación No. 03-2019 Aprobación Electrónica de los Documentos. Reporte de disponibilidad de página web. SIPREGOL – SIPREPUBLIC. Plan Estratégico Institucional LEAD – PEI 2018-2020. <p>Contamos con la auditoría financiera realizada por cámara de cuentas, las observaciones realizadas por los auditores al finalizar la jornada de auditoría, ya han sido atendidas con acciones de mejora y estamos a la espera del informe final.</p> <p>Contamos con una calificación recurrente en las auditorías de la DIGEIG, con resultados de excelencia por encima de 90% y en la última evaluación obtuvimos un 91.0% esto evidencia la buena gestión y transparencia de las informaciones de la organización.</p> <p>Contamos con un 100% en el sub-indicador del SISMAP “Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios”.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de mejora a observaciones cámara de cuenta. Informe de Auditoría DIGEIG. Tablero de Indicadores Gubernamentales. Portal SISMAP. <p>Actualmente la institución está aplicando el Modelo de Evaluación CAF y los resultados del mismo permitirán realizar un plan de mejora que contribuya a la excelencia de la organización en su gestión y desarrollo. Estamos en el proceso de preparación para posteriormente postular al premio nacional de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cronograma de implementación CAF Autodiagnóstico CAF Correos equipo de trabajo CAF Campaña comunicación interna CAF <p>La institución realiza cada año la planificación estratégica, operativa y la presupuestaria y realiza un seguimiento a los productos para ver el cumplimiento con los objetivos planteados utilizando la herramienta del BSC.</p> <p>Actualmente contamos con un 100% en el Indicador de Gestión Presupuestaria que mide el tablero de indicadores de la presidencia.</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Plan Operativo Anual. Informe Seguimiento Balanced ScoreCard. Informe Plan Estratégico Institucional. <p>DIGEPRES ha sido auditado por la Cámara de Cuentas y aunque no contamos con el informe definitivo se tomaron acciones correctivas para las observaciones que realizaron en la última auditoria. Cabe destacar que la institución se ha comunicado con Cámara de Cuenta solicitando los resultados finales de la auditoría financiera y aun continua en espera de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acciones de mejora a observaciones cámara de cuenta. <p>En la DIGEPRES se realizan los procesos de compras buscando la mejor relación calidad-precio esto nos ayuda a eficientizar los costos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de compra por comparación de precios. 	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.