



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

FECHA

JUNIO 2020

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.

Guía CAF 2013 Página 2 de 239

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Se evidencia que la Contraloría General de la República Dominicana, durante el periodo de marzo- abril del 2017, por disposición de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), realizó la revisión del Plan Estratégico 2014-2018; como resultado de esta revisión se reformuló la misión, visión y valores, quedando estos plasmados en la nueva versión del PEI 2017-2020. Se evidencia que la CGR tomó en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés para la revisión y actualización del PEI, se contó con el apoyo de los directivos y colaboradores de cada área. Se realizaron jornadas de levantamiento de información y socialización para asegurar una formulación que garantizara el desarrollo adecuado de la filosofía de la institución.	
	Evidencias: 1.1.1.1 Listas asistencia socialización POA 1.1.1.2 POA 2017-2020 1.1.1.3 Informe PEI 2019	

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.

Durante la elaboración del PEI 2017-2020 fue alineado el marco de valores con la cultura organizacional de la Contraloría, obteniendo una nueva versión su misión, visión y valores.

Fruto de la jornada estratégica los valores establecidos son confiabilidad, legalidad, probidad y transparencia.

Esta revisión tomó en cuenta los valores del sector público, ratificando el valor de la transparencia y dedicando el primer eje del PEI CGR (I. Apoyo al Gobierno en el logro de la END 2030), partiendo de que la END 2030 plantea la conformación de: "Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local."

Evidencias:

I.I.2.1 Presentación Marco Estratégico CGR I.I.2.2 PEI 2017-2020

1.1.2.3 END 2030

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.

Se evidencia que la CGR de acuerdo a la aprobación por parte de la MAE de la nueva versión del PEI 2017-2020 se establecieron lineamientos para que la Dirección de Planificación y Desarrollo comunicara a cada área los cambios resultantes establecidos en la nueva versión, así como también la

colocación del mismo en el portal Web Institucional para su difusión a todos los grupos de interés.

Periódicamente se envían correos masivos al personal fomentando los valores con reflexiones a fin de que sean modelados por todos los colaboradores.

Se evidencia que la CGR comunica su misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a sus grupos de interés a través de su portal web y redes sociales, además de tener a la vista cuadros informativos en las instalaciones.

Otra manera de mantener la comunicación de la misión, visión y valores es que el personal que ingresa a la CGR se les da una inducción a la Institución y esta contempla en su programa un punto sobre el marco estratégico.

Evidencias:

- 1.1.3.1 Involucramiento áreas en PEL
- I.I.3.2 Minutas reuniones PEI 2017-2020
- I.I.3.3 Correo publicación PEI portal WEB
- I.I.3.4 Publicación PEI 2017-2020 Portal
- 1.1.3.5 Correos difusión del PEI 2017-2020
- 1.1.3.6 Fotografías de talleres.
- 1.1.3.7 Hojas asistencia socialización POA
- 1.1.3.8 Asistencia taller Inducción PEI y POA CGR 2017-2020.
- 1.1.3.9 Hoja de asistencia al taller de inducción a la CGR.

 Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. En el 2017 durante la revisión y actualización del PEI los directores realizaron un diagnóstico situacional de la CGR con respecto al entorno en el que se desempeña (beneficiarios de sus servicios) así como también en relación con su propio funcionamiento.

El diagnóstico situacional se desarrolló tomando como marco el mandato legal y la END 2030, y proporcionó información valiosa que fue la base para la revisión de la misión, visión y valores y para el planteamiento de los Ejes y Objetivos Estratégicos.

Evidencias:

I.1.4.1 PEI 2017-2020- Páginas 15 a 18I.1.4.2 Consideraciones para PEI 2017-2020I.1.4.3 Socialización Marco Estratégico 2017-2020

 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. Cada año se realizan actividades dirigidas a todos los colaboradores de la CGR para promover los valores éticos consignados en nuestro código de ética y alineado a la misión Institucional.

-En el año 2017 realizó en el Auditorio del Banco Central una actividad para fomentar los comportamientos éticos en la que se contó con el apoyo de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

- Se evidencio que en 2020 se realizó una

campaña y a su vez se realizaron elecciones para seleccionar el nuevo comité de ética de la CGR, un equipo multidisciplinario para fomentar la ética y manejar los posibles dilemas éticos que se presenten en la institución.

- -En febrero 2019 el Comité de Ética aplicó una encuesta interna a todos los colaboradores para evaluar el conocimiento de estos sobre la Ética en la Gestión Pública.
- -Cada 29 de abril, Día Nacional de la Ética, se envía correo institucional conmemorando esta fecha y motivando los valores éticos.
- -En la guía I de Ambiente de Control en la pág. 12 se evidencia como la CGR en la aplicación de NOBACI promueve el comportamiento ético en el personal.

Evidencias:

- 1.1.5.1 Charla Ética todos los colaboradores1.1.5.2 Elecciones Comité Ética CGR 2017 y 2020.
- 1.1.5.3 Encuesta Ética CGR
- 1.1.5.4 Código de Ética CGR
- 1.1.5.5 Campaña Somos Ética 2013
- I.I.5.6 NOBACI, guía I Ambiente Control
- 1.1.5.7 Recordatorio de la Comisión de Ética
- 1.1.5.8 Abril 29 Día Nacional de la Ética Ciudadana
- 1.1.5.9 Día Nacional de la Ética Ciudadana 2019
- 6. Gestionar la prevención de la corrupción,

Se evidencia que la Contraloría certifica el

identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.

conocimiento y cumplimiento del código de ética por parte de cada colaborador, donde se compromete bajo firma, a prevenir situaciones de conductas específicas que se conviertan en dolo en perjuicio de la Institución, de los ciudadanos y del Estado Dominicano.

La CGR cuenta con el Comité de Ética CGR y la División de Relaciones Laborales para que el personal pueda comunicar y manejar posibles conflictos éticos.

Se evidencia que la CGR cuenta con dos buzones de sugerencias sobre ética para que los empleados puedan expresar cualquier inquietud o sugerencia.

En los Talleres de Inducción a la Institución e Inducción a la Administración Pública que se imparten a los nuevos colaboradores de la CGR, se les desarrolla el tema del Código de Ética CGR.

Evidencias:

- 1.1.6.1 Código de Ética CGR
- 1.1.6.2 Reglamento de aplicación del Código de Ética
- 1.1.6.3 Firmas compromiso ético colaboradores CGR
- I.I.6.4 Programa Inducción CGR 2018
- 1.1.6.5 Recordatorio Conformación de la Comisión de Ética
- 1.1.6.6 La Perseverancia Como Valor de la Semana
- 1.1.6.7 Inducción a la Administración Publica 2019

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).

1.1.6.8 Recordatorio Conformación de la Comisión de Ética 2020

La Contraloría realiza diferentes acciones que fomentan la participación y la continuidad operativa, ejemplos puntuales:

- Integrantes de diferentes niveles del Comité de Ética CGR.
- Las capacitaciones para fortalecer los procesos de las NOBACI.
- Equipos de proyectos para las diferentes iniciativas.
- Capacitaciones SIVOP.
- Evaluaciones de desempeño que incluyen metas, conductas y oportunidades de desarrollo de cada colaborador.

Se evidencia la realización de reuniones donde participa diferentes integrantes de las unidades y departamentos, además de reuniones con instituciones del sector con el fin de alinear los procesos con las normativas vigentes.

Evidencias:

- 1.1.7.1 Comité de Ética reconformado 2017.
- 1.1.7.2 Talleres NOBACI convocatorias y listas asistencia.
- 1.1.7.3 Reuniones contralor y directores, convocatorias, minutas.
- 1.1.7.4 Taller Habilidades Gerenciales convocatorias y asistencia.
- 1.1.7.5 Talleres Régimen Ético Disciplinario convocatorias y asistencia.
- 1.1.7.6 Taller Liderazgo convocatorias y listas de asistencia.
- I.I.7.7 Reuniones de trabajo con otras

1. 1.	instituciones 1.1.7.8 Plantilla Evaluación de Desempeño. 1.1.7.9 Lineamientos código de Ética CGR. 1.1.7.10 Certificación Aplicación de Encuesta de Clima 2019. 1.2.7.11 Listado Capacitación "Autorización Ordenes de Pago", Grupo 01-04, 2019. 1.1.7.12 Informe Encuesta de Clima Organizacional 2019 1.1.7.13 Comité de Ética reconformado 2020.
----------	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se evidencia que en noviembre del 2018 la Contraloría en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) revisó y aprobó la nueva estructura organizacional con miras a ofrecer una plataforma inteligente para asegurar un sistema efectivo de gestión por proceso que permita promover el desarrollo de estrategias acorde a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. -En octubre del año 2018 se evidencio la aprobación del Manual de Funciones de la CGR.	
	Evidencias: 1.2.1.1 Designación MAE equipo revisión estructura 1.2.1.2 Cronograma trabajo análisis	

2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.

estructura 2016-2017

1.2.1.3 Estructura Organizacional Resolución-002-2018

1.2.1.4 Minutas talleres de revisión de la estructura organizacional

1.2.1.5. PEI 2017-2020

1.2.1.6 Manual de Organización y Funciones 1.2.1.7 Correo enviando el Manual de Organización y Funciones (MF) al MAP 1.2.1.8 Resolucion-Aprueba-MOF-CGR-2019

1.2.1.9 Socialización Manual de Organización y Funciones

La nueva versión del PEI 2017-2020 evidencia la identificación y cambios de prioridades relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.

Se evidencian las reuniones con analista del MAP para evaluar la incorporación de nuevas unidades para cumplir con la estructura necesaria en la Dirección de Auditoría como forma de responder al logro de los ejes estratégicos definidos en el PEI: I. Apoyo al Gobierno en el logro de la END 2030, II. Optimización de la Gestión de la CGR y III. Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la CGR.

Se han fijado prioridades para apoyar el mandato presidencial durante la vigencia del PEI 2017-2020, donde la CGR desarrollará proyectos que le permitirán de manera paulatina, ampliar su capacidad operativa en el ámbito de su competencia, mediante el

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).

ejercicio de su misión. El mismo está plasmado en 3 ejes estratégicos, 10 objetivos y 99 metas a cumplir en dicho período.

Evidencias:

1.2.2.1 PEI 2017-2020-página 16 a 25, Ejes y objetivos estratégicos

1.2.2.2 Informe Diagnóstico y Organigrama propuesto 2017

1.2.2.3 Estructura Organizacional Resolucion-002-2018

Se han definido objetivos con resultados cuantificables y medibles para todos los niveles y áreas de la organización, tomando en consideración las necesidades de los grupos de interés, plasmados en los planes operativos de las áreas y en las descripciones de cargo de cada puesto y en los acuerdos de desempeño de cada colaborador.

Se ha definido un cuadro de mando integral, integrado en el PEI, con los indicadores para el cumplimiento de cada meta del PEI.

Se han tomado en cuenta los grupos de interés como se evidencia en los compromisos de calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano CGR revisada en julio de 2018 y aprobada en diciembre 2018.

Se evidencia que para dar seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico y

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").

Plan Operativo Anual de la CGR se ha elaborado una Guía Monitoreo PEI-POA.

Evidencias:

1.2.3.1 Plan Operativo Anual (POA) 2015 al 2018

1.2.3.2 Plantilla Descripción de Cargo CGR

1.2.3.3 Matriz indicadores PEI 2017-2020 página 26 a la 36

1.2.3.4 Indicadores calidad carta compromiso CGR 2018

1.2.3.5 Compromisos Calidad CCC 2018
1.2.3.6 Guía Monitoreo PEI-POA 2019.

En otro orden en 2017 se desarrolló e implementó el Sistema NOBACI como herramienta al fortalecimiento del Control Interno y la Gestión de Riesgo, el mismo se implementa en las instituciones bajo el ámbito de la CGR, donde estas cargan sus evidencias que validan el cumplimiento en los diferentes componentes del control interno, además se emite un resultado cuatrimestral con el cumplimiento de cada institución.

Además de la gestión del riesgo con la implementación de las NOBACI, la CGR realiza actividades para fomentar este punto, en mayo 2018 se impartió taller de Riesgo para directores y encargados de la institución, se contempla desplegar a todos los colaboradores de la institución.

El cuadro de mando integral del PEI 2017-2020 describe cada indicador, su forma de

cálculo y beneficios obtenidos con su complimiento. El mismo contiene un indicador para el seguimiento de cada una de las metas que deben ser cumplidas durante los 4 años del PEI.

Como parte del seguimiento, en febrero 2019, se emitió el segundo informe de cumplimiento del PEI 2017-2020 y planes operativos 2018, correspondientes a todas direcciones y departamentos de la institución.

Se evidencia que para el 2020 se aprobó la segunda versión de la Guía Metodológica de Valoración y Administración de Riesgos

Evidencias:

1.2.4.1 Informe POA 2018

1.2.4.2 Presentación NOBACI

1.2.4.3 Matrices VAR Implementación NOBACI

1.2.4.4 Matriz Formulación Física CGR

1.2.4.5 Reporte Seguimiento Formulación Física CGR

I.2.4.6 Informe Cumplimiento NOBACI

1.2.4.7 Capacitación gestión de riesgo

1.2.4.8 Presentación Gestión de Riesgos

1.2.4.9 2da versión Guía Metodológica de Valoración y Administración de Riesgos.

5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFOM o la Norma ISO 9001.

La Contraloría está inmersa en la madurez del quinto año de implementación del CAF, implementando procesos y proyectos con el ciclo PDCA, elaborando y gestionando la ejecución de planes de mejoras.

Se evidencia que la Contraloría General de la República ha previsto capacitar a su personal en Auditor Líder ISO 9001 2015.

Se evidencia que la contraloría realizó un diagnóstico situacional para realizar su planeación estratégica.

La CGR está enfocada en satisfacer las necesidades presentes y futuras de sus grupos de interés a través de su plan estratégico y planes operativos.

De igual forma durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico se realizó el análisis FODA que dio origen los Ejes Estratégicos definidos en el documento de referencia.

Evidencias:

1.2.5.1 Diagnostico situacional PEI-2017-2020, pág. 15.

1.2.5.2 Autodiagnóstico CGR CAF 2017

I.I.5.3 Plan de Mejora CAF CGR 2017

1.2.5.4 Compromiso Postulación PNC 2017

1.2.5.5 Compromiso Postulación PNC 2018 1.2.5.6 ANALISIS FODA 2017 - 2020

Se evidencia que la CGR continúa con esfuerzos en administración electrónica en consonancia con la estrategia como lo ha definido en el Eje Estratégico III sobre el Fortalecimiento de capacidad la institucional en su objetivo número 9 que establece "Diseñar e implantar el modelo o ejemplo de entidad pública basada en sistemas".

En ese orden, la Dirección de Tecnología

6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.

de la CGR, cuenta con un plan operativo con el objetivo de alinear los objetivos operativos de la Institución a la estrategia de administración electrónica.

Se evidencia que el sistema SIVOP (Sistema de Verificación de Órdenes de Pago) ha sido conceptualizado sobre la base de alinear la estrategia y los objetivos operativos para el proceso de autorización de órdenes de pago.

Se evidencia que la CGR ha logrado una calificación dl 100% en el Índice de uso de Tic e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) de la OPTIC. Es decir que ha implementado el uso de las TIC, E-GOB, Gobierno Abierto y e-Participación y Desarrollo de Servicios en su plataforma tecnológica.

Evidencias:

1.2.6.1 Borrador Memoria Implementación SIVOP

1.2.6.2 POA TI 2018

1.2.6.3 Lanzamiento de SIVOP

1.2.6.4 PEI 2017-2020

1.2.6.5 Sistema SIVOP

1.2.6.6 Asistencia Capacitación "Autorización Ordenes de Pago", Grupo 01, 02, 03, 04, 2019-

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

Se evidencia la contratación de Asesores expertos que promuevan la elaboración, desarrollo y monitoreo de propuestas para condiciones adecuadas de procesos y gestión de proyectos. Se evidencia la

conformación de un equipo de trabajo para levantar y documentar los procesos de las áreas organizativas de la institución con el fin de elaborar un manual de procedimientos. En ese sentido se llevan a cabo mesas de trabajo bajo la coordinación del Encargado de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP de la Dirección de Planificación y Desarrollo; con el fin de presentar los avances obtenidos según el cronograma de trabajo.

Evidencias:

- 1.2.7.1 Cronograma de proyecto procesos1.2.7.2 Formulario inventario de procesos.
- 1.2.7.3 Minutas de reuniones.

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.

La Contraloría tiene definida y normado las áreas responsables de la comunicación interna y externa:

- La Dirección de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de comunicar a nivel interno todo lo concerniente a gestión de personal.
- La Dirección de Comunicaciones tiene la responsabilidad de comunicar a nivel externo y a nivel interno todo concerniente a la imagen institucional, los temas sociales, culturales, políticos y económicos.
- La Dirección de Desarrollo Normativo tiene responsabilidad de comunicar a nivel externo todo lo concerniente a la Normas Básicas de Control interno (NOBACI).

Resulta importante destacar que se

evidencian diferentes canales facilitadores de comunicación, tales son:

- Sistema TRANSDOC se utiliza para manejar el 100% de las comunicaciones internas y externas.
- Correos electrónico.
- Sistema SIVOP
- Sistema de Certificación de Registros de Contratos.

En cuanto a la comunicación externa, se ha elaborado y está en ejecución un plan de comunicaciones que contempla las diferentes actividades de la CGR en los medios de prensa, radiales, televisivos, y los diferentes tipos de acciones para establecer comunicación con los grupos de interés definidos.

Para asegurar que la comunicación interna y externa se ejecute bajo las normas establecidas se ha revidado y aprobado la Política de Información y Comunicación, que describe las normas específicas para el manejo y flujo de información interna y externa,

Evidencias:

1.2.8.1 Convenio con PNUD, reportes del sistema.

1.2.8.2 Carta entrada a producción Sistema TRANSDOC.

I.2.8.3 Estadísticas de comunicaciones internas y externas sistema TRANSDOC.I.2.8.4 Reporte de estadísticas Analistas Revisión y Análisis.

1.2.8.5 Reforzamiento uso sistema

 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.

TRANSDOC.

I.2.8.6 Correos a todo el personal.
I.2.8.7 Taller Redes sociales: listados-fotos.
I.2.8.8 Plan de Comunicaciones CGR.
I.2.8.9 Política de Información y
Comunicación 2018

- La Contraloría realiza acciones permanentes para promover la mejora continua y la innovación, las mismas están consignadas en el planeamiento estratégico y sustentadas con las acciones realizadas:
 - -Cultura de mejora, mediante la ejecución de proyectos, revisiones de procesos, celebración de reuniones periódicas a fin de fomentar la participación de cada colaborador en el desarrollo de propuestas y soluciones innovadoras.
 - -Implementación y continuidad al nuevo esquema de evaluación desempeño que incluye para cada colaborador resultados, competencias, régimen ético disciplinario, plan de desarrollo, aportes del evaluado y compromisos de mejora.
 - -Reuniones con grupos de interés como la Tesorería Nacional, Dirección General de Presupuesto, Dirección general de Contrataciones Públicas, Dirección General de Impuestos Internos y Dirección de Apoyo Financiero (DAFI) a fin de promover la creación de propuestas innovadoras y acciones de mejoras de los procesos claves.

- -Mantiene y mejora la Metodología CAF implementada en 2015 y ha participado durante 4 años consecutivos en el Premio Nacional a la Calidad, esta madurez se demuestra en las mejoras implementadas y en la reducción de los puntos de mejora de los informes de retorno.
- -Establece compromisos de mejora en la Carta Compromiso al Ciudadano CGR, la cual es revisada periódicamente como establece el decreto 211-10, cuya última revisión fue en junio 2018.

Se demuestra que en la Contraloría se recurre continuamente a la innovación para mejorar la prestación al ciudadano de sus servicios claves y para la realización de sus procesos internos. Esto se evidencia con la implementación de procesos automatizados fruto de la evaluación continua de los mismos mediante la ejecución de proyectos. Ejemplos de innovaciones realizadas:

-Implementación de soluciones informáticas para gestionar los principales procesos claves como son el sistema SIVOP para los procesos de Certificación de Registro de Contratos y Aprobación de Órdenes de Pago, Sistema NOBACI para apoyar la implementación de las Normas de Control Interno en las instituciones y el sistema TEAM MATE para gestión, planificación y seguimiento y control de las auditorías.

-Igualmente, para los procesos de apoyo se han desarrollado proyectos para mejorar la gestión. Se citan las siguientes herramientas: TRANSDOC para el manejo de correspondencia interna y externa, Sistema SOFTLAND en la parte financiera y Sistema EIKON para la parte de Recursos humanos. Todo lo anterior apoyado con la capacitación constante del personal

- -Se fomenta la retroalimentación a los colaboradores a través diferentes canales y formas:
- -Correos diariamente, a todo el personal, sobre participación o mención externa de la CGR.
- -Envío de circulares a todo el personal
- -Página web de la institución
- -Reuniones departamentales
- -Formularios de incidentes críticos
- -Entrevista de evaluación de desempeño
- -Twitter, Facebook Instagram (fomento a su uso para conocer las actividades de la institución)

Evidencias:

- 1.2.9.1 Plantilla Acuerdos de desempeño.
- 1.2.9.2 Convocatorias Proceso de Evaluación Desempeño.
- 1.2.9.3 Minutas de reuniones con otras instituciones.
- 1.2.9.4 Propuesta institucional Sistema CGR -Tesorería 2017.
- 1.2.9.5 Plan General Proyecto SIVOP.
- 1.2.9.6 Propuesta para optimizar Sistema de Conciliación Poka Yoke No. 2.

1.2.9.7 Propuesta Proceso de Pago. 1.2.9.8 Minuta Transferencias Descentralizadas- Borrador. 1.2.9.9 Inventario aplicaciones CGR2017 1.2.10 Correos a todo el personal. 1.2.9.11 Carta Compromiso CGR 2018-Borrador. 1.2.9.12 Listado Capacitación "Autorización Ordenes de Pago", Grupo 01-04, 2019 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y Se evidencia la comunicación y eventos de sus efectos esperados a los empleados y grupos de lanzamiento de las principales iniciativas estratégicas, además las ejecutorias son interés relevantes. publicadas en la página de la institución, igualmente, las acciones que impactan grupos de interés nuestros comunicadas y socializadas previo a su implementación, en los casos que amerita a través de la máxima autoridad, como el lanzamiento del PEI 2017-2020. presentación de avances del Sistema Nacional de Control Interno (SINACI) en el Congreso CRAIG 2018. Otra forma son las ruedas de prensa para comunicar iniciativas importantes de prensa como el caso de la implementación del sistema SIVOP y las NOBACI en las instituciones. **Evidencias:** 1.2.10.1 Congreso regional de Auditoria Interna, Riesgo, Control de Gestión y Finanzas. 1.2.10.2 **Publicaciones** prensa, lanzamiento SIVOP.

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

Fiemples	Puntos Fuertos (Detallar Evidencias)	Áreas de Meiore
Ejemplos I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) Este punto se evidencia en la rendición de cuentas del cumplimiento de objetivos comenzando por los líderes y desplegando a todos los niveles bajo la evaluación de desempeño a todos los colaboradores, las reglas de ética son aplicables igualmente para los líderes. Se evidencia la motivación de realización de eventos con todos los colaboradores de la CGR para promover los valores éticos consignados en nuestro código de ética y alineado a la misión institucional. Se evidencia que la Contraloría General de la Republica cuenta con un código de ética en el cual se definen los valores y forma de actuar del empleado, y un comité de ética en el cual monitorea el cumplimiento de las acciones y el buen comportamiento. Se evidencia que la CGR, tiene una Oficina de Acceso a la Información Pública con la finalidad de transparentar todas sus acciones y ofrecerle al ciudadano un servicio de calidad.	Areas de Mejora
	Evidencias: 1.3.2.1 Reporte de acceso y listado de tardanza, 1.3.1.2 Comité de Ética y comunicaciones que se generan. 1.3.1.3 Charla "Ética Ciudadana" 1.3.1.4 Noticia Charla Ética Ciudadana 1.3.1.5 Charla de Cumplimiento de Código de Ética (Presentación)	

2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.

1.3.1.6 Noticia sobre la plataforma Tecnológica a disposición de la Comisión de Ética Pública

Se evidencia que la CGR fomenta este punto con el trato justo, líderes y empleados, aplicando encuestas de clima organizacional en las diferentes áreas de la institución y encuestas de satisfacción con los grupos de interés de los servicios que ofrece a través de los procesos claves.

En ese orden se evidencia el uso de mecanismos de buzones de sugerencias para asegurar medios de accesibilidad a la opinión de nuestros colaboradores.

La CGR ha contratado personas con discapacidad, los cuales se integran de manera normal a las operaciones de la institución y son igualmente valorados y tomados en cuenta y se evidencia en los puestos de responsabilidad que desempeñan.

La nómina CGR muestra una distribución equitativa de género y también presenta casos de colaboradores de otra nacionalidad.

Evidencias:

1.3.2.1 Encuestas Clima laboral CGR 2019–informes

1.3.2.2 Informe de Encuesta de Pagina Web 2016-2018

1.3.2.3 Buzón de sugerencias (foto)

1.3.2.4 Encuesta Buzón de sugerencias

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.

1.3.2.5 Lista empleados con discapacidad

La contraloría cuenta con diferentes medios y canales para informar y conocer la opinión de los empleados sobre diferentes temas de la institución.

La CGR mantiene a sus colaboradores informados a través de correos diarios las con informaciones sobre diferentes aspectos, como las participaciones externas de la institución, circulares sobre los informaciones de procesos, los colaboradores cumpleaños, como fallecimientos y donativos de sangre, operativos médicos, fumigación, reforestación, concursos externos, conmemoración de fechas nacionales y otras informaciones relevantes.

Un elemento incorporado en la CGR para interactuar con los empleados es el uso de las redes sociales donde más del 80% del personal está conectado en Facebook, Instagram, WhatsAPP y Twitter a través @contraloría

Para las consultas ejecuta corrida de la encuesta de clima laboral y encuestas internas para diferentes tópicos, beneficios, actividades, conocimiento de ética, etc.

Evidencias:

1.3.3.1 Resultados Encuesta Clima 2014

1.3.3.2 Resultados Encuesta Clima 2015

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.

1.3.3.3 Informe Encuesta Clima Laboral 2017

1.3.3.4 Resultados Encuestas diferentes Tópicos

1.3.3.5 Listado de encuestas realizadas

1.3.3.6 Presencia en las redes sociales 2018

1.3.3.7 Informe Encuesta de Clima Laboral 2019.

Las iniciativas de la CGR contemplan la certificación de los empleados para cumplir con los objetivos de cada esfuerzo como el caso de la implementación de las Normas de Control Interno y los planes de Auditoría para los que se ha desarrollado la capacitación y fortalecimiento de todos los participantes en los proyectos. Igualmente programan reforzamientos fortalecer las capacidades en el uso de los sistemas ya implementados. Se les provee además de los equipos, herramientas y el ambiente físico requerido para desarrollar sus actividades, como lo evidencia la asignación de equipos y remodelaciones por readecuación de procesos.

Se evidencian programas de apoyo a los empleados para desarrollo de habilidades y crecimiento profesional.

Evidencias:

I.3.4.1 Planes anuales de capacitación y Desarrollo

1.3.4.2 Resultados Evaluación desempeño

1.3.4.3 Ayuda académica CGR 2016

1.3.4.4 Consultoría RRHH y Plan de

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.

 Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

Carrera

1.3.4.5 Reforzamiento TRANSDOC

1.3.4.6 Capacitaciones Auditoría convocatorias listados asistencia
 1.3.4.7 Capacitaciones NOBACI convocatorias; listados asistencia

Se evidencian diferentes esquemas y fuentes de retroalimentación como evaluaciones de desempeño, generación de estadísticas, reuniones semanales de rendición de cuentas, mecanismos para multiplicar conocimientos, entre otras.

Evidencias:

1.3.5.1 Listado de reportes de resultados generados

1.3.5.2 Fotos tableros, resumen evaluaciones de desempeño

1.3.5.3 Reporte Estadística de Pagos enemar 2017

1.3.5.4 Informe POA 2018-2019

Se evidencia en las delegaciones de autoridad temporales o por vacaciones donde se da oportunidad a diferentes empleados de los departamentos, además se fomentan las competencias para transmitir conocimiento seleccionando colaboradores para el despliegue interno de diferentes metodologías. Las reuniones de rendición de cuentas se realizan aunque el líder no esté. Además se seleccionan grupos de empleados para desplegar iniciativas y nuevas tecnologías.

Evidencias:

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.

1.3.6.1 Delegaciones interinas, delegaciones por vacaciones

1.3.6.2 Listado multiplicadores TRE Contratos y SIVOP-Pagos

1.3.6.3 Responsables en matriz de Pago

En la CGR se motiva a los colaboradores a desarrollarse y a potenciar sus habilidades como el caso de empleados que se desarrollan como facilitadores desplegando el conocimiento al resto de la institución y las delegaciones de funciones. Se evidencia en los talleres impartidos sobre Inducción, SIVOP, TRANSDOC, Riesgo, Redes Sociales, TEAM MATE, entre otros.

Evidencias:

1.3.7.1 Fotos talleres y certificaciones 1.3.7.2 Lista multiplicadores Sistema SIVOP

1.3.7.2 Convocatorias a diferentes talleres

Se evidencia con la participación de los líderes en las reuniones de proyectos, las entrevistas de evaluación y desempeño incluyen comentarios del evaluado.

En otro orden se evidencia que los líderes y directivos motivan un ambiente de confianza comunicando los cambios y realizando reuniones con los equipos que motivan la formulación de propuestas y plantear recomendaciones.

Evidencias:

1.3.8.1 Fotos, minutas de reuniones.

1.3.8.2 Propuesta libramiento físico en Archivo y Correspondencia 2017.

1.3.8.3 Propuesta Matriz de Autorización

	de Trámites 2017.
 Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 	Se evidencia que se celebran los logros a nivel departamental e institucional.
	Evidencias: 1.3.9.1 Listado de promociones 1.3.9.2 Felicitación RH a Equipo de trabajo 1.3.9.3 Reconocimientos y fotos al equipo CAF 2017 1.3.9.4 Reconocimientos al equipo CAF 2018
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Se evidencia que en la CGR se respeta y responde a las necesidades de los colaboradores en aspectos tales como permisos para estudio, permisos especiales, programa de lactancia, licencias y permisos y aplicación de la Ley 41-08, además de apoyo a problemas de salud, fallecimiento, entre otras.
	Evidencias: 1.3.10.1 Estadísticas de empleados beneficiados 2015 al 2018. 1.3.10.2 Grafico empleados por grupo ocupacional

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los	Se evidencia en la evaluación de	
grupos de interés, definiendo sus principales	necesidades de los grupos de interés, un	

Documento Externo SGC-MAP

necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.

ejemplo son las identificadas en la revisión de los procesos de Certificación de contratos y Verificación de Pagos, donde se detectaron las necesidades de las instituciones a fin de alinear los cumplimientos fijados por la CGR. Las iniciativas y cambios son comunicados.

En otro orden se evidencia en el Plan Operativo anual del Departamento de Comunicaciones y Plan Anual de Compras, actividades y proyectos definiendo las necesidades de los grupos de interés en función de los resultados de los servicios ofrecidos por la Contraloría.

El avance de las iniciativas es informado a través de los canales de comunicación internos ya definidos, como murales, correos, página web, reuniones departamentales, entre otros.

Evidencias:

1.4.1.1 Informe final Consultoría procesos.

1.4.1.2 Consultoría RRHH y Plan de Carrera.

1.4.1.3 Borrador Memoria Implementación SIVOP

I.4.I.4 POA Departamento de Comunicaciones 2020.

1.4.1.5 Plan Anual de Compras 2018, 2019 y 2020

2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.

Se evidencia el acercamiento continuo con ministros y autoridades gubernamentales para asegurar necesidades y solución de conflictos y promover políticas relacionadas con la organización. En otro orden, se evidencia que la Contraloría ayuda a las autoridades políticas sobre la construcción de la base de los cinco (5) componentes del Sistema de Control Interno, el apoyo y asesoramiento de la Contraloría conforme a la implementación de las NOBACI en todas las instituciones bajo el ámbito de la Ley 10-07 Que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno.

Evidencias:

1.4.2.1 Convenios, reuniones con diferentes grupos

1.4.2.2 Programa de visitas a las Instituciones

1.4.2.3 Invitaciones a Taller NOBACI para Instituciones del Estado.

1.4.2.4 Publicaciones portal WEB Institucional.

1.4.2.5 Foto evento NOBACI.

1.4.2.6 Conformación equipo autodiagnóstico NOBACI.

I.4.2.7 RV Implementación NOBACI CGR.

1.4.2.8 Talleres Prácticos sobre NOBACI.)

3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.

Se evidencia en el PEI y los POA's de la CGR, la identificación e incorporación de políticas públicas relevantes que responde a líneas de acción de la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo I-12 (END).

Evidencias:

1.4.3.2 PEI 2017-2020.

1.4.3.5 POA's 2018-2019.

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. Se evidencia que la Contraloría fija sus metas de acuerdo al rol que le faculta la Ley y la Constitución con aplicación de la ley 10-07 en los órganos del Estado; acuerdos mutuos para la instalación de unidades de auditorías interna así como de las plataformas electrónicas para el manejo de los servicios ofrecidos.

Evidencias:

1.4.4.1 Artículos de la ley,

1.4.4.2 Objetivos estratégicos (PEI).

I.4.4.3 Reportes estadísticos cumplimiento Carta Compromiso.

I.4.4.4 Plan de despliegue SIVOP.

1.4.4.5 Solicitud Unidad Auditoría CGR de Regional de salud.

1.4.4.6 Formulación Presupuestaria 2018.

5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.

La Contraloría motivó la conformación de una mesa de trabajo con Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional, Dirección de Apoyo a las Finanzas Públicas (DAFI) y Dirección General de Contrataciones Públicas, con el propósito de generar recomendaciones para el desarrollo y mejora de los procesos de Registro de Contratos y Autorizaciones de Órdenes de Pago en el sistema de gestión SIVOP en cuanto a su interoperabilidad con el SIGEF y el Portal Transaccional.

Se evidencia que la Contraloría organiza conferencias dirigidas a diferentes grupos de interés para presentar proyectos que impactan el uso de sistemas de gestión para robustecer la transparencia en el Estado Dominicano.

Evidencias:

1.4.5.1 Minuta de reuniones con diferentes grupos de interés

1.4.5.2 Matriz de racionalización de proceso.

1.4.5.3 Revisión Requisitos Registro Contratos y Libramientos

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.

Se evidencia que la Contraloría General de la República participa en Mesa de Control con la Cámara de Cuentas, donde se realizan acuerdos que conducen al fortalecimiento del control interno y el control externo, de igual forma la CGR participa como socio estratégico con el SISMAP MUNICIPAL, en el proyecto PASCAL, para el fortalecimiento de gestión de los ayuntamientos.

En ese sentido también participa en mesa de trabajo con Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional, Dirección de Apoyo a las Finanzas Públicas (DAFI) y Dirección General de Contrataciones Públicas.

Se evidencia que en la Contraloría existe un ambiente caracterizado por mantener relaciones periódicas y proactivas con autoridades políticas a través de la celebración de conferencias en congresos dentro del ámbito de auditoria interna.

Evidencias:

I.4.6.1 Evidencias Mesa de Control.

1.4.6.2 Evidencias SISMAP Municipal-

Minutas de Reuniones, Mural SISMAP, Print Screen de indicadores, foto de encuentro de lanzamiento Municipal. 1.4.6.3 Minutas reuniones con diferentes grupos de interés- PAFI, DIGEPRES, internos CGR. 1.4.6.4 Presentación contralor avances SINACI. 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red Se evidencia la concertación de alianzas con con grupos de interés importantes (ciudadanos, diferentes organizaciones. En el 2016 se Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), concertaron alianzas con universidades y grupos de presión y asociaciones profesionales, diarios nacionales. industrias, otras autoridades públicas, etc.). En el 2017 se firmó acuerdo de colaboración y cooperación con el Instituto de Auditores Internos de la República Dominicana. Se evidencia que la Contraloría forma parte del Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL). **Evidencias:** 1.4.7.1 Reuniones y fotos con grupos de interés 1.4.7.2 Matriz convenios 1.4.7.3 Ley 122-05 1.4.7.4 Reglamento 40-08 ley 122-05 1.4.7.5 Matriz de alianzas con las Universidades 8. Participar en las actividades organizadas por Se evidencia la participación Contraloría en actividades desarrolladas asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. por organismos como ANIE, Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), entre otras. **Evidencias:** 1.4.8.1 Foto encuentro CGR con Grupos

 Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. de Interés

1.4.8.2 Convocatorias a Reuniones grupos interés

1.4.8.3 Panel Calidad del Gasto con sociedad civil

Dentro de las acciones para fomentar el conocimiento de la CGR a nivel externo el plan diseñado contempla las acciones a través de los medios escritos y televisivos todas informaciones de la institución relacionadas con control interno, transparencia, rendición de cuentas, calidad del gasto, gestión de riesgo.

Para dar a conocer sus ejecutorias y próximas iniciativas, en 2017 la CGR ha tenido múltiples apariciones periódicos nacionales y en medios televisivos. Estas participaciones son publicadas en su página web y además enviadas internamente a todos los colaboradores.

Otros medios son Facebook, twitter, Instagram y el correo institucional, Programa Conoce tu Contraloría que recibe la visita de estudiantes y entidades en general y periódicos digitales.

Se evidencia la participación de colaboradores representando la institución en diferentes congresos y actividades como son XXII Congreso para Reforma del Estado y de la Administración Pública, celebrado en noviembre 2017 en España; Congreso Internacional de Finanzas y Auditoría CIFA-CELATICA, XXVII

Asamblea General OLACEFS y LVI Consejo Directivo 2017 Asunción, Congreso Internacional de Comunicación Política y Gobierno", Congreso Regional de Auditoría, Control de Gestión, Riesgos y Finanzas 2018, Conferencia para el Desarrollo del Control Interno en el Sector Público Dominicano, XVI CRAICG 2017 y otros que se describen en matriz anexa de Participación de la CGR en congresos.

Evidencias:

1.4.9.1 Publicaciones en periódicos

1.4.9.2 Fotografías de eventos.

1.4.9.3 CRAICG 2018 Participación y publicación

1.4.9.4 Congreso Internacional comunicación política

1.4.9.5 Congreso Regional de Auditoria Interna 2018

1.4.9.6 Asamblea y capacitaciones OLACEFS

I.4.9.7 Listado de visitantes a través del Programa Conoce Tu ContraloríaI.4.9.8 Estadísticas uso y participación en Redes Sociales.

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.

Se evidencia el Plan de Comunicaciones CGR en el que está delimitado su público externo/grupos de interés, que está compuesto por: Gobierno, gremios de profesionales, entidades educativas y medios de comunicación; cada uno con una descripción de las entidades que lo componen una forma específica de

marketing para gestionar los servicios y las relaciones con estos grupos, se sustenta con las siguientes acciones:

- Gobierno, Gremios profesionalesempresariales y entidades educativas: propiciar convenios de cooperación mutua, generar Infografías, talleres y capacitaciones.
- Medios de Comunicación: realizar seminarios, talleres para empoderar a los reporteros, y hacedores de opinión pública en la terminología de la institución además de otros temas vinculados a la institución como la transparencia, rendición de cuentas, calidad del gasto, control interno y gestión de riesgo.
- Sociedad civil y religiosa, organismos internacionales: infografías, convenios, encuentros sectoriales para fortalecer el proceso de veeduría social, a través de la iniciativa "Conoce la Contraloría"

Actualmente dentro de las acciones implementadas y que se llevan a cabo de este plan se pueden citar:

- -Concertación de convenios
- -Infografías a través de los medios
- -Talleres y capacitaciones los grupos de interés(instituciones) sobre procesos clave de la CGR
- -Uso y actualización constante de la página web de la institución

En adición a esto, en el año 2018 fue revisada y aprobada la Política de

Información y Comunicación CGR, que describe las normas específicas para el manejo y flujo de información interna y externa,	
Evidencias: 1.4.10.1 Plan de Comunicaciones CGR 2018 1.4.10.2 Política de Información y Comunicación CGR 2018. 1.4.10.3 Carta Compromiso CGR Versión 2018.	

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
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Se evidencia en las Páginas 5 y 6 en la sección de Compromiso o Promesa de Valor de nuestro Plan Estratégico 2017-2020, la identificación de los grupos de interés y que los esfuerzos realizados han sido alineados en torno a las necesidades y en base a los señalamientos que establece la Ley No. 10-07 en su Artículo 2, Sobre el Sistema Nacional de Control Interno. De igual manera, la CGR monitorea mediante indicadores de gestión los resultados obtenidos de los objetivos estratégicos establecidos en su PEI 2017-	Al eas de l'iejora
	2020. En ese orden, los mismos son comunicados a los diferentes grupos de	

Guía CAF 2013 Página 39 de 239 interés mediante actividades de monitoreo y evaluación desde dos roles:

a) Órgano ejecutor: A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, se realiza el seguimiento trimestral a través del uso de plantillas de ejecución prediseñadas para conocer el nivel de avance de los productos planteados en los Planes Operativos Anuales (POA). En donde cada área organizativa reporta el nivel de avance y sus evidencias de los productos.

Intranet institucional y portal de transparencia

b) Órgano Rector: Reuniones con grupos de interés, Instituciones dentro del ámbito de la ley 10-07 que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno.

En ese orden, la CGR realiza actividades para informar a los grupos de interés sobre las iniciativas en las que son impactados y en las mismas se les insta a que den sus sugerencias.

El plan de comunicaciones de la CGR tiene establecido la delimitación de su público interno y externo con miras a promover la visión, misión, valores institucionales. También tiene establecido la de propiciar convenios de cooperación mutua, generar infografías, talleres y capacitaciones.

Adicionalmente, la CGR tiene identificado en su Portal Web Institucional a los proveedores que ofrecen sus servicios conforme al cumplimiento de la ley 340-06 de Compras y Contrataciones.

2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la

necesidades y expectativas y su satisfacción.

información sobre los grupos de interés, sus

Evidencias:

- 2.I.I.I Página Institucional de la CGR
- 2.1.1.2 Nota de prensa comunicando el PEI
- 2. I.I.3 Informe de Clima laboral 2017.
- 2. I.I.4 Hoja de asistencia reuniones con sectores interesados.
- 2.1.1.5 Ley 10-07
- 2.1.1.6 Fotos, reseña de los periódicos
- 2.1.1.7 Carta Compromiso
- 2.1.1.8 Mapa de Procesos
- 2.1.1.9 Convocatoria a reuniones
- 2.1.1.10 Lista de proveedores en el Portal Web Institucional.
- 2.1.1.11 Presentación de la nueva misión, visión y objetivos
- 2.1.1.12 Plan de Comunicaciones
- 2.1.1.13 Informe POA 2018, 2019 y 2020.
- 2.1.1.14 Informe NOBACI 2018, 2019 y 2020.

La institución evidencia que ha recopilado, analizado y revisado informaciones sobre las necesidades, expectativas futuras y satisfacción de los grupos de interés sobre productos y servicios, así como también el impacto percibido de los mismos.

La aplicación de encuestas resulta en uno de los instrumentos utilizados como medio de recopilación de informaciones, su propósito reside en conocer el nivel de percepción que tienen los grupos de interés en torno a los atributos de calidad de eficiencias y eficacia sobre los productos y servicios que reciben. En ese orden, la aplicación de encuestas provee resultados

que derivan en la creación de planes de acción para aquellas situaciones identificadas como oportunidades de mejora.

Para el año 2019 la CGR, la Dirección de Recursos Humanos en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo aplicaron la Encuesta de Clima Organizacional con miras a determinar la percepción de los colaboradores en diferentes aspectos. La Contraloría ha practicado encuestas de clima organizacional en los periodos 2014, 2015, 2017 y 2019.

La institución ha analizado de forma sistemática las oportunidades de mejora de los procesos claves a través del PDCA establecido en la guía de autodiagnóstico institucional del modelo CAF (Marco Común de Evaluación) en sus versiones XI, XII, XIII y XIV, con el propósito de establecer un plan de mejora que dé respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Se evidencia que la CGR ha realizado de forma sistemática varias reuniones durante los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 con otros órganos rectores y del sector financiero, tales como Presidencia, Ministerio de Hacienda-DAFI, Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Dirección General de

Impuestos Internos (DGII), Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Cámara de Cuentas, entre otras, donde se tratan temas de solución en conjunto para la revisión y automatización de los procesos y el fortalecimiento de la transparencia, así mejorar el tiempo como aprovisionamiento de los servicios.

Evidencias:

- 2.1.2.1 Encuesta de Clima Laboral 2017
- 2.1.2.2 Hojas de asistencia a reuniones
- 2.1.2.3 Fotos de reuniones
- 2.1.2.4 Convocatorias de Reuniones
- 2.I.2.5 Cronograma de Proyecto
- 2.1.2.6 Análisis FODA PEI 2017 -2020
- 2.1.2.7 Análisis FODA Ley 10-07
- 2.1.2.8 Encuentros con instituciones según ámbito
- 2.1.2.9 Carta Compromiso
- 2.1.2.10 Encuesta de satisfacción
- 2.1.2.11 Invitaciones realizadas instituciones
- 2.1.2.12 Listado de participantes
- 2.1.2.13 Encuesta de Clima Organizacional 2019.
- 2.1.2.14 Reunión Metas Presidencial 2019.
- 2.1.2.15 Reunión DIGEPRES 2019

Se evidencia que en el Plan Estratégico 2017-2020 se ha recopilado y analizado la información relevante sobre las variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas y demográficas, mediante un

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.

análisis situacional de la institución y reuniones con los diferentes sectores involucrados.

La Institución muestra un análisis FODA, lo que permitió recopilar la información relevante del entorno sobre sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con miras a establecer lineamientos estratégicos que permitiera establecer objetivos y metas a mediano y largo plazo.

La CGR aplica anualmente la encuesta de "Servicios presenciales" con el propósito de recopilar y analizar informaciones relevantes sobre la percepción de los interesados relacionados con aspectos socio-culturales, medioambientales, económicos...etc.

Se evidencia que existe la Dirección Jurídica, que se encarga de recopilar la información jurídica (leyes, reglamentos, normativas) a través del Sistema Legal (SILEG) y hacer los análisis de su impacto en los procesos misionales de la institución, los cuales se actualizan en función de los cambios que establezcan las nuevas disposiciones legales.

Evidencias:

2.1.3.1 Informe Legal de procesos Claves Registro de Contratos y Pagos.

2.1.3.2 Informe Legal sobre el impacto en los Ayuntamientos

4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.

2.1.3.3 Resolución 001-17 (NOBACI)
2.1.3.4 Convocatoria al SNS para Planificación del Proyecto
2.1.3.5 Definición de estrategia
2.1.3.6 Reuniones y minuta de Proyecto SNS
2.1.3.7 Informes de Avance del Proyecto SNS

2.1.3.8 Cronograma de proyecto SNS

2.1.3.9 Cronograma de Proyecto TRE

2.1.3.10 Organigrama, Dirección Jurídica.

2.1.3.11Encuesta de Servicios presenciales SILEG (Print Screen)

Se evidencia que a partir de la Planificación Operativa Anual (POA), se conciben metas operativas de procesos, en donde cada proceso tiene un responsable asignado que gestiona de forma sistemática la información sobre el desempeño de los procesos bajo su cargo. Este proceso se realiza a través del ароуо acompañamiento de la Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD), que a través de su Unidad de Estadísticas genera remite mensualmente reportes estadísticos de cumplimiento según corresponda el proceso.

En ese orden, la DPD se encarga de monitorear la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA's) con cada una de las Unidades Estratégicas de Servicios (UES), los cuales son evaluados en función de los indicadores de gestión definidos, así como la evaluación anual del Plan

Estratégico Institucional (PEI). Se cuenta con un sistema de seguimiento, mediante una Plantilla de Monitoreo de la gestión, el cual nos detalla las distintas variables de desempeño en las diversas áreas y nos da noción de cómo marcha la organización a nivel general.

Se evidencia que se imparten encuestas de "Satisfacción de la Calidad de los Servicios" mediante las cuales se recopilan informaciones referentes al grado de satisfacción de los interesados sobre el desempeño de la organización y de los productos y servicios que la CGR ofrece a través de su modelo de gestión actual.

Para contribuir al desarrollo institucional, la mejora continua, la innovación, y la solución de problemas, la Dirección de Recursos Humanos anualmente elabora el cronograma para asesoría y elaboración de los Acuerdos de Desempeño de cada colaborador acorde a sus funciones y al área al que pertenece. Estos acuerdos de desempeño están alineados con los objetivos de los Planes Operativos Anuales de la institución y con los estándares de servicio establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

- 2.1.4.1 Planes Operativos Anuales
- 2.1.4.2 Informes de gestión
- 2.1.4.3 Carta Compromiso al Ciudadano
- 2.1.4.4 Borrador Carta Compromiso al

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).

Ciudadano 2018

2.1.4.5 Resultados de encuesta de Clima laboral

2.1.4.6 Encuesta 360

2.1.4.7 Metodología de las Cuatro Disciplinas de la Ejecución

2.1.4.8 Metodología 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva

2.1.4.9 Encuesta "Satisfacción de la Calidad de los Servicios".

2.1.4.10 Plantilla de Monitoreo PEI -POAS

Se evidencia que la CGR se encuentra en el proceso de maduración del Modelo CAF, en donde todo lo que planifica, lo desarrolla, lo controla y actúa sobre los cambios implementados (PDCA).

En el proceso de elaboración del Plan Estratégico 2017-2020 se realizó el análisis FODA que dio origen a los Ejes Estratégicos definidos en el documento de referencia.

Se realizó el análisis para determinar como la CGR apoya los 4 ejes estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030, ver páginas 10-13 del PEI, donde se detalla como la CGR aprovechará las oportunidades a través de estrategias donde se maximiza sus fortalezas para el logro de los objetivos.

Para gestionar los riesgos la CGR ha desarrollado una **Matriz de Valoración y Administración de Riesgos**, que es un instrumento que contribuye a analizar y calificar el impacto y la probabilidad de cualesquiera situaciones adversas que pudieran limitar o impedir el logro de los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en los Planes Operativos Anuales, mediante el establecimiento de actividades de control y planes de acción para reducir las amenazas y eliminar las debilidades.

La pag.5 del PEI en su sección 3: Diagnóstico Situacional, se evidencia que los directores realizaron un diagnóstico con el objetivo de revisar la situación en la que se encuentra la CGR con respecto al entorno en el que se desempeña (beneficiarios de sus Servicios) como en relación con su propio funcionamiento.

El diagnóstico situacional se desarrolló tomando como marco el mandato legal y la END 2030, y proporcionó información valiosa que fue la base para el planteamiento de los Ejes y Objetivos Estratégicos.

- 2.1.5.1 Análisis FODA 2017-2020
- 2.1.5.2 Plan Estratégico 2017-2020
- 2.1.5.3 Plan Estratégico 2014-2016
- 2.1.5.4 Autodiagnóstico CAF
- 2.1.5.5 Matriz de Administración de Riesgos
- 2.1.5.6 Convocatoria Taller Gestión de Riesgos
- 2.1.5.7 Listado de Asistencia Taller de

Gestión de Riesgos	
2.1.5.8 Mapa de Riesgos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	El plan Estratégico institucional contiene 10 objetivos estratégicos, los cuales contienen un total de 99 Metas definidas distribuidas para los años: 2017 al 2020, para el logro de la Misión y visión. Adicional a esto, se elaboraron los indicadores de gestión de cada Eje y Objetivo Estratégico. Los mismos han sido plasmados en una matriz consolidada con su relación, responsables y planes de acción. Se cuenta además con una matriz de riesgo para cada POA, la cual ha de ser trabajada por cada líder de área responsable y sus colaboradores. (Ver págs.19-25 del Plan Estratégico Institucional)	
	Con el propósito de traducir la misión y la visión en objetivos operativos, la Dirección de Planificación y Desarrollo (DPYD), emitió los "lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos y su alineación con el Plan Anual de Compras y la Formulación Presupuestaria, las Guías para el monitoreo del Plan Estratégico y los Planes Operativo y a su vez la segunda versión de la Guía Metodológica para la Administración y Valoración de Riesgos, a los fines de desarrollar acciones basadas en un profundo análisis de riesgos sobre cada	

meta, objetivo y proyecto concebidos en los programas, planes y proyectos concebidos.

En ese orden, la Dirección de Planificación y Desarrollo emitió un plan y un procedimiento sobre el proceso de medición de los indicadores. las responsabilidades por su seguimiento, la emisión periódica de informes resultados, y las acciones consecuencia del seguimiento, a fin de asegurar razonablemente que los objetivos incluidos en el PEI se realicen en la práctica. El DPyD es responsable de obtener de cada dependencia la información y preparar con la periodicidad prevista en el reglamento o en su defecto en forma trimestral, un informe ejecutivo con destino al Contralor General. Este informe debe incluir el análisis de riesgos actualizado y el progreso de las acciones de mitigación que se hayan dispuesto, en función de los objetivos y metas.

- 2.2.1.1 Plan Estratégico2017-2020. Matriz de Resultados
- 2.2.1.2 Planes Operativos Anuales (POA)
- 2.2.1.3 Matriz de riesgo
- 2.2.1.4 Informe PEI POA
- 2.2.1.5 Lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos y su alineación con el Plan Anual de Compras y la Formulación Presupuestaria.

- 2.2.1.6 Guías para el monitoreo del Plan Estratégico y los Planes Operativo.
- 2.2.1.7 2da versión de la Guía Metodológica para la Administración y Valoración de Riesgos.
- 2.2.1.8 Plan y procedimiento para manejo de indicadores.
- 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.

Se evidencia involucramiento de los grupos de interés en los procesos de elaboración de los documentos: lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos y su alineación con el Plan Anual de Compras y la Formulación Presupuestaria, Guías para el monitoreo del Plan Estratégico y los Planes Operativo y la 2da versión de la guía Metodológica para la Administración y Valoración de Riesgos.

En ese orden, se evidencia involucramiento en los procesos claves de parte de los grupos de interés, en este caso de las instituciones que componen el circuito Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE) según la ley 10-07 y de los colaboradores de cada área que impactan dichos procesos, todo esto con el propósito de definir sus expectativas y necesidades que permitan desarrollar estrategias y contribuir a la planificación.

Las encuestas y reuniones son instrumentos y técnicas implementadas por la CGR con el propósito de levantar inquietudes, observaciones y expectativas de los diferentes grupos de interés para el

desarrollo de sus estrategias, las cuales han sido consideradas al momento de la preparación del PEI. Para esto, la CGR ha realizado reuniones con personal de Metas presidenciales, con las Asociaciones sin Fines de Lucro, la Dirección General de Crédito Público. la Dirección Administración Financiera (DAFI), Dirección General de Contrataciones Públicas las **Direcciones** con У Administrativas y Financieras de las instituciones bajo el ámbito de la Ley 10-07.

- 2.2.2.1 Encuestas realizadas a las Direcciones Administrativas y Financieras (DAF) de las instituciones a través de las Unidades de Auditoría Interna (UAI).
- 2.2.2.2 Convocatorias y minutas de reuniones realizadas con el personal de Metas presidenciales.
- 2.2.2.3 Convocatorias y minutas de reuniones realizadas con la Dirección General de Contrataciones Públicas
- 2.2.2.4 Convocatorias y minutas de reuniones con DAFI
- 2.2.2.5 Comunicaciones oficiales dirigidas a órganos rectores.
- 2.2.2.6 Encuesta realizada a proveedores por la Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnología de la Información
- 2.2.2.7 Encuestas de clima 2014, 2015 y

2017

- 2.2.2.8 Reseñas de periódicos
- 2.2.2.9 Carta Compromiso
- 2.2.2.10 Mapa de procesos
- 2.2.2.11 Invitaciones, lista de participantes
- 2.2.2.12 Encuesta "Satisfacción de la Calidad de los Servicios".
- 2.2.2.13 Lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos y su alineación con el Plan Anual de Compras y la Formulación Presupuestaria.
- 2.2.2.14 Guías para el monitoreo del Plan Estratégico y los Planes Operativo.
- 2.2.2.15 2da versión de la guía Metodológica para la Administración y Valoración de Riesgos.
- 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.

La CGR ha desarrollado un modelo de gestión por procesos orientado a un presupuesto por resultado, donde cada área organizativa utiliza indicadores de desempeño para evaluar sus procesos misionales para el cumplimiento de la meta establecida por cada producto o servicio.

A su vez, utiliza la encuesta "Satisfacción de la Calidad de los Servicios" como instrumento a fin de evaluar el impacto de los servicios principales ofrecidos a los grupos de interés. Producto del resultado de las encuestas, se elaboran informes estadísticos y planes de mejoras con el propósito de dar respuesta a las

necesidades y expectativas de los grupos de interés.

En cuanto al logro de las tareas de las actividades de los procesos y servicios claves se evidencia que se elaboran regularmente estadísticas de puntualidad para asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano y acuerdos de servicios entre los distintos departamentos que impactan la operación.

Se cuenta también con informes de proyecto y reuniones donde se presentan los impactos o beneficios de estos, así como el análisis de las causas responsables de las principales incidencias que impactan los proyectos.

Se evidencia que, como parte de la cultura de mejora continua, se procedió al análisis del impacto de nuestros servicios en la sociedad. Esto motivó la revisión del Plan Estratégico 2014-2018 y la elaboración del Plan Estratégico 2017-2020, alineado al cumplimiento de la Ley No.10-07 de Control Interno, a la Estrategia Nacional de Desarrollo y al Sistema de Metas Presidenciales (SIGOB).

- 2.2.3.1 Mapa de proceso
- 2.2.3.2 Plan Estratégico 2017-2020
- 2.2.3.3 Plan Estratégico 2014-2018
- 2.2.3.4 Informe Carta Compromiso al Ciudadano

4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.

- 2.2.3.5 Análisis de impacto de los servicios 2.2.3.6 Encuesta "Satisfacción de la Calidad de los Servicios".
- 2.2.3.7 Estadística trimestrales.
- 2.2.3.8 Avance de la ejecución física por productos.

Para prever la disponibilidad de recursos, se evidencia que la CGR ha realizado la formulación física y financiera a partir de los Planes Operativos Anuales (POA) y Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC). Este ejercicio se ha venido realizando en los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 con el propósito de desarrollar actualizar y desarrollar la estrategia de la organización.

En ese sentido, se muestra el involucramiento de los grupos de interés en donde las áreas organizativas elaboran sus planes anuales operativos y planes anuales de compras estimando la cantidad de recursos requeridos para el cumplimiento de cada actividad y proyecto programado y contemplado en la estrategia de la CGR.

Evidencias:

- 2.2.4.1 Formulación física y financiera SIGEF 2018, 2019 y 2020.
- 2.2.4.2 Plan de Compras 2018, 2019 y 2020.
- 2.2.4.3 Plan Operativo Anual 2018, 2019 y 2020.

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones

La CGR para los meses junio, julio y

sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.

agosto, elabora su Anteproyecto de Presupuesto a partir del Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Compras. Una vez aprobada la ley de presupuesto para el periodo vigente, la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza reunión informativa con las distintas áreas organizativas a los fines de evaluar y equilibrar (en caso de ser necesario) las tareas y recursos.

En otro orden, se evidencia que existe el plan estratégico institucional 2017-2020 que ha considerado las necesidades de los grupos de interés y le ha dado respuesta a las mismas a través del establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo. Para los años 2017, 2018, 2019 y 2020 se especifican claramente las metas a lograrse en cada período. Existe una matriz detallada que contiene los Planes Operativos por área y los responsables de llevar a cabo cada actividad, así como los recursos económicos con que se cuenta para tales fines.

La matriz de POAs especifica los Proyectos que se han conformado. En adición, el cronograma de cada proyecto evidencia el equilibrio en la asignación de tareas, su relación, dependencia, responsables y porcentaje de avance.

En cuanto a los procesos operativos en las áreas misionales, las cargas de trabajo son distribuidas equitativamente dependiendo de la naturaleza y rol de la posición. Para esto se realizan los Estudios de capacidad

para determinar el personal requerido, y la distribución de la carga de trabajo se realiza de forma automática a través de los sistemas SIVOP, SUAI, Softland y TRANSDOC.

La CGR en su modelo de gestión de un presupuesto por resultado mantiene la efectividad en sus procesos a fin de alinear sus estrategias dentro del marco de cumplimiento a las políticas públicas concebidas en la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo (Ley END 1-12) y el Plan Plurianual del Sector Público (PPSP), logrando dar respuesta a presiones de corto y largo plazos y de los grupos de interés.

Evidencias:

- 2.2.5.1 Plan Estratégico y POA 2018
- 2.2.5.2 Informe de Metas Presidenciales
- 2.2.5.3 Plan Operativo Anual.
- 2.2.5.4 Plan Anual de Compras.
- 2.2.5.5 Anteproyecto de Presupuesto.
- 2.2.5.6 Minutas de reuniones.

Se evidencia que la CGR ha diseñado objetivos estratégicos alineados a las políticas públicas y que toman en consideración las necesidades y expectativas del entorno social. En ese sentido, se ha facilitado la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones que los impactan, se busca la satisfacción de las expectativas sociales relacionadas con la actividad de la institución, se han recabado las evaluaciones de las partes interesadas respecto del desempeño organizacional.

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.

Por otra parte, en el Plan Estratégico Institucional se evidencia que durante la fase de planificación se definieron los indicadores necesarios para el sistema de monitoreo con miras a establecer el nivel de la ejecución y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las Metas anuales.

En ese orden, la Dirección de Planificación y Desarrollo elaboro el Manual de Responsabilidad Social como un documento base para la elaboración de políticas, programas y proyectos de responsabilidad social.

Evidencias:

2.2.6.1 Plan Estratégico 2017-20202.2.6.2 Resultados de encuestas realizadasManual 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
I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La institución ha definido los proyectos prioritarios tomando en consideración la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el cumplimiento de la Ley No.10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno (SINACI) y el Sistema de Metas Presidenciales, plasmándolos en el Plan Estratégico Institucional. En el mismo se establece el marco temporal en el que deben ser ejecutados. En el Objetivo Estratégico 9 se ha planificado la adecuación de la estructura organizativa para dar respuesta a facilitar el logro de los objetivos, ver PEI, Eje III pág. 22 La CGR elabora cada año la memoria institucional anual con el propósito de ofrecer tanto a sus colaboradores internos como los grupos de interés un relato sobre hechos relacionados a las ejecutorias de estrategias y de los planes operativos. En otro orden, la CGR define sus metas, actividades y tareas en los Planes Operativos Anuales (POA's), priorizando lo necesario en función de las directrices emanadas en las políticas públicas dentro del ámbito de aplicación de su competencia conforme a la ley 10-07. Evidencias: 2.3.1.1 Plan Estratégico Institucional, págs. 19 al 22, Sección 3, Metas para los	Areas de Mejora

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.

objetivos estratégicos.

2.3.1.2 Plan Operativo Anual (POA's)

2.3.1.3 Memoria institucional anual

Cada área organizativa de la CGR cuenta con un Plan Operativo Anual (POA).

Para cada uno de los empleados se ha elaborado y revisado su acuerdo de desempeño, mediante el cual se definen los objetivos individuales y metas crucialmente importantes que contribuirán al logro de los objetivos institucionales y de los planes operativos anuales.

En ese sentido se evidencia la existencia de cronogramas de trabajos, informes de avances de proyectos y el cumplimiento de objetivos y metas a través de indicadores de gestión.

Evidencias:

2.3.2.1 Planes Operativos 2018, 2019, 2020

2.3.2.2 Plan estratégico 2017-2020

2.3.2.3 Acuerdos de Desempeño de los empleados

2.3.2.4 Cronograma de trabajo

2.3.2.5 Informe de avance de proyectos Informe de cumplimiento de objetivos y

metas del POA

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).

Se evidencia que para cada uno de los ejes y objetivos estratégicos se establecen Indicadores detallados que representan además del cumplimiento de las metas planificadas, los cambios o impactos resultados de su aplicación. En el Plan Estratégico Institucional (PEI) se creó la sección Indicadores para los objetivos Estratégicos, en la misma se establece la descripción de cada indicador y la forma en que deben ser calculados cada uno. Ver pág.26-36

Se evidencia que cada área organizativa cuenta con planes operativos que contienen indicadores de gestión tanto de eficiencia como de eficacia y Metas – establecidas en los acuerdos de desempeño de cada colaborador.

En adición la CGR cuenta con la Carta Compromiso al ciudadano, en la que ha establecido los acuerdos de tiempo de respuesta para los que ofrece. Estos indicadores se servicios miden de forma mensual a través de la Unidad Estadísticas y de Proyectos del Departamento de Planificación y Desarrollo, y los resultados son compartidos con los interesados. Se muestra la realización de informes y el seguimiento a las evaluaciones internas, así como el compromiso asumido por la institución para poder lograr los objetivos planteados en cada punto.

Evidencias:

2.3.3.1 Plan Estratégico CGR, págs.26-36 2.3.3.2 Carta Compromiso al Ciudadano 2.3.3.3 Planes Operativos 2018, 2019 y 2020 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.

Se evidencia que se compartió la perspectiva estratégica con el 100% del personal de la Contraloría General mediante un encuentro llevado a cabo en el auditorio del Banco Central.

Se evidencia la existencia de Planes de proyectos donde se establecen la asignación de las tareas y sus responsables. Se realizan presentaciones periódicas de informe de proyectos donde se comunica el nivel de avance de los objetivos propuestos.

En ese sentido, la CGR como entidad rectora del Control Interno según lo establecido en la Ley 10-07 ha desarrollado un sistema de información con miras a fortalecer la comunicación con sus diferentes áreas organizativas para fines de autoevaluación, monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Se muestra de forma continua la realización y socialización con cada área organizativa los avances en sus Planes Operativos Anuales.

- 2.3.4.1 Publicaciones en los murales
- 2.3.4.2 Fotos del evento y convocatorias
- 2.3.4.3 Presentación General.
- 2.3.4.4 Fotos de reuniones de Proyectos
- 2.3.4.5 Correos de informe de proyectos
- 2.3.4.6 Hoja asistencia de reuniones POA

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.

2.3.4.7 Planes de Proyectos
2.3.4.8 Sistema NOBACI
2.3.4.9 Convocatoria presentación informes de avances de proyectos
2.3.4.10 Reporte Sistema de Información NOBACI

2.3.4.11 Monitoreo y Seguimiento POA

Cada unidad estratégica de servicio cuenta con un plan operativo. Se realizan métricas semanales e informes de gestión mensual y uno anual. También se utiliza una herramienta de monitoreo para la medición de los avances en los Planes Operativos Anuales.

Con miras al fortalecimiento del control interno y el desarrollo de las estrategias ha sido elaborado el Procedimiento de Formulación POA y PACC con el propósito de establecer la metodología a seguir para el desarrollo y cumplimiento de los Planes Anuales Operativos (POA), el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y la Formulación Física y Financiera.

Evidencias:

2.3.5.1 Informe de Cumplimiento PEI –POA 2.3.5.2 Informes estadísticos de las operaciones.

2.3.5.3 Métricas definidas en los acuerdos desempeños

2.3.5.4 Sistema de Monitoreo

2.3.5.5 Informe de Gestión

2.3.5.6 Planes Operativos Anuales (POA)

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).

2.3.5.7 Fotos de Graduación Bronce y Plata, Nota de prensa).

2.3.5.8 Procedimiento POA y PACC2.3.5.9 Monitoreo y Seguimiento POA

La Contraloría General de la República, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo ha implementado métodos de medición, donde se monitorea y evalúa de frecuencia semanal, mensual, trimestral y anual el cumplimiento de los productos, servicios y resultados de los planes operativos anuales de cada área organizativa, para esto utiliza la aplicación de indicadores de gestión de eficacia y eficiencia establecidos en los objetivos y Plan Estratégico metas tanto del Institucional (PEI).

Mensualmente se elaboran Informes Estadísticos sobre los resultados de los productos y servicios ofrecidos. Por otra parte, periódicamente se aplican encuestas a nuestros clientes internos y externos para medir los indicadores de percepción.

De forma trimestral se realiza en la plataforma de DIGEPRES el seguimiento a la ejecución de los productos y se comparten los informes de gestión de cada área responsable de cada producto.

Evidencias:

2.3.6.1 Planes Operativos,

2.3.6.2 Plan estratégico, Pág. 26-36

2.3.6.3 Informes de gestión

	2.3.6.4 Informes POA2.3.6.5 Estadísticas de Autorizaciones de Pago2.3.6.6 Estadísticas de Registro de Contratos2.3.6.7 Seguimiento de Avance metas físicas.	
 Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 	Se evidencia que en la evaluación de la perspectiva estratégica, mediante la revisión de los objetivos y procesos impactados por los proyectos asociados al PEI, para los cuales han sido convocados como grupos de interés a los integrantes del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Mesa de Control, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), visitas a las Direcciones Administrativas y Financieras (DAF) de las instituciones bajo el ámbito de la Ley de Control Interno No.10-07, Asociaciones sin Fines de Lucro.	
	Evidencias: 2.3.7.1 Convocatoria de Reuniones y hojas de asistencia. 2.3.7.2 Minutas de reuniones sostenidas 2.3.7.3 Análisis FODA Ley 10-07 2.3.7.4 Encuentros con instituciones según ámbito de la Ley No.10-07 2.3.7.5 Carta Compromiso al Ciudadano 2.3.7.6 Encuestas de satisfacción	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a	La organización evidencia acciones de	•
través de la formación, el benchlearning y la	formación y capacitación del personal y	
creación de laboratorios del conocimiento.	aprovechamiento del benchlearning para la	
	implementación de los procesos claves,	
	tales como Registro de Contrato y	
	Verificaciones de Órdenes de pago;	
	asimismo, el personal ha realizado cursos	
	virtuales de innovación impartidos por la	
	Organización Latinoamericana y del caribe	
	de Entidades Fiscalizadoras Superiores	
	(OLACEFS).	
	Adicionalmente se realizó un convenio con	
	el Programa de las Naciones Unidas para el	
	Desarrollo (PNUD) para los proyectos	
	TRANSDOC y TRE, donde se capacitó y	
	creó la capacidad en la institución para la	
	innovación y racionalización de los	
	procesos de Gestión de la	
	Correspondencia interna y externa y de	
	Registro de Contratos, metodología que se	
	continúa usando como mejores prácticas a	
	lo interno de la organización.	
	En ese sentido, se evidencia que la	
	institución ha realizado diversos	
	benchlearnings. En el mes de mayo 2018	
	una comisión integrada por los integrantes	
	del Departamento de Planificación de la	
	CGR, realizaron una visita a la	
	Superintendencia de Pensiones (SIPEN) con	
	el propósito de establecer un vínculo a fin	
	de promover la transferencia de buenas prácticas y lecciones aprendidas en torno a	
	la implementación y maduración del	
	ia implementación y maduración del	

modelo CAF que la SIPEN ha ido perfeccionando en el tiempo. De acuerdo al programa definido, se abordaron temas de: liderazgo, planificación y estrategia, personas, acuerdos, alianzas y procesos.

En ese orden se evidencia que la institución ha realizado benchmarking — con la Dirección General de Contabilidad General (DIGECOG), para mejorar los procesos de compras y contrataciones; con el Banco de Reservas y el Ministerio de la Presidencia, para la implementación de la Herramienta TRANSDOC que impacta el archivo y documentación de la institución, entre otros.

La organización evidencia la planificación, organización y realización de concursos de innovación para fomentar la creatividad, y la realización de talleres para levantar mediante el conocimiento colectivo ideas para la mejora de procesos, donde los colaboradores pueden expresar sus ideas y son evaluadas en consenso. Por ejemplo:

- Mejora de los requisitos de los procesos claves e implementación de Pokayokes (elementos de mejora continua para evitar errores en la implementación de los sistemas).
- Alquiler de equipos multifuncionales para copias, impresión y escáner para reducción del consumo de energía y de papel.

	1	
	Portal de Consulta Proveedores e	
	Instituciones.	
	Evidencias:	
	2.4.1.1 Sistema TRANSDOC	
	2.4.1.2 Sistema TRE	
	2.4.1.3 Minuta Benchlearning SIPEN	
	2.4.1.4 Presentación SIPEN	
	2.4.1.5 Encuentros con instituciones según ámbito	
	2.4.1.6 Benchlearning Banco de Reservas	
	2.4.1.7 Benchlearning Ministerio de la	
	Presidencia	
	2.4.1.8 Análisis para el alquiler de equipos	
	multifuncionales	
	2.4.1.9 Evidencias cursos de Innovación	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de	Se evidencia que en la CGR existe un proceso sistemático de monitoreo	
innovación y cambio.	continuo de indicadores interno de gestión	
innovación y cambio.	a los fines de detectar e incorporar de	
	forma oportuna cualquier cambio de la	
	demanda externa de innovación.	
	demanda externa de innovación.	
	El proceso sistemático persigue la siguiente	
	lógica de funcionamiento:	
	I. Cada año se contemplan en los POA's	
	indicadores para medir el nivel de	
	cumplimiento de los objetivos y metas	
	a lograr. Se evalúa la coherencia de los	
	POA's con el PEI. Se elaboran	
	acuerdos de desempeños con metas a	
	cada colaborador interno. Cada área	
	organizativa rinde de forma trimestral	
	el cumplimiento de sus POA's.	
	Periódicamente la Dirección de	

	Planificación y Desarrollo genera y	
	remite reporte estadístico a cada área	
	del avance de cumplimiento de los	
	POA's y de las metas logradas.	
	2. Se cuenta con la Carta Compromiso al	
	Ciudadano el cual contempla	
	indicadores para cada servicio que se	
	ofrece a los grupos de interés.	
	3. Se evalúa de forma constante los	
	indicadores de cumplimientos tanto	
	•	
	para la NOBACI como para el SISMAP.	
	4. Se evalúa de forma constante los	
	indicadores de Metas Presidenciales.	
	En ese orden, se evalúan las necesidades y	
	cambios externos a considerar para	
	incorporar en los procesos internos. Se	
	establecen reuniones con los grupos	
	interesados internos para socializar e	
	incorporar cambios.	
	Evidencias:	
	2.4.1.1 Estadísticas Contrato y Pagos	
	2.4.1.2 PEI 2017-2020	
	2.4.1.3 POA's	
	2.4.1.4 Acuerdos de desempeño	
	2.4.1.5 Minutas de reuniones	
	2.4.1.6 Informe de indicadores de	
	cumplimiento.	
	2.4.1.7 Cumplimiento SISMAP.	
	2.4.1.8 Cumplimiento NOBACI.	
	2.4.1.9 Cumplimiento NOBACI. 2.4.1.9 Cumplimiento Carta Compromiso	
	al Ciudadano.	
	ai Ciudadano.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización	Se evidencia que la Contraloría General de	
planificada y su implementación con los grupos de	la República actualmente se encuentra en	
interés relevantes.	una etapa de transformación de sus	
interes relevantes.	una ccapa de cransionnación de sus	

procesos claves (Ordenes de Pagos, Nómina, Certificación de Registro de Contratos y Auditorias) para asegurar que el modelo definido se ajuste a sus necesidades se han establecido encuentros donde se le ha hecho presentación de los sistemas de Certificación de Registro de Contratos y SIVOP a 216 instituciones bajo el ámbito de la ley 10-07 y a las Unidades de Auditoría Interna (UAIs) que operan en dichas instituciones.

En la CGR se evidencia reuniones con los colaboradores internos sobre "Temas tratados en reunión y Acuerdo de Cooperación Interinstitucional OPTIC. Punto Gob Distrito Nacional" con el propósito de formar parte del "Centro de Atención Presencial al Ciudadano -PUNTO GOB Distrito Nacional" que es una plataforma provista por la OPTIC para concentrar en un mismo espacio físico a los de diferentes representantes organizaciones e instituciones públicas, de todas las esferas gubernamentales, a fin de facilitar la prestación de servicios conforme a la demanda y las necesidades de los ciudadanos.

En ese sentido se evidencia el borrador de un acuerdo interinstitucional entre la OPTIC y la CGR.

Evidencias:

2.4.3.1 Hojas de aceptación de visita a las instituciones.

	_	
	2.4.3.2 Primer Congreso Gestión 'Pública y Control: fotos listas de invitados, nota de prensa, congreso. 2.4.3.3 Segundo Congreso Gestión 'Pública y Control: fotos listas de invitados, nota de prensa, congreso. 2.4.3.4 Acuerdo OPTIC y CGR. Minuta reunión clientes Internos sobre Punto Gob Distrito Nacional	
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.).	 Se evidencia que la CGR ha establecido un sistema eficiente de gestión de cambios, tales como: El sistema de Transparencia Documental (TRANS-DOC), que reduce de forma considerable el uso del papel vegetal (filosofía cero papel). El Sistema de Certificación de Registro de Contrato con miras a eficientizar los trámites de registro de contratos de parte de las Instituciones dentro del ámbito de la Ley 10-07. El sistema SOFTLAND que es una herramienta utilizada para eficientizar el proceso de gestión de suministro e inventario de mercancías. La aplicación consulta vía Web de los proveedores del Estado para conocer el estatus de sus trámites de certificación de registro de contratos y autorizaciones de órdenes de pago. Metodología CAF y PDCA en todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Implementación del Sistema de Normas Básicas de Control Interno 	

	 (NOBACI) y Metas Presidenciales. Se evidencia que la institución cuenta con una unidad encargada de gestionar los proyectos de forma integral de proyectos: Trámite Documental (TRANS-DOC), Trámite Regular Estructurado (TRE), SOFTLAND, consulta vía Web de los proveedores del Estado, SUAI-TRE CONTRATOS, SIVOP-PAGOS, CAF, Implementación Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y Metas Presidenciales. Se evidencia la existencia de una metodología de proyectos implantada PMBOK, la creación de Planes de proyectos cronogramas, que incluyen las etapas de Inicio / planificación, Ejecución: adquisición, desarrollo de solución, pruebas, Piloto e implementación, Seguimiento y Control: Informes, Monitoreo post producción, y cierre. 	
	Evidencias: 2.4.4.1 Sistema de Certificaciones de Registro de Contrato. 2.4.4.2 Sistema SIVOP. 2.4.4.3 Sistema NOBACI. 2.4.4.4 Sistema SOFTLAND 2.4.4.5 Sistema de Consulta de Proveedores del Estado. 2.4.4.6 Proyectos	
 Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados. 	Se evidencia que cada año la Contraloría General de la República realiza la formulación física y financiera del presupuesto, en el cual se recogen las	

necesidades de cada área organizativa asociadas a objetivos, metas y productos definidos en los Planes Operativos Anuales, y de los Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC). Se evidencia además la realización de análisis sobre la inversión requerida para la implementación de los proyectos. Se evidencia que se realizan estudios para determinar la capacidad de respuestas a las operaciones, con el objetivo de encontrar el equilibrio entre la disponibilidad de los recursos y los resultados esperados, asegurando el 80/20. **Evidencias:** 2.4.5.1 Evidencia: Matriz de formulación física montada en el sistema de la DIGEPRES, 2.4.5.2 Plan Anual de Compras y Contrataciones. 2.4.5.3 Estudios de capacidad realizados. La CGR muestra la existencia de un 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. equilibrio para balancear la aceptación e implementación de las propuestas de cambio, tanto las que son propuestas por los colaboradores. como aquellas propuestas por los directivos, para esto existe la conformación de la Comisión **Técnica** que evalúa los cambios propuestos a los procesos. Durante la revisión son escuchadas todas las sugerencias, y ponderándolas y evaluadas en conjunto asegurando que las mismas estén acorde a

	lo establecido por ley.	
	Evidencias: 2.4.6.1 Minutas de reuniones 2.4.6.2 Hojas de asistencia	
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.	La CGR ha creado en su página institucional www.contraloria.gob.do los enlaces para consulta de estatus de los servicios que ofrece, tales como consulta Proveedores, consulta instituciones, consulta correspondencia, consulta empleados gobierno central y consulta libramientos instituciones.	
	En ese orden, la pagina WEB www.contraloria.gob.do provee también enlaces, tales como: • Extranet (TSS, DGII, CITRIX, JCE, DIGEPRES, RNC, Compras Dominicanas, TSSetc. • Ministerios, Direcciones Generales, Ayuntamientos, Superintendencia, Centros de Saludetc.	
	La CGR ha creado y dispuesto a sus ciudadanos/clientes su correo electrónico contacto@contraloria.gob.do como punto de contacto con el propósito de ser eficaz y transparente en la prestación de los servicios que se ofrecen y a su vez mejorar la interacción entre ambas partes.	
	Durante el año 2017, 2018 y 2019 se elaboró el plan de comunicaciones, con el propósito fundamental de dar a conocer la perspectiva estratégica de la institución en cuanto las	

herramientas tecnológicas adquiridas y el impacto ciudadano/cliente.

Es importante destacar que la CGR en el transcurso de los años planifica, desarrolla, controla y actúa sobre el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas con el propósito de producir productos y servicios ágiles y conforme al cumplimiento normativo del control interno. Entre esas nuevas herramientas se observa:

- El Sistema NOBACI
- Sistema de Certificación de Registro de Contratos.
- SIVOP Cheque.
- SIVOP Ordenes de pago.
- TEAM-MATE para la planificación y gestión de las auditorías.

- 2.4.7.1 Fotos, notas de prensa, congreso I y II).
- 2.4.7.2 Página Transparencia: índices, reconocimiento
- 2.4.7.3 Habladores de los servicios y brochures
- 2.4.7.4 Sistema NOBACI
- 2.4.7.6 Contraloría te escucha.
- 2.4.7.6 Lanzamiento SIVOP CHEQUES
- 2.4.7.7 SIVOP Órdenes de Pago.
- 2.4.7.8 Asistencia Capacitación "TeamMate"

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
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.	Conforme a la estrategia organizacional y a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, funciones y descripciones de puestos, una de las herramientas donde se reflejan la detención de las necesidades de cada Dirección es el Acuerdo de Desempeño que por medio de este se realiza el PLAN DE CAPACITACION ANUAL 2019, luego de ver reflejado y detectado la necesidad de capacitación, se pone en ejecución dichas capacitaciones. Además debido a los ajustes realizados contamos con una nueva estructura organizacional, la cual se realizó en septiembre 2018, y en noviembre del mismo año se realizaron unos nuevos ajustes que nos contribuirán en mayor medida al logro de los objetivos estratégicos institucionales, así como a una mejora importante en la segregación de funciones de conformidad con la ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno.	

Las necesidades de los recursos humanos, son debidamente coordinadas con cada uno de los departamentos, plasmándose en los Planes Operativos Anuales (POA), en la formulación física y financiera y en el anteproyecto de presupuesto de la CGR.

Con el seguimiento y los informes de POA y del presupuesto se asegurara que se cumpla con la estrategia diseñada y por ende se cubren las expectativas de los grupos de interés.

Evidencias:

- 3.1.1.1 Plan de Capacitación Anual
- 3.1.1.2 Estructura organizacional
- 3.1.1.3 Diagnostico preliminar de estructura
- 3.1.1.4 Resolución Estructura CGR vigente
- 3.1.1.5 Plantilla evaluación anterior y actual
- 3.1.1.6 Informe consultoría Manual de Funciones de Cargos

La CGR cuenta con las políticas de flexibilidad de horarios, permisos de paternidad y maternidad entre otras establecidas en los procedimientos levantados en la Dirección de Recursos Humana. se encuentran aspectos sobre desarrollo y bienestar integral del capital humano, contribuyendo a la agilidad organizacional para el futuro, inserción de la diversidad cultural y de género, tomando en cuenta criterios sociales, beneficiando al empleado con estudios nacionales e internacionales, programa de becas y ayuda estudiantil, permisos por nacimiento de

hijos, publicación y concesión de día libre

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).

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.

por cumpleaños, licencias y permisos, entre otros beneficios contemplados en la Ley 41-08 y políticas de gestión.

Evidencias:

- 3.1.2.1 Beneficios académicos 2018-2019
- 3.1.2.2 Lista permisos otorgados 2018-2019
- 3.1.2.3 Listado general CGR: colaboradores por género
- 3.1.2.4 Política de Subsidio Educativo
- 3.1.2.5 Plan de Capacitación 2019
- 3.1.2.6 Formulario de Permisos
- 3.1.2.7 Listado de Intercambios Internacionales 2016-2019

La CGR tiene definido mediante el manual de descripciones de cargo, las posiciones de los empleados de CGR. Estas posiciones de trabajo son ocupadas de acuerdo al perfil de los puestos y distribución de tareas para garantizar el desarrollo de la misión institucional. Contamos con el proceso de Selección de personal donde se confirman la información general del puesto vacante y las competencias del individuo, además tenemos un Programa de Inducción Institucional CGR y se realizan las capacitaciones puntuales y continuas dirigidas a todos colaboradores para el fortalecimiento de sus competencias. En adición.

- 3.1.3.1 Listado general CGR: perfiles vs. Puestos
- 3.1.3.2 Manual de Descripciones de Puesto
- 3.1.3.3 Listado de Inducción Institucional

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con

criterios obietivos.

3.1.3.4 Programa de Inducción 2018

Esta establecido en el procedimiento de Evaluación de Desempeño que existen políticas que validan la aplicación de la evaluación de desempeño que por medio de esta se miden las competencias de los evaluados y procedimientos que establecen la selección, promoción, asignación de funciones y reconocimiento de los empleados, de acuerdo a criterios objetivos institucionales. y en función de lo establecido en la Ley 41-08 y a la Resolución 01-2012 sobre Promociones y Reclasificaciones. En ese orden, la CGR ha desarrollado programa reconocimiento basado en nuestras realidades, con el objetivo de establecer una cultura de alto desempeño y distinción a las buenas practicas ejecutadas.

Evidencias:

CGR

3.1.4.1 Resolución 01-2012 sobre
Promociones y Reclasificaciones.
3.1.4.2 Acción de personal con las promociones y reclasificaciones
3.1.4.3 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal
3.1.4.4 Programa de Reconocimiento de la

 Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). La CGR cuenta con un programa de reconocimiento como practica para desarrollar el compromiso, promover el desarrollo personal, fortificar los valores y comportamientos y así propulsar el bienestar de nuestros colaboradores.

Además Se mantiene el esquema de Evaluación de Desempeño implementado desde el año 2014, basado en:

- Resultados/ Logro de Metas: Medición de los logros obtenidos con relación a las metas establecidas en el Acuerdo de Desempeño para el período de evaluación.
- Competencias/Capacidad para ejecutar el trabajo: Nivel de dominio mostrado por el servidor público con respecto a las competencias y los conocimientos requeridos por el perfil del cargo que ocupa.
- Régimen Ético y Disciplinario: Cumplimiento del Régimen Ético y Disciplinario. Medido a través del nivel de cumplimiento del servidor público con el Régimen Ético y Disciplinario que se establece en el Titulo IX de la Ley No. 41-08 de Función Pública de 2008

Previo a la evaluación se firma el Acuerdo de Desempeño, documento formal que contiene los acuerdos entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el supervisado durante el período de evaluación del desempeño. Se establece en forma de objetivos y metas a alcanzar y es debidamente firmado por ambas partes.

Los resultados obtenidos en las evaluaciones de cada año son tomados en

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.

cuenta para remuneraciones y reconocimientos.

Evidencias:

3.1.5.1 Plantillas de evaluación de Desempeño anterior y actual 3.1.5.2 Informe de resultados evaluación 3.1.5.3 Correo Cronograma para elaboración y remisión de Acuerdos de Desempeño 2019.

3.1.5.4 Programa de reconocimiento CGR

La Contraloría General de la República establece las funciones de las personas mediante el Manual de Descripciones de Cargo. Este manual constituye uno de los elementos esenciales que son actividades del puesto, que permite elaborar y desarrollar, entre otros, un sistema uniforme y equitativo clasificación y valoración de los cargos, y de fijación de sueldos, compensaciones e incentivos, para todos los cargos clasificados y valorados. Por otro lado se identifican las necesidades de desarrollo y actualización que necesitan determinados empleados y directivos, además en el proceso de evaluación de desempeño se han contemplado campos especiales que recogen las necesidades detectadas, que luego son incluidos en el Plan de Capacitación Anual.

Evidencias:

3.1.6.1 Plantilla de Evaluación Actual

3.1.6.2 Manual Descripciones de clase de

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.

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).

Cargos

3.1.6.3 Planes de Desarrollo

3.1.6.4 Plan de Capacitación Anual 2019

3.1.6.5 Beneficios Académicos 20193.1.5.4 Programa de reconocimiento CGR

En la Contraloría General de la República se contemplan capacitaciones on-line sobre los sistemas de gestión tanto los de nueva implementación como reforzamiento de los sistemas vigentes, igualmente los planes de capacitación incluyen cursos de Ofimática para alinear las capacidades de los colaboradores a las necesidades de conocimiento requeridos. Por otro orden el INAP ofreció como reforzamiento de la plataforma de Excel a los empleados un taller de Excel Excelente donde ampliaban los conocimientos y funciones del mismo.

Evidencias:

3.1.7.1 Cursos Ofimática CCGR 3.1.7.2 Excel Avanzado CCGR

La CGR cumple con el procedimiento de selección y reclutamiento de personal que por medio de estos están establecidas dichas políticas. los lineamientos de la Ley 41-08 de función pública y sus reglamentos de aplicación, la misma ley implica criterios de equidad e igualdad de oportunidades, esto se evidencia en el hecho de que la población de colaboradores incluye diferentes géneros, edad, religión, además contamos con un listado de las personas discapacitadas forman parte de la institución dándole oportunidades para desarrollarse.

Evidencias: 3.1.8.1 Nómina de la CGR 3.1.8.2 Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal 3.1.8.3 Listado general CGR - Con todos	
los datos.	

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
I. Identificar las capacidades actuales de las personas,	La Contraloría cuenta con un manual de	
tanto en el plano individual como organizativo, en	función de cargo donde se identifican las	
términos de conocimiento, habilidades y actitudes y	descripciones de cada colaborador, la	
compararlas sistemáticamente con las necesidades de	misma es utilizada de acuerdo al desarrollo	
la organización.	de los colaboradores y tomando en	
	consideración las necesidades	
	institucionales de capacitar al personal con	
	enfoque en mejoras de procesos,	
	cumplimiento de normativas y desarrollo	
	de competencias.	
	Asimismo mediante el proceso de	
	Evaluación del Desempeño se miden las	
	capacidades actuales de los empleados y se	
	realiza el análisis de Detección de	
	Necesidades de Capacitación, con la	
	intención de cerrar brechas, desarrollar y	
	fortalecer las competencias técnicas y	
	conductuales de los colaboradores.	
	Evidencias:	
	3.2.1.1 Listado general (perfiles)	
	3.2.1.2 Plan de Anual capacitación	
	3.2.1.3 Memorias Capacitaciones 2018 y	
	2019	
	3.2.1.4 Informe Capacitaciones CC-CGR	

3.2.1.5 Manual de función de Cargos 2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para La CGR realiza Planes Anuales de desarrollar capacidades. Esto incluye un plan Capacitación y Desarrollo para toda la institución. El objetivo general de este Plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las es desarrollar y fortalecer las competencias personas. y conductuales colaboradores identificadas en la Detección de Necesidades de Capacitación, producto de la Evaluación de Desempeño Anual, Encuesta de Clima Organizacional y solicitudes directas por las diferentes Direcciones y/ Departamentos de la Contraloría General de la República Dominicana. Los colaboradores son debidamente capacitados por necesidad de las nuevas implementaciones o cambios en los procesos, como el caso del sistema SUAI TRE- CONTRATOS, SIVOP, TEAM MATE para auditorías y sistema NOBACI para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno. Además de que son vinculadas con el logro de los objetivos estratégicos institucionales y los planes de trabajo en cada área. **Evidencias:** 3.2.2.1 Planes Anuales de Capacitación

3.2.2.2 Memorias Capacitaciones3.2.2.3 Plantilla Evaluación Desempeño.

convocatorias, listados asistencia

Capacitaciones

Auditoría:

3.2.2.4

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.	Como parte de la estrategia de capacitación la CGR cuenta con un Plan de Capacitación Anual, donde se incluyen a todos los grupos ocupacionales de la institución. El mismo es sustentado por el consenso obtenido entre el supervisor y supervisado en el proceso de Evaluación de Desempeño, donde se detectan las necesidades de capacitación de cada colaborador y de esa forma fortalecer y mejorar las capacidades de los colaboradores para el buen desempeño de sus funciones. Se evidencia además que las experiencias obtenidas como desarrollo personal de competencias son compartidas y socializadas, contribuyendo así al desarrollo laboral. Evidencias: 3.2.3.1 Plan de Capacitación 2015-2016-2017-2018, 2019-2020 3.2.3.2 Resumen de capacitaciones identificadas en la evaluación de desempeño 2018 3.2.3.3 Informe Evaluación Desempeño	
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.	enviado al MAP 2014-2015-2016 -2017, 2018-2019 Se evidencia que se fomenta una gestión orientada al desarrollo tanto de las habilidades gerenciales como de liderazgo mediante distintas actividades de capacitación en busca de fortalecer sus competencias y desarrollar sus habilidades de nuestros colaboradores.	

Se desarrollan las habilidades de nuestros grupos internos y externos como se evidencia en las siguientes acciones de la Contraloría:

- -Implementación de sistemas donde interactúan directamente nuestros grupos de interés formando parte del flujo del servicio como Certificaciones de Registro de Contrato, SIVOP, Consulta Estatus Correspondencia, Consulta de Pago de Proveedores, Sistema NOBACI.
- -Participación de líderes y colaboradores de la CGR en mesas de trabajo con otras instituciones como DIGEPRES, Dirección General de Compras y Contrataciones, Metas Presidenciales, entre otras.
- -Equipos multifuncionales de proyectos para la implementación de las iniciativas.

- 3.2.4.1 Invitaciones Taller Habilidades Gerenciales y Liderazgo
- 3.2.4.2 Planes Implementación de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI),
- 3.2.4.3 Calendario de visitas a instituciones.
- 3.2.4.4 Invitaciones a Taller NOBACI para Instituciones del Estado
- 3.2.4.5 Registro de asistencia Taller NOBACI instituciones del Estado
- 3.2.4.6 Invitaciones y Registro de Asistencia Curso Servicio al Ciudadano/Cliente
- 3.2.4.7 Invitaciones y Registro de Asistencia
- Curso Comunicación Efectiva
- 3.2.4.8 Delimitación de Publico grupos de

interés y sistemas de gestión 3.2.4.9 Lista colaboradores y facilitadores 5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados La Contraloría General de la República se (por ejemplo, por medio del acompañamiento rige por lo establecido en la Ley de Función individualizado (coaching), la tutoría o la asignación Pública 41-08 en su Art. 48 donde se de un mentor). establece el derecho a recibir la inducción, formación y capacitación adecuada a fin de mejorar el desempeño de sus funciones, su desarrollo integral y la calidad del servidor público. Este proceso de inducción se evidencia en los empleados de nuevo ingreso los cuales son acompañados en el proceso de adopción y conocimiento de sus funciones, además de la inclusión y manejo de la Ley 10-07 CGR y Código de Ética, con la programación del Taller de Inducción Institucional impartido por CGR y el programa de Inducción a la Administración Pública impartido por el Instituto de Administración Pública (INAP) a estos nuevos empleados, además los nuevos colaboradores son guiados por sus supervisores. Para el caso del uso de los sistemas se dispone de la División Mesa de Ayuda para soporte continuo presencial y virtual, se dispone de un grupo de colaboradores multiplicadores del conocimiento sobre el uso del sistema SIVOP y además en los departamentos se cuenta con posiciones de coordinador para apoyo y seguimiento en cada área de los departamentos claves como el de Certificación de Registro de Contratos y Aprobación de Órdenes de Pago.

	Evidencias: 3.2.5.1 Listado asistencia talleres Inducción Institucional CGR 3.2.5.2 Listado asistencia talleres Inducción a la Administración Pública 3.2.5.3 Procedimiento Reclutamiento y Selección. 3.2.5.4 Funciones Mesa de Ayuda	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La CGR promueve la movilidad interna y externa de sus empleados, de acuerdo a las necesidades, requerimientos de actividades y procesos que se presenten en áreas administrativas y técnicas. Se aprovechan para promover a aquellos empleados que cumplen con el perfil requerido. Además se promueve la movilidad interna y externa a través de la divulgación de las vacantes/concurso Internos.	
	Evidencias: 3.2.6.1 Correo concurso interno 3.3.6.2 Estadística de movimiento de personal 3.2.6.3 Empleados promovidos Dirección Auditoria Interna. 3.2.6.4 Correo concurso externo	
 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). 	Se evidencia que la institución promueve el desarrollo y capacitación virtual y el uso de los medios electrónicos. -Las iniciativas ejecutadas por la CGR donde se han incorporado nuevos sistemas para la gestión de sus procesos claves, han implicado la capacitación virtual y en las terminales de cada colaborador, incluyendo manuales en video y audio para el soporte	

	de las herramientas. -Fomento de los cursos y reforzamientos en Ofimática para asegurar que los colaboradores puedan afrontar las nuevas formas de realizar sus actividades. -Comunicación en las Redes Sociales, envío novedades de la institución a través de Correos, WhatsAPP, Chats grupos de trabajo, Instagram, Twitter y Facebook. -Planes para la capacitación en línea (elearning), el mismo se encuentra en fase de evaluación de la propuesta para fines de aprobación.	
	Evidencias: 3.2.7.1 Estadísticas Redes Sociales. 3.2.7.2 Reportes accesos a la página de la Contraloría 3.2.7.3 Pantalla SIGOB: manual usuario 3.2.7.4 Listados capacitaciones de Excel Avanzado 3.2.7.5 Soportes Mesa de Ayuda	
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.	La institución contempla la gestión de riesgos, tanto a nivel interno como externo con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno, en ese sentido se han desarrollado talleres de Valoración y Administración de Riesgo y se ha conformado un equipo multifuncional para asegurar la implementación de las NOBACI. Previamente durante los años 2013 y 2014 en la CGR se desarrolló un amplio programa de capacitación en el tema de gestión de riesgo, enfocado a los grupos de Auditoría de la institución. En 2017 se realizó el relanzamiento de las	

Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) a las instituciones del Estado a través de talleres. Igualmente están siendo impartidos en la institución talleres sobre ética, y el fomento de ética a través de la Comisión de Ética Pública Institucional y en las diferentes actividades que realiza. Se aplicó a todos los niveles de la institución una Encuesta de Conocimiento de la Ética. En 2018 la dirección de Planificación y Desarrollo inició los talleres de Gestión de Riesgo iniciando con los directores de la institución, el despliegue implicará a todos los niveles. **Evidencias:** 3.2.8.1 Charlas gestión de Riesgo 3.2.8.2 Charlas Régimen Ético Disciplinario 3.2.8.3 Informes Capacitaciones CC-CGR 3.2.8.4 Convocatorias Equipo NOBACI 2017 3.2.8.5 Listado participantes Ética Derechos y Deberes de Servidores Públicos 3.2.8.6 Acuerdo de Ética CGR Correo recordatorio 3.2.8.7 de conformación de Comisión de Ética 3.2.8.8 Fotos Día de la Ética Ciudadana 3.2.8.9 Correo Valor del Mes 3.2.8.10 Taller Riesgo CGR: convocatorias, presentación y lista de asistencia. 3.2.8.11 Encuesta de Conocimientos sobre Ética 9. Evaluar el impacto de los programas de formación y Con el objetivo de evaluar el impacto en las desarrollo de las personas y el traspaso de contenido capacitaciones impartidas contempladas en

a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.

el Plan de Capacitación, al término de la misma se realiza una evaluación del evento para medir los principales aspectos de la actividad formativa en busca de sus fortalezas y oportunidades de mejora.

En cuanto a las capacitaciones a las instituciones para los sistemas de Certificaciones de Registro de Contratos y SIVOP y los cambios en el proceso son desplegados por un equipo interno de la CGR, además del soporte y monitoreo a las operaciones luego de los cambios.

A través de la incorporación de las pruebas de cumplimiento y de controles en el sistema se ha logrado homogenizar el conocimiento entre los colaboradores que forman parte de las actividades de los procesos de Registro de Contratos y Autorización de Ordenes de Pagos, por lo que se ha reducido significativamente el retrabajo por devoluciones estos procesos.

- 3.2.9.1 Formulario de Evaluación de actividades formativas
- 3.2.9.2 Tabulación Evaluación actividades formativas
- 3.2.9.3 Listado instituciones con sistema de Certificaciones de Registro de Contrato 3.2.9.4 Agenda Semanal Despliegue sistema de Certificaciones de Registro de Contrato 3.2.9.5 Informe prueba de cumplimiento por posición
- 3.2.9.6 Prin Screen prueba de cumplimiento

	sistema de Certificaciones de Registro de Contrato. 3.2.9.7 Reporte Devoluciones sistema de Certificaciones de Registro de Contrato 3.2.9.8 Convocatorias y listados asistencia capacitaciones sistema de Certificaciones de Registro de Contrato y SIVOP.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	La CGR promueve equidad e igualdad de género, mediante la inclusión en los programas de capacitación, posiciones y oportunidades de crecimiento, estos se manejan con igualdad de condiciones tanto para hombres como para mujeres. Un ejemplo de esto es la representación del 58% del personal de la institución pertenece al género femenino. Evidencias: 3.2.10.1 Estadística colaboradores por género y a nivel gerencial 3.2.10.2 Listado general CGR colaboradores por género.	

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
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de	La CGR promueve una cultura de	
diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	comunicación abierta, diálogo y de	
	motivación para el trabajo en equipo el	
	mismo se evidencia en la realización de	
	reuniones departamentales en las áreas con	
	rendición de cuentas a todos los niveles	
	donde se fomenta la participación y el	
	involucramiento de los equipos, de igual	
	manera la máxima autoridad realiza	
	reuniones con su equipo de staff de	

Guía CAF 2013 Página 92 de 239

	primera línea.	
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)).	primera línea. Evidencias: 3.3.1.1 Cronograma reuniones directores, minutas de reuniones 3.3.1.2 Minutas reuniones de equipos 3.3.1.3 Convocatorias, de reuniones departamentales. La CGR aplicó la Encuesta de Clima Organizacional 2019-2020, con el objetivo de que los empleados puedan retroalimentar a la institución sobre el desempeño institucional para la implementación de mejoras y alineación a los aportes de ideas realizados por los	
	mismos. Además en la institución a través	
	de las reuniones de trabajo se comparten	
	ideas y experiencias. Otros mecanismos	
	utilizados son las encuestas de satisfacción,	
	el buzón de sugerencias y formación de	
	equipos multifuncionales para mejorar	
	procesos o implementar proyectos. Evidencias:	
	3.3.2.1 Correo Encuesta de Clima 2017-	
	2018, 2019-2020	
	3.3.2.2 Listado de Encuestas realizadas.	
	3.3.2.3 Organigramas de proyectos	
	3.3.2.4 Conformación Equipo CAF 2019 –	
	2020. 3.3.2.5 Conformación Equipo de	
	Implementación Normas Básicas de	
	Control Interno (NOBACI)	
	3.3.2.6 Buzón de sugerencias	
	3.3.2.7 Invitaciones a reuniones de trabajo.	
2	La CCD as a la A la constitución de la constitución	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes	La CGR cuenta con la Asociación de	

en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.

Servidores Públicos (ASP), la misma fue certificada mediante la Resolución No. 015-2012 de fecha 20 de marzo 2012. Tiene un comité Directivo integrado por 10 colaboradores de la institución, elegido por votación. Actualmente tiene 510 miembros, lo cual representa en 30% del total de empleados de contraloría. Su finalidad principal es representar los colaboradores en los conflictos laborales, dar asesoramiento y asistencia a sus miembros. En la ASP los empleados manifiestan propuestas y desarrollo de planes, procurando la implementación y seguimiento de los mismos, además en desarrollo de proyectos, planes de mejora y diseño de procesos donde se involucra múltiples departamentos y empleados.

Para el desarrollo del planteamiento estratégico se diseñan y ejecutan planes operativos, planes de proyectos y mejoras de procesos que están distribuidos en diferentes niveles para su ejecución como el POA, metas en los acuerdos de desempeño, asignación de roles en equipos de proyecto y de mejora, esto asegura que lo planteado se materialice en mejoras en los servicios prestados.

Evidencias:

3.3.3.1 Directivos ASP

3.3.3.2 Planes de proyectos

3.3.3.3 Actas de constitución ASP

4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos

La CGR fomenta el desarrollo y la

empleados sobre los objetivos y la manera de medir	implementación del Sistema de Gestión de	
su consecución.	la Calidad, a través de los Acuerdos de	
	Desempeño que consiste en un	
	documento formal que contiene lo	
	consensuado entre supervisor y	
	supervisado sobre los resultados que	
	deberá lograr el supervisado durante un	
	período de evaluación del desempeño. Se	
	establece en forma de objetivos y metas a	
	alcanzar y debe estar debidamente firmado	
	por ambas partes.	
	Evidencias:	
	3.3.4.1 Informes Evaluación de	
	Desempeño2014-2017, 2019	
	3.3.4.2 Acuerdo de Desempeño: fotos,	
	plantilla acuerdo	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados	La CGR realiza periódicamente diferentes	
y publicar sus resultados, resúmenes,	encuestas dentro de las que se pueden	
interpretaciones y acciones de mejora.	destacar la Encuesta de Clima	
	Organizacional, encuestas de satisfacción de	
	distintas áreas, en busca del mejoramiento	
	continuo, satisfacción y motivación del	
	personal. Los resultados y acciones de	
	mejora son comunicados a las áreas	
	involucradas.	
	Con los informes de resultados se toman	
	las acciones de mejora entre las que se	
	pueden citar:	
	-	
	-Remodelación del área de comedor, por	
	un requerimiento en la encuesta de clima	
	laboral	
	-Cambio de suplidor de almuerzos por	
	quejas recibidas de los empleados.	
	Evidencias:	

	3.3.5.1 Informes encuesta clima 2019 3.3.5.2 Encuesta de Satisfacción sobre los Servicios del Departamento de Compras. 3.3.5.3 Encuesta de Satisfacción sobre los Servicios del Consultorio Médico. 3.3.5.4 Encuesta de Satisfacción sobre los Servicios del Transporte 3.3.5.5 Correos envío encuestas 3.3.5.6 Cantidad y tipo de encuestas corridas.	
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.	La CGR a través de la encuesta de Clima Laboral se evidencia el Derecho Humano a la libertad de expresión y donde los empleados tienen la oportunidad de expresar sus opiniones sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos, tanto por parte de sus supervisores como a nivel institucional. Evidencias: 3.3.6.1 Informes resultados encuestas de clima 2015-2018, 2019	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La CGR proporciona y mantiene óptimas condiciones ambientales de trabajo en toda la Institución, ergonomía, seguridad laboral, protección y cuidados de la salud. Procura del bienestar de sus colaboradores en virtud de su salud, mediante la realización de diferentes actividades para prevenir los riesgos laborales en la institución con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, ha impartido Charla sobre seguridad y salud en el trabajo. También se ha elaborado un Plan de Emergencia.	

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.	Coronavirus La CGR cuenta con programas para apoyar y facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados tales como, gestión de préstamos, subsidios por enfermedad y educación, lactancia, seguro de vida, licencia de matrimonio entre otros, además los colaboradores pueden optar por permisos justificados para estudios en horario de trabajo.	
	Evidencias: 3.3.7.1 Fotos de extintores y salida de emergencias ubicados en las áreas 3.3.7.2 Consultorio Médico: fotos y listas de atendidos 3.3.7.3 Comité de Seguridad e Higiene. 3.3.7.4 Fotos puertas y cámaras de seguridad, 3.3.7.5 Plan de Emergencia 3.3.7.6 Correos de prevención de	
	ofrece servicios durante la jornada laboral, equipos contra incendios que se encuentran correctamente identificados, ubicados y son inspeccionados periódicamente para asegurar su adecuado funcionamiento y salidas de emergencia debidamente señalizadas. Además la institución realizo jornadas de prevención por la llegada del Coronavirus o COVID19 al país, mediante los usos de mascarillas y guantes, tomar la temperatura a empleados a la entrada, se ubicaron dispensadores de manitos limpias, y se les enviaron correos de prevención.	

	Por otra parte, se impartio Charla Sobre	
	Crianza Positiva y charlas sobre la base	
	para una familia sana la cuales aportan a los	
	empleados a la formación de su familia.	
	Evidencias:	
	3.3.8.1 Procedimiento Gestión de	
	Préstamos	
	3.3.8.2 Memorias Recursos Humanos 2013-	
	2018	
	3.3.8.3 Permisos para estudio	
	3.3.8.4 Permisos por salud empleado o	
	familiar	
	3.3.8.5 Convocatoria Charla sobre Crianza	
	Positiva.	
	3.3.8.6 Convocatoria Charla Sobre base	
	para una familia sana	
	para ana mamma sana	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los	La CGR cuenta con una estructura física	
empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	que contiene rampa de acceso para	
compressed that destarted estades of contraspational and	personas discapacitadas, baños amplios,	
	ascensores, en atención a las necesidades	
	de los empleados más desfavorecidos o con	
	discapacidad.	
	discapacidad.	
	Evidencias:	
	3.3.9.1 Planos áreas física	
	3.3.9.2 Fotos ascensor, rampa, baños	
	5.5.7.2 Totos ascensor, rampa, ballos	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para	Se evidencia en la realización de una	
premiar a las personas de una forma no monetaria	variedad de actividades como son: la	
(por ejemplo, mediante la planificación y revisión de	conformación de jornadas de salud a	
los beneficios de las actividades sociales, culturales y	empleados y familiares, bienvenidas	
deportivas, centradas en la salud y bienestar).	conmemorativas por el día san Valentín,	
deporturas, certa adas en la salud y bienestal j.	para el día Internacional de la mujer se	
	reciben a todas las empleadas con flores	
	para conmemorar su día, además día de las	
	para commeniorar su dia, ademas dia de las	

madres, del padre entre otras, se celebra el día de Reyes, y un día de campamento para los hijos de los empleados, también se celebra actividad para día de las secretarias.	
Evidencias: 3.3.10.1 Convocatoria Jornada de salud 3.3.10.2 Conmemoración día del amor y amistad 3.3.10.3 Conmemoración día de la madres y padres 3.3.10.4 Actividades día de Reyes 3.3.10.5 Licencias de matrimonios 3.3.10.6 Actividades día de la secretarias 3.3.10.7 Fotos del Día Internacional de la Mujer	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	En el Plan de Comunicación se delimitan a todos los socios claves de la Contraloría pertenecientes tanto al sector público como privado, que por su naturaleza contribuyen al cumplimiento misional de la institución y la implementación de las mejores prácticas, según su grupo institucional y alcance, entre las que se enlistan:	
	Gubernamentales:	

- Ministerio de la Presidencia.
- Ministerio de Administración Pública.
- Ministerio de Planificación y Economía.
- Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Direcciones General Contrataciones Públicas.

Empresarios:

- Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP).
- Asociación de Industrias de la Rep. Dom. (AIRD).
- Asociación Nacional de Empresas e Industrial de Herrera (AEIH).
- Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE).

Profesionales:

- Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos, y Agrimensores (CODIA).
- Asociación Dominicana de Profesores (ADP).
- Colegio Médico Dominicano (CMD).
- Instituto de Contadores Públicos.

Entidades Sociedad Civil:

- Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS).
- Participación Ciudadana.
- Justicia y Transparencia.

Entidades Religiosas: Confederación Dominicana de Unidad Evangélica (CODUE). Conferencia del Episcopado Dominicano. **Entidades Educativas:** Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). • Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). • Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Universidad Iberoamericana (UNIBE). Universidad APEC. Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). Acción **Empresarial** por Educación (EDUCA). Medios de Comunicación: • Grupo Corripio. Servicios Informativos Nacionales (SIN). • Cadena De Noticias (CDN). Telemicro. La Z. **Evidencias:** 4.1.1.1 Plan de Comunicación. 4.1.1.2 Acuerdo con organizaciones públicas y privadas

Documento Externo
SGC-MAP

Mediante la implementación de modernas

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.

plataformas tecnológicas obtenidas como resultado de los acuerdos establecidos con el PNUD, como son el sistema de TRE y el sistema Transdoc, que funcionan bajo una modalidad de "Cero Papel", se puede evidenciar un impacto a favor del medioambiente tras registrar un ahorro superior a 74,000 resmas de hojas de papel tan solo en los procesos de: Registro de Certificaciones de Contrato, Mesa de Entrada, Certificaciones de Cargo, y Revisión y Análisis de Órdenes de Pago (en su versión piloto).

De igual forma, la CGR cuenta con un proveedor de equipos de impresión y Toner Depot Internacional, copiado, certificado por la norma ISO 14001 (Estándar Internacional de Gestión Ambiental). Finalmente, se puede precisar que el organismo de planificación estratégica se sustenta en la ejecución de un proceso de peritaje para la selección de proveedores de comida que incluye parámetros específicos sobre las medidas pro-medioambientales con el que deben de cumplir todas las entidades que aspiren a la contratación.

Evidencias:

- 4.1.2.1 Análisis de ahorro de papel.
- 4.1.2.2 Sistemas TRE y Transdoc
- 4.1.2.3 Contrato con proveedor de imprenta Toner Depot Internacional.

3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y

Con el propósito de expandir su alcance y

desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.

optimizar los procesos de sus operaciones, la CGR ha aunado esfuerzos junto a diversas instituciones gubernamentales, creando mesas de trabajo, nuevas estancias para brindar servicios fuera de la Sede, intercambio de informaciones técnicas, y capacitación del personal. Entre las instituciones con las cuales se han desarrollado colaboraciones están:

- Dirección General de Compras y Contrataciones Pública.
- Defensor del Pueblo.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- Banco Central de la República Dominicana (BCRD).
- Tribuna Constitucional de la República Dominicana.
- Universidad APEC.
- Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).
- Instituto de Auditores Internos
- Colegio de Abogados de la República Dominicana (CARD).

- 4.1.3.1 Relación de Acuerdos y Alianzas.
- 4.1.3.2 Documentación de Acuerdos y Alianzas.
- 4.1.3.3 Empleados de la CGR con becas universitarias.
- 4.1.3.4 Reportes Estadísticos suministrados al Banco Central.

1	uar de forma periódica la resultados de las alianzas o	En el proceso de formalización de los acuerdos y alianzas interinstitucionales se identifican a los agentes responsables de cumplir y dar seguimiento al desarrollo de las funciones de las entidades que integren la relación, según el rol que desempeñe cada departamento en su entidad. Los resultados de estas alianzas se han materializado a través del impulso que ha tenido el avance de los POA, la cantidad de personal capacitado, y los reportes generados periódicamente y remitidos a cada socio-aliado, y las informaciones recibidas de los mismos. Evidencias: 4.1.4.1 Empleados beneficiados por acuerdos/alianzas. 4.1.4.2 Reportes generados de los acuerdos/alianzas. 4.1.4.3 Remisión de trabajos a otras instituciones. 4.1.4.4 Cumplimiento del POA.	
	ades de alianzas público-privada o y desarrollarlas cuando sea	En el contexto de las alianzas establecidas con entidades que por su naturaleza corresponden al sector privado, la CGR llevó a cabo un proceso de revisión del Plan Estratégico, durante el periodo eneromarzo 2017, que dio cabida a la confección de una nueva versión (2017- 2020) con el propósito de priorizar su cumplimiento misional con el apoyo de entidades de formación académica superior. Como resultado se optó por mantener y fortalecer el vínculo con la Universidad	

	APEC y el Instituto de Auditores Internos con el fin de proporcionar la formación necesaria a los colaboradores e impulsar el logro proyectado en las operaciones y planificación estratégica de la institución.	
	Evidencias: 4.1.5.1 Empleados becados por APEC o el Instituto de Auditores Internos. 4.1.5.2 Documentos de formalización de acuerdos. 4.1.5.3 Notas de prensa. 4.1.5.4 Presentación a los directivos del nuevo enfoque estratégico 2017-2020.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En la estructuración de cada documento en el que se constituyen las relaciones interinstitucionales de la organización con las demás entidades públicas y privadas se especifican las responsabilidades asumidas por cada una, según el rol a desempeñar. En derivación, estás responsabilidades se traducen en funciones para los distintos departamentos que por su naturaleza deban responder al cumplimiento de los programas y proyectos a desarrollar, así como los agentes de dar seguimiento al avance estimado. Evidencias: 4.1.6.1 Documentación de acuerdos /alianzas. 4.1.6.2 Matriz de Convenio	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	En su cuerpo de trabajo, la Dirección de Recursos Humanos cuenta con la división	

	de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Desempeño, respaldada por un equipo profesionalmente capacitado para el	
	desempeño de las funciones que desarrollan estrictamente apegadas a las	
	especificaciones de la Ley 41-08, de Función	
	Pública, y el Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal en la	
	Administración Pública 521-15, del MAP, posibilitando a la institución valerse de sus	
	propios recursos para aumentar sus capacidades organizativas sin la necesidad	
	de incurrir en la contratación de una	
	agencia de colocación.	
	Evidencias: 4.1.7.1 Organigrama de RRHH.	
	(Institucional)	
	4.1.7.2 Ley 41-08. 4.1.7.3 Reglamento 251-15	
	4.1.7.4 Evaluación de Desempeño 4.1.7.5 Concurso Externo	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el	En pos de fomentar e implementar las	
benchlearning y el benchmarking.	mejores prácticas de gestión gubernamental en sus diversos ámbitos, la CGR realizó las	
	siguientes actividades concomitantemente	
	con los esfuerzos de otras instituciones públicas donde impera el mismo interés:	
	publicas dolide impera el mismo interes.	
	I. Benchmarking: el (08-02-2018) se desarrolló una exposición a miembros del	
	Viceministerio de Comercio Interno (del	
	Ministerio de Industria y Comercio y MIPYMES) sobre todo lo concerniente a la	
	organización institucional, la planificación	
	estratégica, implementación de sistemas	

tecnológicos para la gestión, generación de reportes estadísticos, documentación de procesos, entre otros temas, respondiendo a su solicitud de acercamiento a la Contraloría, dado su encaminamiento por los programas y regulaciones del MAP.

- 2. **Benchlearning:** el (24-05-2018) representantes de la CGR acudieron a las instalaciones de la SIPEN a un encuentro en el que se contrastaron puntos de mejora especificados en el Informe de Retorno correspondiente a postulaciones de la premiación CAF de años anteriores, priorizando la composición de los cinco criterios facilitadores, y demás medidas de calidad en la gestión.
- 3. Benchlearning. En el mes de marzo del 2019, la CGR tuvo un encuentro con representantes del MAP para conocer su sistema de realización de la encuesta de clima organizacional; en dicho encuentro también, la CGR presento su metodología de realización de la encuesta lo cual hizo que aquella reunión se convirtiera en benchmarking.

- 4.1.8.1 Fotos y minuta de benchmarking con Viceministerio de Comercio Interno.
- 4.1.8.2 Fotos y minuta de Benchlearning con la SIPEN.
- 4.1.8.3 Encuentro Benchlearning con el MAP

9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	En cuanto al proceso de selección de suplidores se precisa que, las acciones de peritaje y licitaciones realizadas por la CGR se rigen bajo reglamentos plenamente explícitos sobre las medidas que deben implementar los suplidores en cumplimiento con indicadores de responsabilidad social y medioambiental, por lo que es preciso destacar por sus altos estándares a nuestros suplidores de: alimentos, <i>Eventos Sociales</i> , y de impresión y copiado, <i>Toner</i> , así como la compañía de readecuación de la red eléctrica, entre otros.
	Evidencias: 4.1.9.1 Procedimiento de peritaje. 4.1.9.2 Contrato Marilo Comidas Sabrosas SRL 4.1.9.3 Contrato con compañía para
	readecuación de la red eléctrica.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	La institución aprobó una Política de Información y Comunicación, mediante la cual se establecen las competencias, las responsabilidades y los roles que rigen el manejo de las informaciones, el acceso a la información pública, las tecnologías y el resguardo y archivo de la información interna y externa.	

Guía CAF 2013 Página 108 de 239

	En su Plan Estratégico de Comunicaciones 2019, la institución esclarece los canales y medios de comunicación a través de los cuales promueve los compromisos, misión, visión y valores organizacionales, informa sobre el día a día de las operaciones, y facilita el flujo comunicacional, destacándose la participación en distintos medios de comunicación escrita, como los periódicos Hoy, El Caribe, Listín Diario, entre otros, y de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram).	
	Además, la Dirección de Comunicaciones publica constantemente en su portal web las noticias y acontecimientos relevantes que involucran a la institución. Evidencias: 4.2.1.1 Plan de Comunicaciones. 4.2.1.2 Sección de Transparencia en Página Web. 4.2.1.3 Perfiles y publicaciones redes sociales. 4.2.1.4 Publicaciones prensa escrita. 4.2.1.5 Reconocimiento Portal de Transparencia. 4.2.1.6 Publicaciones de noticias en la página web institucional.	
 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. 	En la Carta Compromiso se definen los mecanismos de integración que la institución pone a disposición de la ciudadanía para que externen sus necesidades y formalicen sus requerimientos de información, teniendo alta relevancia la Oficina de Libre Acceso a	

	la Información, que dispone de una estancia	
	hábil para ofrecer asistencia de manera	
	presencial y los distintos canales de	
	asistencia remota (como la vía telefónica y	
	correspondencia tanto física como	
	electrónica) , cuenta también con el	
	sistema de consulta virtual llamado Portal	
	Único de Solicitud de Acceso a la	
	Información (SAIP) ,este permite que a	
	través de un formulario Electrónico el	
	ciudadano/cliente pueda consultar	
	información de cualquier Institución	
	Gubernamental con el propósito de poder	
	atender a sus necesidades y	
	requerimientos. A modo complemento, se	
	imparten encuestas de Satisfacción de la	
	calidad de los servicios CGR 2019 cuyos	
	resultados son analizados para delimitar a	
	los ciudadanos/clientes según sus	
	características y definir a lo interno sus	
	distintas segmentaciones para	
	posteriormente diseñar modalidades en los	
	servicios que se acoplen a esas distintas	
	agrupaciones.	
	Evidencias:	
	4.2.2.1 Carta Compromiso al Ciudadano	
	4.2.2.2 Encuestas de Satisfacción de la	
	calidad de los servicios CGR 2019	
	4.2.2.3 Reporte de Línea 311	
	4.2.2.4 Print Screen SAIP	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes	La CGR utiliza su Página Web y las distintas	
y sus representantes en las consultas y su	redes sociales para promover una cultura	
participación activa en el proceso de toma de	de información simétrica conforme a los	
decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-	servicios ofrecidos, aprovechando el amplio	
decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta,	radio de alcance hacia los	
encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	ciudadanos/clientes que proveen los medios	
checestas, solideos de opinion y gi upos de candad.	cidadanos/cilentes que proveen los medios	

digitales, en los cuales se incluyen videos explicativos a través de YouTube y resaltar los canales hábiles para que la sociedad civil externe sus necesidades y propuestas, utilizando infografías y publicaciones informativas. A la vez, en la última versión de la Carta Compromiso se destina todo un acápite enfocado a la participación que especifica las vías ciudadana. disponibles para que los ciudadanos realicen consultas y se pongan en contacto con las distintas oficinas de la institución. Por otro lado hemos elaborado la encuesta de Satisfacción de la calidad de los servicios de CGR, la asistencia por vía de contraloría te escucha y la consulta online en nuestro portal web para facilitar cualquier información de la institución y los servicios con los ciudadanos clientes. Evidencias: 4.2.3.1 Publicaciones en redes sociales. 4.2.3.2 Infografías elaboradas y publicadas por la CGR. 4.2.3.3 Encuesta On-line. 4.2.3.4 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios de CGR. 4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, A través de la Oficina de Libre Acceso a la sugerencias y reclamaciones o quejas de los Información, ubicada en la Sede, se brinda ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los asistencia por vía del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP), medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de para captar las ne0cesidades de información e identificar las necesidades de los opinión, etc.). ciudadanos/clientes, además de disponer de varios buzones de sugerencias colocados estratégicamente en diferentes estancias de

la institución. También, cada año se imparte una Encuesta sobre la Satisfacción de la calidad de los servicios CGR, y una Encuesta sobre los Servicios en Línea, que incluyen renglones de satisfacción y percepción con el propósito de medir la favorabilidad de los ciudadanos/clientes en cuanto a las medidas tomadas según sus necesidades y el vínculo de la CGR con otras entidades gubernamentales. En ese sentido, cuenta con la fiabilidad que provee el sistema de Línea 311, que canaliza todas las quejas y sugerencias de la población sobre los servicios y rol de la institución, además de que a partir del 20 de octubre del 2017 se lanzó el programa "Contraloría Te Escucha" con la intención de crear una vía amigable para la captación de inquietudes, quejas y sugerencias. Evidencias: 4.2.4.1 Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones. 4.2.4.2 Encuestas de Servicios Presenciales y Digitales. 4.2.4.3 Reportes de Línea 311. 4.2.4.4 Programa "Contraloría Te Escucha". 4.2.4.5 Print Screen SAIP Como resultado de trabajar apegados a los 5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de puntos establecidos en la Resolución No. decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, 1/13 de la Dirección General de Ética e dando conferencias de prensa y colgando información Integridad Gubernamental (DIGEIG), la en Intranet). CGR obtuvo una calificación de un 99% por su sección de Transparencia en la Página Web institucional, donde se desglosan

todas las documentaciones oficiales con al funcionamiento de la respecto organización, tales como: base legal, estructura orgánica, normativas, Plan Estratégico, publicaciones oficiales. estadísticas institucionales, declaraciones juradas de bienes, presupuesto, programas y proyectos, entre otras secciones de interés. Además, en la pestaña noticia de la página web institucional se publican las notas de prensa con informaciones actualizadas de las actividades y novedades institucionales.

Cabe destacar que, el Contralor General de la República ha tenido reiteradas participaciones en los medios y ruedas de prensa, detallando los por menores de las nuevas acciones y proyectos a desarrollar por la institución, a la vez de comunicar los resultados obtenidos en la implementación de los distintos planes.

Evidencias:

- 4.2.5.1 Resolución I/I3 de DIGEIG.
- 4.2.5.2 Sección Transparencia en Página Web.
- 4.2.5.3 Calificaciones de portal de Transparencia.
- 4.2.5.4 Reconocimiento del portal de Transparencia.
- 4.2.5.5 Ruedas de prensa del Sr. Contralor.
- 4.2.5.6 Notas de prensas publicadas en la página web.
- 6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de

Los deberes y derechos de los ciudadanos/clientes, de cara a los servicios

servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión	ofrecidos por la CGR, se definen en la	
de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través	Carta Compromiso, que además les sirve	
de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	como herramienta principal al momento de	
,	delimitar el cumplimiento de las	
	operaciones bajo los parámetros e	
	indicadores de calidad establecidos. De	
	igual forma, como evaluadores, su opinión	
	es el insumo principal del portafolio de	
	encuestas de satisfacción y percepción que	
	se imparten durante todo el año,	
	esencialmente en las mediciones realizadas	
	en torno a la encuesta de satisfacción de	
	los servicios CGR 2019 y los Servicios en	
	Línea.	
	Evidencias:	
	4.2.6.1 Carta Compromiso al Ciudadano.	
	4.2.6.2 Informe de Encuesta de Satisfacción	
	de la calidad de los servicios CGR 2019.	
	2.2.6.3 Informe de Encuesta de Servicios en	
	Línea.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas,	En el transcurso de junio 2018 se realizaron	
explicando a los clientes los servicios disponibles,	las revisiones finales para la aprobación de	
incluyendo indicadores de calidad, a través, por	una segunda versión de la Carta	
ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Compromiso, según las indicaciones del	
	MAP. Mientras tanto, los servicios	
	responden a los parámetros establecidos	
	de la primera versión, publicada en mayo	
	del 2015, compuesta por información de	
	carácter general y legal, compromisos de	
	calidad ofrecidos, la indicación de canales	
	para la captación de quejas y sugerencias, y	
	demás informaciones complementarias.	
	demas informaciones complementarias.	
	Evidencias:	
	4.2.7.1 Carta Compromiso 2015.	
	T.Z.7.1 Carta Compromiso 2013.	

		4.2.7.2 Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020.	
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.	Con una base de datos compuesta por las informaciones recolectadas mediante la implementación de encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios y evaluación del desempeño de los servicios ofrecidos por la CGR, durante tres años consecutivos, se puede determinar la madurez de los ciudadanos/clientes en cuanto a las consultas realizadas y su integración a los usos de los diferentes medios de comunicación y canales tecnológicos. En el mismo sentido, las cifras muestran	
		una tendencia positiva sobre el número de personas que utilizan las redes sociales para dar seguimiento a las operaciones de la institución, donde se recolectan las diversas impresiones ante los cambios y nuevas implementaciones de sistemas que realiza la institución en el avance de su Plan Operativo. Evidencias: 4.2.8.1 Encuestas de Satisfacción de la calidad de los servicios CGR 2019. 4.2.8.2 Estadísticas en redes sociales.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos	Desde el año 2015 la CGR ha estado	

estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	inmersa en la realización de la formulación	
	física y financiera que se desarrolla sobre la	
	base de asignación de recursos a cada meta	
	del POA. Este ejercicio es liderado por	
	DIGEPRES con el propósito de evaluar la	
	eficiencia y eficacia de la ejecución	
	presupuestaria en función de los productos	
	y servicios que ofrecen las instituciones	
	dentro del ámbito de su ley. La CGR como	
	cada año mantiene el cumplimiento del	
	indicador de índice de gestión	
	presupuestaria en un 100%.	
	Evidencias:	
	4.3.1.1 Modulo SEDP de DIGEPRES.	
	4.3.1.2 Formulación física financiera 2018,	
	2019 y 2020.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones	La Dirección Administrativa y Financiera	
financieras.	desarrolla todas sus funciones apegada a las	
	indicaciones plasmadas en las leyes de	
	Presupuesto, Compras y Contrataciones,	
	además de que los procesos se ejecutan	
	estrictamente siguiendo las políticas	
	internas que garantizan la correcta	
	ejecución del gasto. De esta forma, se	
	puede apreciar en la sección de	
	Transparencia de la Página Web	
	institucional, un rengión de Finanzas donde	
	se colocan los informes de rendición	
	mensual sobre el balance general, ingresos	
	y egresos, informes de auditorías, activos	
	fijos, e inventarios.	
	Evidencias:	
	4.3.2.1 Procesos de la Dirección	
	Administrativa y Financiera (DAF).	
	4.3.2.2 Política de Activos Fijos	

	4.3.2.3 Procesos de Compras Página Web.	
	4.3.2.4 Ley 340-06	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La CGR concentra sus operaciones	
	financieras integradas al sistema SIGEF,	
	como una herramienta de la administración	
	estatal, que posibilidad la ejecución de la	
	programación presupuestaria apegadas a las	
	leyes pertinentes. En el mismo sentido se	
	indica que, la Página Web institucional	
	cuenta con tres apartados (Presupuesto,	
	Compras y Contrataciones, y Finanzas) que	
	ponen a disposición de todo público	
	interesado boletines actualizados cada mes	
	sobre las operaciones y resultados de las	
	áreas que conglomera.	
	Evidencias:	
	4.3.3.1 Reportes financieros del sistema	
	SIGEF.	
	4.3.3.2 Publicaciones de documentos en	
	Página Web.	
	4.3.3.3 Sistema SIGEF	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los	En el caso particular de la CGR, se ejecuta	
recursos financieros usando una contabilidad de	la asignación presupuestaria acorde a los	
costos y sistemas de control eficientes.	proyectos definidos en el PEI, cumpliendo	
costos y sistemas de conti or encientes.	con los lineamientos de la Ley No.10-07 de	
	Control Interno, la Ley de Compras y	
	Contrataciones, y la Ley de Compras y	
	126-01, es decir que actúa bajo las	
	indicaciones del marco jurídico del país. Por	
	otra parte, los controles internos están	
	inmersos dentro de los procedimientos	
	institucionales, donde se verifica la	
	segregación de funciones para garantizar la	

	eficiencia y la eficacia de los controles internos.	
	En suma, el departamento de Planificación y Desarrollo realiza la evaluación del cumplimiento de las metas plasmadas en el POA y de los resultados de los productos con su metas físicas y financieras, para posteriormente emitir los informes de evaluación a DIGEPRES como medio de rendición de cuentas de los recursos financieros ejecutados en la CGR, con el propósito contribuir a la transparencia en cuanto al debido recaudo, manejo, uso e inversión de los servicios públicos. Evidencias: 4.3.4.1 POA 4.3.4.2 Formulación física. 4.3.4.3 Planes de compra. 4.3.4.4 Informes para DIGEPRES. 4.3.4.5 Software de gestión financiera.	
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.).	La institución ha realizado la formulación física y financiera a partir del diseño del POA y de los Planes Anuales de Compras y Contrataciones con el propósito de asegurar la disponibilidad de recursos para el logro de los objetivos y metas consignados en su PEI 2017-2020, además de transparentar la ejecución del gasto con miras a servir de ejemplo como una organización modelo del Control Interno. En ese orden, resulta importante destacar que el proceso de la formulación física y financiera subyace sobre proyección	

	financiera plurianual 2018-2021 tomando en consideración una tasa de inflación del 4% para cada año a partir del año 2019. Evidencias: 4.3.5.1 POA 2016- 2019 4.3.5.2 PEI 2017-2020. 4.3.5.3 Plan de compras 4.3.5.4 Formulación física 4.3.5.5 Informes para DIGEPRES.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	En la estructura organizacional se puede observar la existencia de una Dirección Administrativa y Financiera que opera guiada por el modelo de recomendación del MAP, con funciones y puestos que transparentan claramente las segregaciones de funciones que aseguran mantener un control financiero ajustado a las normas y centralizado. Además, los procesos y procedimientos de la DAF demuestran la delegación de funciones entre las distintas áreas financieras. Evidencias: 4.3.6.1 Organigrama de la institución. 4.3.6.2 Manuales de funciones de la DAF. 4.3.6.3 Descripciones de puestos. 4.3.6.4 Procedimientos de la DAF	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se evidencia que se realizan análisis para acciones de inversión, se evalúan los impactos de las implementaciones de cambios y mejoras. Conforme a lo que establece la Política de Control Interno, las acciones programadas se someterán a un análisis costo – beneficio para evaluar y escoger las más factibles.	

	actividades de control serán sometidas a un análisis costo-beneficio para establecer su eficacia y posibilidad de implementación. Por otra parte, tanto en la Política de Control Interno como en nuestro Código de Ética, se establece que éste deberá ser entregado a todas las personas físicas o jurídicas interesadas en ser suplidores de bienes, obras y servicios. También deberán conocer las normas legales aplicables a cualquier proceso de contratación. Evidencias: 4.3.7.1 Política de Control Interno (páginas	
	11 y 12) 4.3.7.2 Código de Ética (páginas 16 y 17) 4.3.7.3 Análisis recogida expedientes de Pagos 4.3.7.4 Cálculos ahorro papel sistema TRANSDOC y SIVOP 4.3.7.5 Análisis sustitución impresoras 4.3.7.6 Convocatorias comité de Compras 4.3.7.7 Estudios de capacidad para procesos Implementados.	
presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Con la elaboración del PEI 2017-2020, se ejecuta el proceso en el que los POA de cada departamento de la institución contemplan los resultados esperados por actividad, incluyendo la ejecución presupuestaria y sus resultados, lo que provee una clara visión de hacia dónde debe dirigirse el curso de las acciones en cuanto a la ejecución de los recursos	

financieros.	
Evidencias: 4.3.8.1 PEI. 4.3.8.2 POA. 4.3.8.3 0 Gestión de DIGEPRES. 4.3.8.4 Informe de Gestión de DIGEPRES.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Las informaciones y el conocimiento que produce la organización en términos estratégicos y operativos, se almacenan, mantienen y actualizan mediante el INTRANET donde se comparten a través de carpetas comunes informaciones asociadas a la institución , mediante la cual se le da seguimiento/evaluación al POA y PEI.	
	Como resultado del Benchlearning realizado con la SIPEN se diseñaron nuevas plantillas donde se identificaron mejoras en la utilización de esta metodología que responden de manera más adecuada a este proceso, minimizando la cantidad de recursos requeridos para que se lleve a cabo. Evidencias: 4.4.1.1 Lista de TI de las carpetas comunes. 4.4.1.2 Nuevas plantillas de cumplimiento POA. 4.4.1.3 Reportes de backup diario. 4.4.1.4 Carpeta común Interna	

2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.

La institución posee un procedimiento ejecutado por las áreas de: Tecnologías de la Información, Comunicaciones, y la Oficina de Libre Acceso a la Información, que se encarga de dar seguimiento, compilar, almacenar y difundir las informaciones en circulación a lo externo, que posteriormente se utilizan como insumo para la confección de un reporte diario de noticias que se remite a cada colaborador de la institución. De igual forma, se elabora un resumen de prensa general, compuesto de todas las noticias publicadas en referencia a la institución, y las realizadas por esta.

Evidencias:

4.4.2.1 Resumen de prensa diario.

4.4.2.2 Procedimientos de Comunicaciones.

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.

Se evidencia con los canales internos desarrollados para difundir las informaciones que son: las reuniones semanales, correos electrónicos, documentos en la Página Web, los murales informativos, entre otros. De igual manera se indica que, periódicamente se realizan reuniones en las que asisten los principales directivos de la institución para tratar todo tipo actividades vinculadas con el PEI.

Evidencias:

4.4.3.1 Reportes de la página.

4.4.3.2 Equipo de directores.

4.4.3.3 Minutas de reuniones.

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.).

4.4.3.4 Notas de prensa.

La institución hace uso del correo electrónico institucional para difundir todas las informaciones de interés para los colaboradores, de igual forma, se hacen reuniones semanales donde los líderes de equipo transmiten informaciones de interés a sus empleados.

Evidencias:

4.4.4.1 Correos de información.

4.4.4.2 Murales de noticias.

4.4.4.3 Noticias contraloría vía WhatsAPP.

4.4.4 Noticias difundidas en las principales redes sociales.

5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).

La CGR cuenta con una Escuela Nacional de Control Interno (ENCI), como dependencia de la CGR, se encarga de capacitar a los colaboradores según la necesidad de conocimientos requeridos para el desarrollo pleno de sus funciones, contando con un edificio independiente a la Sede compuesto por aulas tecnológicamente equipadas y un nivel óptimo de ergonomía, ubicado en la calle Caonabo #4 de Gazcue, Santo Domingo.

Evidencias:

4.4.5.1 Organigrama (ENCI).

4.4.5.2 Fotos de la ENCI.

 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 Se garantiza el acceso y el intercambio de información relevantes a los distintos grupos de interés mediante la implementación de diferentes canales de

específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.

información: en primer lugar se destaca la presencia institucional en cuatro (4) redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube), seguido por la funcionalidad de una Página Web certificada por las normas NORTIC (A2, A3, y E1), además de las notas de prensa que son difundidas en los principales medios impresos y digitales del país.

En ese mismo sentido se indica que, el edificio principal cuenta con los accesos necesarios para todo público, incluyendo a personas con condiciones especiales (embarazadas, edad avanzada, discapacidad física, entre otros) para establecer la comunicación deseada con los organismos internos destinado para tales fines (OAI, Recepción, Mesa Entrada, Mesa de Ayuda, Certificaciones de Cargos).

Evidencias:

- 4.4.6.1 Notas de prensa.
- 4.4.6.2 Reporte acceso a redes sociales.
- 4.4.6.3 Reporte requerimientos OAI.
- 4.4.6.4 Fotos de accesos a las instalaciones.

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.

La dirección de Tecnología de la Información almacena un registro diario de todos los documentos que se generan en la institución para asegurar la conservación de la información según su clasificación. Así mismo, existen carpetas comunes de trabajo en cada una de las áreas, en las cuales se almacena y se comparten los documentos. Mientras, la dirección de

Recursos Humanos cuenta con el sistema Eikon, que procesa todos los datos de los colaboradores para propiciar una gestión óptima de los procesos de reclutamiento, selección, y seguimiento.	
Evidencias: 4.4.7.1 Carpetas comunes. 4.4.7.2 Sistema Eikon.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con	Desde que se puso en marcha el PEI 2017-	
los objetivos estratégicos y operativos.	2020, la institución inició los programas y	
	proyectos establecidos en el tercer eje	
	estratégico, que busca el fortalecimiento de	
	la capacidad institucional a través de la	
	capacitación del personal de Tecnología de	
	la Información con un cumplimiento proyectado de un 98% al cierre del año.	
	proyectado de un 76% ai cierre dei ano.	
	Durante el año 2019, se mantuvo la certificación en SISTICGE en las siguientes normas : A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano	
	A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano	
	A4: Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano	

E1: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales

A5: Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano, posicionándonos en primer lugar. En el cumplimiento de los estándares para la seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado dominicano.

En el mismo eje, se estableció la meta de que al culminar el 2020 la CGR esté certificada en la norma NORTIC AI, respondiendo a los estándares sobre el uso e implementación de las Tecnologías de la información en el Estado dominicano.

Evidencias:

4.5.1.1 Print screen SISTICGE 4.5.1.2 PEI 2017-2020

2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costoefectividad 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.

En el cumplimiento noveno objetivo estratégico del PEI 2017- 2020, de diseñar e implantar el modelo de entidad pública basado en sistemas, la CGR elaboró un informe de diagnóstico organizacional al cierre del tercer trimestre 2018 que permite confirmar el estado actual de las tecnologías de apoyo para el desarrollo de la misión. Entre sus componentes se encuentra el cálculo de los beneficios y ahorros de costos asociados a los sistemas y procesos implementados y su tiempo de retorno.

Evidencias:

- 4.5.2.1 Cálculos ahorro papel sistema de Certificaciones de Registro de Contratos.
- 4.5.2.2 Análisis sustitución de impresoras.
- 4.5.2.3 Estudios de capacidad para procesos implementados.
- 4.5.2.4 Análisis recogida expedientes de Pagos.
- 4.5.2.5 Cálculos ahorro papel sistema Transdoc.
- 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.

Cada puesto de trabajo tiene roles definidos de acceso y uso de los sistemas, de este modo la institución capacita a sus colaboradores en cuanto al uso de sus sistemas y ofrece asistencia centralizada en línea a través de la sección Mesa de Ayuda en TI, que ofrece soporte a las inquietudes que muestren los colaboradores y suministra oportunas soluciones según establezcan los procedimientos.

Evidencias:

- 4.5.3.1 Capacitaciones sistema TRE.
- 4.5.3.2 Capacitaciones del sistema NOBACI.
- 4.5.3.3 Capacitaciones de Excel.
- 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:
 - √ La gestión de proyectos y tareas

Los siguientes puntos evidencian que en la CGR existen metodologías orientadas al manejo eficiente y eficaz de la tecnología:

La Dirección de Planificación y Desarrollo cuenta con la División de Formulación y Evaluación de Programas, Planes y

Proyectos, la cual es la responsable de darle seguimiento a través de herramientas tecnológicas a las actividades, tareas, responsables y fechas de cumplimiento de los proyectos La gestión del conocimiento Cada proyecto se inicia con los dueños funcionales de los procesos impactados y el equipo técnico asignado. Durante la implementación se pondera el avance y etapas de capacitación de los colaboradores que tomarán responsabilidades en el nuevo proceso. ✓ Las actividades formativas y de mejora La institución cuenta con un plan de capacitación especializado en TI contenida en el POA. Como producto, se realizan capacitaciones periódicamente según las normas implementadas, como COBIT e ITIL. La interacción con los grupos de interés y Existe una completa interacción con cada dueño funcional, pues no se realiza el cierre asociados de un proyecto hasta tanto el dueño funcional no aprueba como bueno válido, que el proyecto impactó según sus expectativas. De igual manera, se efectúan reuniones con los grupos de interés (usuarios, clientes. instituciones beneficiadas) para establecer el intercambio de información concerniente a la mejora de los sistemas y procesos desde su mejorando perspectiva, tiempo respuesta y la calidad de la información. En cuanto a los clientes/ciudadanos externos, la institución imparte una encuesta sobre

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. los servicios en digitales, incluyendo su percepción sobre el avance de los procesos tras la integración de nueva tecnología.

La institución cuenta con una herramienta tecnológica llamada SIEM, que nos monitorea el tráfico de la red, seguridad, incidencias y disponibilidad. También dispone de las funciones de Firewall, Antivirus Kaspersky, Fortigate, Citrix, IPS McAfee, Netspeeder, Fortymail, Exchange.

Evidencias:

4.5.4.1 POA.

4.5.4.2 Presentación de inicio de proyecto

4.5.4.3 Actas de constitución de proyectos

4.5.4.4 Organigrama de Planificación y Desarrollo.

4.5.4.5 Reuniones de Seguimiento.

4.5.4.6 Informes de estatus.

4.5.4.7 Informes de cierre.

4.5.4.8 Hojas de asistencias y diplomas de capacitaciones.

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.

A partir del año 2017 la CGR comenzó un proceso de implementación de sistemas tecnológicos con la finalidad de automatizar sus procesos. Este periodo puede ser visto como crucial para la CGR por sus avances en la implementación del sistema TRE, ya que en este lapso un mayor número de entidades gubernamentales se integraron al proceso de Registro de Certificaciones de Contratos, mientras que se implementaron mejoras en la versión piloto para el Sistema de Verificación de Órdenes de Pago y las

Nóminas. De igual forma, se ejecutaron pruebas en el procedimiento Autorizaciones de Pagos por Cheques y Transferencias Bancarias, que actualmente también se encuentra en una etapa piloto antes de proceder al despliegue de las demás instituciones

En el mismo sentido, se implementó el sistema Transdoc, que impacta todo el flujo de comunicaciones internas y externas, sean estas: Ejecuciones Presupuestas, Cumplimiento de Regulaciones de los Ayuntamientos, Permisos de Viajes, Informes de la Cámara de Cuentas, Solicitudes de Devolución de Fondos en Exceso, Facturas Administrativas, entre otras documentaciones.

Asimismo, se diseñó una plataforma en la que los proveedores del Estado pueden realizar consultas respecto al estatus de Certificación de Contratos y de sus Órdenes de Pago las 24 horas los 7 días de la semana.

Evidencias:

- 4.5.5.1 Consultas en la página web
- 4.5.5.2 Consulta en línea sobre estatus
- 4.5.5.3 Comunicaciones enviadas a la CGR
- 4.5.5.4 Sistema de Certificaciones de Registro de Contratos, Sistema SIVOP y Transdoc.
- 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online

La Contraloría ha desarrollado un conjunto de acciones que han permitido establecer

inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.

una comunicación efectiva a través del uso de las TICs, en donde ha desarrollado el sistema SIVOP y del mismo se ha creado la base para integrar a los ciudadanos/clientes en consulta en tiempo real de los procesos que solicitan a Contraloría.

En ese sentido es preciso destacar las certificaciones de las NORTIC A2, A3, A5 y E1, que responden al noveno objetivo del PEI de diseñar e implantar el modelo o ejemplo de entidad pública basado en sistemas.

Evidencias:

4.5.6.1 Consultas en la Página Web.

4.5.6.2 Consulta en línea sobre estatus de los Contratos y Órdenes de Pago.

4.5.6.3 Comunicaciones enviadas a la CGR.

4.5.6.4 Consulta de Proveedores del Estado

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.

El sistema SIEM provee a la Contraloría las alertas de actualización de los sistemas de seguridad y administración de redes. También se dispone de la suscripción a los servicios de Microsoft y demás portales web para conocer las novedades en cuanto a sistemas operativos y gestor de base de datos. Además la institución trabaja bajo las normas establecidas tanto por el Gobierno Electrónico y como por la OPTIC.

Evidencias:

4.5.7.1 Suscripciones en Microsoft.

4.5.7.2 Portales web y SIEM.

4.5.7.3 Certificación de la OPTIC.

8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y En cuanto al impacto ambiental de la medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de gestión tecnológica, la Contraloría cuenta con un proveedor de impresión y copias residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. que cuenta con una certificación de sus procesos favorables para la preservación del medioambiente. Además de la reducción de papel por parte del sistema SIVOP y Transdoc **Evidencias:** 4.5.8.1 Contrato con Toner Depot Internacional. 4.5.8.2 Análisis de ahorro de papel.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	La Contraloría dispone de 215 Unidades de Auditoría Interna (UAI) ubicadas en igual número de instituciones, en las que se distribuyen 900 empleados que brindan los servicios de forma presencial. Mientras, en el edificio central y la Escuela Nacional de Control Interno (ENCI) se realizaron modificaciones de la infraestructura y se reasignaron los grupos de trabajo de acuerdo al número de personas y el	

Guía CAF 2013 Página 132 de 239 espacio a disposición.

En el mismo renglón se resalta que desde el 2015 la Contraloría descentralizó las operaciones de su Sede al trasladar a nuestro local ubicando en la calle Caonabo #56, en Gazcue, los departamentos de: Ayuntamientos, Desarrollo Normativo, Proyecto CEA, y Proyecto de Pensiones. También se realizaron la remodelación de los baños de la institución y el área de recepción.

Por otro lado, cuenta con una flotilla de autobuses, que proveen el servicio de transporte hacia las zonas de mayor concentración, según los defina la demanda de los usuarios. También, la CGR pone a disposición de todas las instituciones bajo el ámbito de la Ley de Control Interno su equipo de mensajeros externos a través de un programa que facilita el desplazamiento de los Libramientos que requieran ser procesados en la Sede.

Evidencias:

- 4.6.1.1 Áreas remodeladas.
- 4.6.1.2 Foto del local Caonabo #56
- 4.6.1.3 Listado de UAI.
- 4.6.1.4 Flotilla de autobuses.

 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 Tras la elaboración del PEI 2017-2020 se definió un plan de mejora física para adecuar las áreas a los lineamientos estratégicos de la institución, como es el caso de la Dirección de Auditorías

individuales, oficinas móviles.

Especiales, Dirección de Comunicaciones, además del traslado de diversos departamentos a un local que funge como extensión de la Sede. La apertura de nuevas direcciones para el amplio servicio y cumplimiento de la meta institucional como fue la creación de la dirección Financiera.

En el mismo sentido, se llegó a un acuerdo con el Ministerio de Educación en el que se establece el proceso en el que su personal debe realizar las solicitudes de Certificaciones de Cargos a través de los distritos escolares, con el compromiso de que la CGR procesará todos los requerimientos en un plazo igual o menor a 3 días laborables, y el propósito de menguar el masivo flujo de clientes externos que saturaban las instalaciones físicas.

Evidencias:

4.6.2.1 Planos de mejora física de la institución.

4.6.2.2 Fotos de las áreas remodeladas.

 Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. En cuanto al mantenimiento de sus edificios es preciso destacar que, la CGR tomó parte en el cambio de fachada que recibió el edificio #45 de la calle México, en Gazcue, donde se ubica la Sede de las operaciones, como proceso de adecuar y unificar la estructura. En el mismo sentido, se diseña un plan de mantenimiento anual para la FENC que opera en el local ubicado en la calle Caonabo #45 de Gazcue, que

incluye la ejecución continua de acciones preventivas y remozamiento de la infraestructura.

En otro orden, los departamentos de Transportación y Servicios Generales cuentan con planes de mantenimiento y prevención para prolongar la vida útil de nuestra flotilla vehicular, el mobiliario, artefactos y dispositivos utilizados tanto por el personal de la institución como los ciudadanos/clientes que visitan sus instalaciones y/o requieren los servicios de manera remota.

Evidencias:

- 4.6.3.1 Plan de mantenimiento preventivo.
- 4.6.3.2 Manual de funciones Servicios Generales.
- 4.6.3.3 Plantillas de verificación limpieza áreas.
- 4.6.3.4 Plan operativo Servicios Generales.
- 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

 Desde mayo 2017, se implementó un plan de readecuación de toda la red eléctrica de

Desde mayo 2017, se implementó un plan de readecuación de toda la red eléctrica de la Sede y los dispositivos utilizados en esta, a cargo de la compañía 3 Soles Tecnology SRL, que fue elegida por licitación pública. De igual manera, tiene vigencia la ejecución de un programa de mantenimiento para la flotilla vehicular que se distribuye equitativamente entre la cantidad de colaboradores que la utilicen, según la segmentación de su procedencia.

Además el programa de desplazamiento de

Libramientos desde la institución originadora hacia la CGR se implementa con el propósito de establecer una única vía de transporte que opere de manera organizada, evitando las adversidades que puedan surgir en términos de aparcamiento, uso de combustible, densidad del tránsito, entre otros.

Evidencias:

4.6.4.1 Matriz de proveedores.

4.6.4.2 Contrato con compañía 3 Soles Tecnology SRL.

4.6.4.3 Reporte uso de combustible.

4.6.4.4 Programa de mantenimiento para flotilla de vehículos de uso institucional.

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).

La Sede de la CGR está en el tercer piso del edificio del Ministerio de Hacienda, ubicado en el #45 de la Ave. México, y a 70 metros de la avenida 27 de Febrero, dos de los trayectos con mayor dinamismo vehicular tanto privado como de rutas del transporte colectivo, rodeada por numerosas instituciones gubernamentales oferentes de servicios de autogestión para los ciudadanos, universidades, bancos, agencias de seguridad, etc.

De cara a la accesibilidad interna, se disponen de rampas y un ascensor que proveen la posibilidad a personas sin las capacidades motoras suficientes para alcanzar el piso en el que se encuentra la institución, además de un personal cuyas funciones se centran en orientar y facilitar

el acceso de las personas a los servicios presenciales ofrecidos. En ese sentido se señala que, tiene dos zonas de aparcamiento localizados en el primer y segundo piso del edificio, conjuntamente con un acuerdo sostenido con el Banco Central en el que ponen a nuestra disposición varias plazas dentro de su torre de parqueo.

Evidencias:

4.6.5.1 Planos mejora física de la institución. 4.6.5.2 Fotos de factores de acceso (parqueos, ascensor, rapas). 4.6.5.3 Ubicación geográfica.

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.

A la fecha se desarrollan acciones que conducen a mejoras en la gestión de los activos, plasmadas en los manuales de políticas procedimientos sobre el manejo de los activos.

Evidencias;

4.6.6.1 Política de Activos Fijos
4.6.6.2 Reportes y comunicación de descargo a Bienes Nacionales
4.6.6.3 Reportes de muebles reparados.

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.

Mediante el programa "Conoce Tu Contraloría" la CGR pone sus instalaciones a disposición de la comunidad, recibiendo anualmente numerosos comitivas estudiantiles y grupos de la sociedad en general, que se acerca a la institución para conocer el quid de las operaciones y ver en práctica los fundamentos aprendidos en la

academia. el Plan suma, Comunicaciones contempla el diseño de un esquema que incluye a los vecinos más próximos, fomentando la vinculación e integraciones interinstitucional para promover acciones en favor de causas que mejoren el entorno y la convivencia, desarrollando actividades como: rescate del espacio visual, campañas de vacunación, acciones a cargo del comité de seguridad entre otras. Contamos con un proyecto Direccion de por parte de la Comunicaciones llamado "Aula Abierta". donde se realiza un recorrido con estudiantes de diferentes centros educativos mostrándoles parte de las instalaciones de la institución y culmina con el recibimiento por parte del Contralor general de la Republica a los estudiantes.

Evidencias:

4.6.7.1 Programa Conoce tu Contraloría.

4.6.7.2 Fotos visitas centros educativos.

4.6.7.3 Plan de comunicaciones.

4.6.7.4 Fotos Aula abierta

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	La CGR, cuenta con un enfoque a procesos y ha identificado, documentado y actualizado sus procesos claves de manera continua adaptándose al entorno cambiante y a las nuevas tecnología.	
	Cada uno de estos procesos ha sido definido y descrito teniendo como base nuestra ley 10-07 y su reglamento.	
	Periódicamente se hacen esfuerzos por mejorar los procesos claves, estratégicos y de apoyo con el fin de dar cumplimiento a nuevos reglamentos o como fruto de revisiones a nuestros procedimientos para brindar servicios más eficientes.	
	Evidencias: 5.1.1.1 Manual procesos claves. 5.1.1.2 Mapa de procesos (2017). 5.1.1.3 Matriz de procesos. 5.1.1.4 Matriz de procesos. 5.1.1.5 Ejemplo Formato. documentación procedimientos. 5.1.1.6 Manual de usuario Sistema de contratos 2019(procurar TI) y actualización	
 Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 	de procedimientos pagos 2019 La CGR cuenta con manuales de procedimientos para sus procesos, claves, estratégicos y de apoyo elaborados con la finalidad de que cada participante entienda su rol y responsabilidades dentro de los mismos.	

La documentación de estos procesos cuentan con varios puntos donde se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades mediante:

- Alcance
- Políticas
- Responsabilidades
- Instructivos
- Descripción del procedimiento
- Diagramas de flujo
- Control de cambios.
- Hoja de aprobación.

De igual manera cada colaborador recibe su descripción de puesto donde se le definen sus tareas sistemas a utilizar y los procesos en que interviene.

Evidencias:

5.1.2.1 Manual de funciones

5.1.2.2 Manual de Procedimientos claves

5.1.2.3 Procedimiento Certificación de Cargo

5.1.2.4 Ejemplo Formato de documentación procedimientos.

5.1.2.5 Manual procedimientos Dirección Comunicaciones y Procedimientos RRHH

La CGR continuamente analiza y evalúa los procesos internos mediante reportes estadísticos de gestión y análisis de nuestro entorno. Los resultados de estas evaluaciones sirven para el desarrollo de distintos proyectos de mejoras enfocados en el cumplimiento de nuestros objetivos y

3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.

para mejorar la presentación y entrega de nuestros productos.

Se evidencia en los levantamientos y actualizaciones de los procesos el establecimiento de políticas apegadas a las normativas legales y mejores prácticas, tomando en cuenta la segregación de funciones que fortalezcan el control interno, con el fin de mitigar los riesgos inherentes a los procesos.

Trabajamos apegados a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) utilizando sus criterios para la evaluación de riesgos ponderando su impacto y recurrencia.

La CGR ha creado políticas y metodologías para controlar los riesgos operacionales, así como también se realizan inducción a la Valoración y Administración de Riesgos para nuestros colaboradores.

Evidencias:

- 5.1.3.1 Reportes estadísticos de gestión
- 5.1.3.2 Capacitación Gestión de riesgos
- 5.1.3.3 Manual de Procedimientos
- 5.1.3.4 Cuadro de Control Riesgos Operacionales
- 5.1.3.5 Listado de asistencia Taller Inducción Valoración Riesgos
- 5.1.3.6 Ver riesgos en proyectos (Pág. 8)
- 5.1.3.7 Procedimiento de documentación de procesos
- 5.1.3.8 Ejemplo Formato documentación procedimientos

4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.

5.1.3.9 Política de control interno

5.1.3.10 2da versión de la Guía Metodológica de valoración y Administración de riesgos

La CGR realiza esfuerzos alineados a acciones que garantizan que los procesos claves y estratégicos sean concebidos y documentados en función de la perspectiva estratégica institucional.

La CGR cuenta con un Plan Estratégico Institucional PEI actualizado (2017-2020) donde se definen claramente los ejes estratégicos a seguir por la institución e indicadores para medir los resultados.

Como resultado de la elaboración de nuestro plan estratégico se definieron y ejecutaron los Planes Operativos Anuales (POAs), donde se alinearon de manera íntegra los esfuerzos en cada área de nuestra institución con el fin de que todas aporten significativamente a nuestros objetivos estratégicos.

Así como también contamos con acuerdos de desempeño individuales para cada colaborador donde se definen y se muestra como los procesos diarios o metas puntuales apoyan la realización de nuestros objetivos institucionales.

De igual manera la CGR reporta y da seguimiento a la ejecución de sus actividades y proyectos a través de reportes periódicos de los cronogramas de trabajo de cada área, los Informes de Gestión y los Informes de Seguimiento a los Proyectos Estratégicos.

Asimismo, a través de los indicadores de medición y seguimiento a los procesos se gestiona el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos tanto para los procesos, como de los objetivos de calidad de la Institución

Evidencias:

5.1.4.1 Ejemplo de acuerdo de desempeño

5.1.4.2 PEI 2017-2020

5.1.4.3 Medición de ejecución PEI 2017

5.1.4.4 POA 2019 indicadores

5.1.4.5 Carta Compromiso al Ciudadano (Mapa de Producción, Páginas II a 15)

5.1.4.6 Manual proceso claves.]

5.1.4.7 POA 2020 e Indicadores poa 2020

La CGR actualiza y mejora continuamente sus procesos mediante la evaluación y revisión del desempeño de los mismos, dando seguimiento a los resultados de los indicadores de gestión establecidos, con la finalidad de ser mas eficientes y eficases a la hora de brindar y prestar sus servicios, eliminando las causas de no conformidades identificadas y previniendo que vuelvan a ocurrir, aplicando iniciativas en base a oportunidades de mejora detectadas.

Se evidencia en los levantamientos para el diseño y actualizaciones de procesos que la CGR socializa los procedimientos diseñados y rediseñados con los grupos de interés antes de ser implementados, con el

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).

fin de que los mismos resulten lo más apegados a los requerimientos de los clientes,

La necesidad de implementar una acción de mejora, correctiva o preventiva, dependiendo del caso, pueden surgir o ser detectada por los siguientes medios:

- Por observación o retroalimentación de parte del personal de la Institución.
- Por Auditorías Internas y Externas de Calidad.
- Servicios No Conformes.
- Quejas y sugerencias de los Clientes.
- Revisiones al Sistema de Gestión por las áreas operativas y la Dirección Planificación.

La CGR, para involucrar de forma activa a los grupos de interés externos, cuenta con herramientas de evaluación de la satisfacción (Encuestas de Satisfacción) dirigidas a los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas que permiten obtener información vital para el diseño y mejora de los procesos que se ejecutan en la institución, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo (en forma de datos estadísticos); todas estas herramientas se manejan a manera de Indicadores de Desempeño, que han sido definidos.

Evidencias:

5.1.5.1 POA planificación 2019

5.1.5.2 Firma de los procesos (ver

participación de los dueños del proceso)			
5.1.5.3 Carta PAFI (proceso de pago)			
5.1.5.4 Presentaciones a tesorería discusión			
proceso pago			
5.1.5.5 Encuentro con SNS discutiendo			
despliegue y proceso de contratos			
5.1.5.6 Dirección General de			
Contrataciones Públicas: reuniones para			
proceso de contratos			
5.1.5.7 Circular 2017 "Cambios en los			
procesos"			
5.1.5.8 Hoja de asistencias a socialización			
de nuevos procesos contratos (2017)			
5.1.5.9 Hoja de asistencias a socialización			
de nuevos procesos órdenes de pago			
(2017)			
5.1.5.10 Ejemplo Hoja Asistencia			
Socialización procedimientos (2015).			
5.1.5.11 Ejemplo Hoja Asistencia			
Sociabilización procedimientos (2016).			
5.1.5.12 Minuta de sesión Mesa de Control			
2015			
5.1.5.13 Minuta de sesión Mesa de Control			
2016			
5.1.5.14 Fotos e invitación de instituciones			
para mostrarle el Sistema de			
Certificaciones de Registro de Contrato			
(2015)			
5.1.5.15 fotos e invitación de instituciones			
para mostrarle el sistema SIVOP de Pagos			
(2016)			
5.1.5.16 Listado de asistencia exposición SIVOP.			
5.1.5.17 Comunicaciones del SIAFE			
5.1.5.17 Comunicaciones del SIAFE 5.1.5.18 Comunicación de la OPTIC			
5.1.5.19 Encuestas de satisfacción procesos			
J.I.J. 17 Elicuestas de Satisfacción procesos			

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.

claves

5.1.5.20 Poa planificación 2020

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de nuestros planes estratégicos y operativos y para asegurar la ejecución correcta y eficaz de los procesos, la CGR ha definido y asignado los recursos necesarios en todas las áreas funcionales, considerando su impacto en el logro de los objetivos estratégicos.

Con esto se busca garantizar la satisfacción y el cumplimiento de los requisitos del cliente, reflejando de esta manera una óptica de priorización según el impacto que pueda tener en la planificación de la institución.

Evidencias:

5.1.6.1 POA 2019

5.1.6.2 Plan de Compra

5.1.6.3 Presupuesto Institucional

5.1.6.4 Acta de constitución de proyectos

5.1.6.5 Análisis de recursos para los procesos de órdenes de pago y los grupos multiplicadores

5.1.6.6 Plan Anual de Compras y Contrataciones 2019

5.1.6.7 Formulación Física 2019 (Print Screen SIGEF)

5.1.6.8 Ejecución presupuestaria Enero-Junio 2019

5.1.6.9 Poa 2020

5.1.6.10 PAC 2020

5.1.6.11 Presupuesto para procesos claves

La CGR da seguimiento continuo a la

7. Simplificar los procesos a intervalos regulares,

proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,

eficiencia de sus procesos mediante indicadores que sirven para identificar mejoras, de igual forma cuenta en su estructura con un área de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión que se encarga de crear el Plan de Actualización y Mejora de Procesos, plan que da seguimiento continuo a los diferentes procesos que manejamos, identificando con esto los puntos de mejora que ameriten ser simplificados, automatizados o actualizados.

De igual manera las mejoras de los procedimientos provienen de distintas fuentes como son:

- Observaciones y mejoras propuestas por las áreas funcionales.
- Inconformidades y sugerencias de los clientes.

Los cambios propuestos por estas revisiones se aplican y evidencian a través de acciones de mejora, de solicitudes de desarrollo de software o por modificaciones en la regulación legal, según sea el caso aplicable.

Evidencias:

- 5.1.7.1 Manual de funciones área de planificación
- 5.1.7.2 Plan de actualización y mejora de procesos.
- 5.1.7.3 Acta que constituye la Comisión técnica de evaluación de procesos
- 5.1.7.4 Acta constitución proyecto Sistema

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.).

de Certificación de Registro de Contrato fase II

5.1.7.5 Acta constitución proyecto de Sistema de Certificación de Registro de Contrato y SIVOP.

5.1.7.6 Requisitos certificación de contratos

5.1.7.7 Requisitos órdenes de pago

5.1.7.8 Mapa de proceso

5.1.7.9 Sistema de Certificación de Registro de Contrato

5.1.7.10 Sistema TRANSDOC

5.1.7.11 Sistema Softland

5.1.7.12 Plan de mejora 2020 actualización procesos pago

La CGR ha establecido tanto en el PEI como en los POAs objetivos de resultados a nivel institucional como de procesos, enfocados a la satisfacción de sus grupos de interés o partes interesadas.

De igual manera CGR está comprometida a brindar y cumplir sus procesos de forma eficiente y eficaz, de tal modo se puede evidenciar tanto en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano como en los Planes Operativos de las áreas encargadas de los procesos claves como sus objetivos y sus resultados están orientados a ofrecer estándares de calidad y tiempo que satisfagan los requerimientos de nuestros grupos de interés o clientes.

A fin de dar seguimiento a estos resultados, la CGR ha diseñado indicadores

de gestión para sus procesos.

Evidencias:

- 5.1.8.1 Acuerdo de desempeño
- 5.1.8.2 Matriz racionalización procesos
- 5.1.8.3 Reportes sistema de Certificación de Registro de Contrato y SIVOP.
- 5.1.8.4 Estadísticas mensuales de gestión
- 5.1.8.5 Plan Operativo Anual CGR 2019
- 5.1.8.6 Plan Estratégico Institucional CGR 2017-2020
- 5.1.8.7 Memoria Institucional 2018
- 5.1.8.8 Carta Compromiso al Ciudadano 2015 y 2018.
- 5.1.8.9 Encuestas de Satisfacción de los Servicios, aplicadas a clientes internos y externos.
- 5.1.8.10 Carta compromiso 2019
- 5.1.8.11 POA 2020
- 5.1.8.12 Memoria institucional 2019

Para el cumplimiento de sus procesos, la CGR se impulsa en el uso y gestión de aplicaciones y sistemas informáticos, esto permite consolidar, validar y asegurar la calidad de las informaciones, reportes y cálculos emitidos por la organización.

Apoyados en estas aplicaciones, sistemas y mejoras tecnológicas, se ha podido realizar y asegurar la calidad de las informaciones, reportes y cálculos emitidos por la organización así como también sus tiempos de entrega ya que hemos aumentado nuestra capacidad operativa y optimizado la calidad de nuestros productos.

 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). Con estas herramientas no solo se hace más fácil el manejo de los procesos si no que nos brindan más control de las operaciones y sus indicadores de desempeño.

Para asegurar el buen funcionamiento de cada aplicación se evidencian un monitoreo constante de los indicadores de disponibilidad de los servicios electrónicos por parte de la Dirección de Tecnología de la Información, con el fin de garantizar los niveles de calidad, eficiencia y eficacia correspondientes.

De igual manera, la CGR mide la satisfacción de los usuarios internos y externo por el soporte técnico brindado, a través de la encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de soporte técnico.

Evidencias:

5.1.9.1 Listado sistemas CGR

5.1.9.2 Informes de la OPTIC

5.1.9.3 Consulta de proveedores (impacto)

5.1.9.4 Solicitud de información de la OAI

5.1.9.5 Interfaces con otros sistemas para los procesos claves

5.1.9.6 Plan Operativo Anual CGR 2019.

5.1.9.7 Tabla de los sistemas comparativos.

5.1.9.8 Reporte de disponibilidad 2018

5.1.9.9 Encuestas satisfacción servicios ti 2019

5.1.9.10 Reporte disponibilidad 2019.

La CGR con el fin de innovar y desarrollar

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.	nuevas formas para el cumplimiento y la entrega de sus procesos ha realizado esfuerzos en modelar las mejores prácticas llevando a cabo actividades de benchlearning con instituciones nacionales e internacionales para establecer acciones	
	de mejoras a los procesos. Se evidencia varios Benchlearning realizados con otras instituciones con el fin de aprender y aplicar mejores prácticas a los procesos claves y gestión de la calidad en la institución.	
	Evidencias: 5.1.10.1 Visita (SIPEN) 5.1.10.2 Visita de empleados a Cuba 5.1.10.3 Benchlearning Evaluación del Desempeño por Resultados, Competencia MAP. 5.1.10.4 Benchlearning Banreservas 5.1.10.5 Benchlearning TRANSDOC. 5.1.10.6 Benchlearning EDENORTE	

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	Enfocados en dar cumplimiento al PEI 2017-	
procesos nucleares.	2020, la CGR ha elaborado su Mapa de	
	Procesos donde se definen los procesos	
	nucleares o claves, así como también los	
	productos y servicios que estos generan.	
	Se evidencia también en la documentación	
	realizada de los procesos claves, como se	

	identifican las entradas, el desarrollo y los productos o servicios finales asociados a cada proceso, todo esto enfocado en el cumplimiento del direccionamiento estratégico y naturaleza de la Institución. También puedo observase, en la Carta Compromiso al Ciudadano, como la CGR muestra la relación existente entre sus metas institucionales, sus procesos claves y los servicios y/o productos que son generados por cada uno de estos.	
	Evidencias: 5.2.1.1 Manual de procesos claves 5.2.1.2 Mapa de procesos 5.2.1.3 Matriz de procesos 5.2.1.4 Matriz de procesos (Actualizada 2016) 5.2.1.5 Formato de documentación de los procedimientos 5.2.1.6 Carta compromiso al Ciudadano	
 Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). 	La CGR cuenta con herramientas que ayudan a identificar la voz del cliente en sus procesos, con el fin de diseñar y proponer mejoras tomando en cuenta los requerimientos y puntos de vista de nuestros ciudadanos.	
	De igual manera, se ha definido métodos de seguimiento continuo a variaciones que se presentan en los diferentes indicadores; a partir de donde se han realizado investigaciones y se han definido acciones para lograr mejorar los productos y servicios ofrecidos.	

Un ejemplo de esto se evidencia en como los cambios procedimentales son fruto de:

- Encuestas a los ciudadanos/clientes
- Mediciones de las operaciones
- Análisis de datos de los proceso
- Observaciones
- Mejoras propuestas por las áreas funcionales de cada proceso

Traduciendo estos requerimientos e informaciones a posibles proyectos de mejora en caso de que lo amerite. Del mismo modo los nuevos cambios procedimentales son presentados e informados a estos grupos antes de ser implementados.

Evidencias:

- 5.2.2.1 Encuestas sobre servicios presenciales
- 5.2.2.2 Encuestas servicios en línea
- 5.2.2.3 Carta PAFI (proceso de pago)
- 5.2.2.4 Presentaciones a tesorería discusión proceso pago
- 5.2.2.5 Compra y contrataciones reuniones para proceso de contratos
- 5.2.2.6 Circular 2017 "Cambios en los procesos"
- 5.2.2.7 Hoja de asistencias a socialización de nuevos procesos contratos (2017)
- 5.2.2.8 Hoja de asistencias a socialización de nuevos procesos órdenes de pago (2017)
- 5.2.2.9 Ejemplo Hoja Asistencia

	Sociabilización procedimientos (2015).	
	5.2.2.10 Hoja de reuniones comité de	
	calidad.	
	5.2.2.11 Acuerdo de Veeduría Pública.	
	5.2.2.12 Levantamientos por Encuestas.	
	5.2.3.13 Programa anual de encuestas	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos	Para el fortalecimiento de los procesos, e	
de interés en el desarrollo de los estándares de	involucrar a los diferentes actores en el	
calidad para los servicios y productos (proceso de	desarrollo de los estándares de calidad para	
output), que respondan a sus expectativas y sean	los servicios y productos que ofrece la	
gestionables por la organización.	CGR se utilizan herramientas de evaluación	
	de satisfacción dirigidas a los	
	ciudadanos/clientes y otras partes	
	interesadas, la CGR se apoya también en	
	elementos de interacción que procura	
	involucrarlos de manera sustancial y	
	directa.	
	Dentro de las acciones que evidencian	
	estos puntos tenemos:	
	Encuestas a nuestros clientes	
	Reuniones con grupos focales	
	Reuniones comité calidad	
	Estas acciones constituyen un mecanismo	
	de interacción que permite establecer	
	estándares de calidad, dar seguimiento e	
	implementar mejoras adecuadas a los	
	procesos, productos y servicios de alto	
	impacto en los ciudadanos/clientes.	
	impacto en los ciudadanos/ciientes.	
	Aparte de todos estos esfuerzo la CGR	
	cuanta con un grupo de proyecto	
	(multiplicadores), dedicado a la mejora,	
	implementación y capacitación de nuestros	
	implementación y capacitación de nuestros	

		procesos claves, los cuales recogen información de nuestros clientes con el solo objetivo de hacer más eficiente los procesos.	
		La CGR cuenta también con una Carta Compromiso al Ciudadano donde se evidencia los resultados de la interacción con nuestros clientes y los compromisos asumidos con ellos de manera clara y detallada.	
		Evidencias: 5.2.3.1 Carta compromiso 5.2.3.2 Hoja de reuniones comité de calidad.	
		5.2.3.3 Levantamientos por Encuestas.5.2.3.4 Listado de asistencia homologación criterios para SIVOP.5.2.3.5 Presentación al SIAFE.	
		5.2.3.6 Evidencia equipo multiplicadores5.2.3.7 Buzones de sugerencias5.2.3.8 Encuestas de satisfacción clientes externos	
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.	La CGR pone a disposición, en su portal web oficial, distintos tipos de asistencia habilitados para involucrar a los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas en la prestación de servicios, entre los cuales podemos citar:	
		 Consulta de registro de contratos. Consulta de Órdenes de Pago Chat en vivo con nuestros facilitadores de información. Solicitud de Acceso a la Información 	

Pública.

Se evidencia también la realización de distintos talleres informativos, capacitaciones, correos electrónicos masivos, informaciones colocadas en nuestras página web y redes sociales así como también comunicaciones oficiales dirigidas a las distintas instituciones (clientes) informándoles sobre las novedades que les afectan.

Todo esto con el objetivo de que cada responsable funcional de los procesos tenga conocimiento, se involucre y comprenda las nuevas pautas diseñadas.

Además de esto, la CGR dispone de un buzón de sugerencias, el cual funciona como vía de comunicación para conocer las opiniones del ciudadano/cliente.

Evidencias:

- 5.2.4.1 Comunicaciones contralor enviadas a máximas autoridades
- 5.2.4.2 Visitas a las instituciones para implementación de las NOBACI
- 5.2.4.3 Formulario de aceptación de los nuevos procesos (Sistema de Certificación de Registro de Contrato)
- 5.2.4.4 Talleres de capacitación de los nuevos procesos (Sistema de Certificación de Registro de Contrato)
- 5.2.4.5 Listado de capacitaciones e instalaciones (Sistema de Certificación de Registro de Contrato).

	 5.2.4.6 Listado de capacitaciones e instalaciones SIVOP. 5.2.4.7 Fotos y encuentros sobre las Normas Básicas de Control Interno. 5.2.4.8 Levantamientos por Encuestas. 5.2.4.9 Buzones de sugerencia 5.2.4.10 Consulta servicios web 	
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.	desarrollo de nuevos servicios o productos.	
	Se realizan diferentes encuestas donde se mide la satisfacción de los clientes y se reciben sugerencias sobre posibles mejoras a implementar en nuestros servicios, se evidencia también la realización de foros de discusiones con grupos de interés donde se tratan temas concernientes los procesos y donde se proponen en caso de ser necesario nuevos desarrollos, diseños o herramientas que mejoren los procedimientos establecidos.	
	Como consecuencia se evidencia el desarrollo de nuevos servicios como consultas y trámites en línea a ciudadanos y proveedores, mejoras estas realizadas tomando en cuenta la Voz de nuestros ciudadanos/clientes.	
	Se evidencia también la realización de foros de discusiones con grupos de interés donde se tratan temas concernientes los procesos y donde se proponen en caso de ser necesario nuevos desarrollos, diseños o	

	herramientas que mejoren los	
	procedimientos establecidos.	
	·	
	Ejemplo de esto son las integraciones con	
	otros sistemas gubernamentales, como el	
	de compras públicas donde se realizaron	
	enlaces para evitar la duplicidad de	
	•	
	requisitos para los procesos de compras y	
	contrataciones.	
	Evidencias:	
	5.2.5.1 Consulta sobre estatus de	
	libramientos instituciones (página web).	
	5.2.5.2 Consulta correspondencia (página	
	web).	
	5.2.5.3 Consulta sobre libramientos de	
	proveedores.	
	5.2.5.4 Consulta ciudadana.	
	5.2.5.5 Centro de Contacto.	
	5.2.5.6 Levantamientos por Encuestas.	
	5.2.5.7 Acuerdo de conectividad con el	
	portal de compras y contrataciones.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté	La CGR cuenta con distintas plataforma	
,	•	
accesible, con el fin de asistir y soportar a los	que permiten colocar las informaciones	
clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios	relevantes al alcance del ciudadano/cliente.	
realizados.		
	Se evidencia que se cuenta con	
	documentación adecuada y actualizada	
	colocada en los accesos principales de las	
	aplicaciones informáticas de cada proceso.	
	La CGR cuenta también con nuestra página	
	web oficial donde mantenemos actualizada	
	toda nuestra documentación oficial, pagina	
	esta certificada por la NORTIC A2, que	
	nos reconocen las cualidades de nuestro	
	portal web en lo relativo al cumplimiento	
	portar web en lo relativo ar cumplimiento	

de estándares, tales como el nivel de utilidad de la página, la disposición de elementos.

La CGR cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la Información donde ponemos a disposición todo lo concerniente a nuestra institución.

Se evidencia también que utiliza sus redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) para informar cambios o actividades relevantes a nuestros procesos y servicios.

Por otra parte la CGR cuenta con áreas específicas para mantener informados a nuestros ciudadanos/clientes de manera permanente, teniendo personal competente específicamente para capacitar, atender y guiar en las distintas plataformas y procedimientos, soporte este que se brinda tanto vía telefónica, correos o personalmente de ser necesarios.

Evidencias:

5.2.6.1 Usuario de redes sociales

5.2.6.2 Pagina web (servicios online)

5.2.6.3 Plataforma sistema de Certificación de Registro de Contrato y SIVOP. (manuales de usuarios)

5.2.6.4 Descripción de puestos facilitadores

5.2.6.5 Centro de Contacto.

5.2.6.6 Formulario solicitud de información consultas vía web

5.2.6.7 Certificación NORTIC A2

ejem docu distin	nover la accesibilidad a la organización (por plo, con horarios de apertura flexibles, mentos en varios formatos: en papel, electrónico, atos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones oticias en formato de audio, etc.).	La CGR promueve de diferentes formas el acceso a la organización ya que cuenta con plataformas físicas y digitales que cumplen con este objetivo. En ese sentido, cuenta con varios medios para promover la interacción y el intercambio de información con horarios flexibles, nuestra Oficina de Acceso a la Información, nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, distintos Brochure explicativos, señalizaciones fuera de la institución entre otras. De igual manera de forma electrónica se evidencia que en la Página Web están publicados: el horario de servicio, consultas sobre estatus de libramientos de pago, registro de contratos y solicitudes de servicios on-line, de igual manera promovemos en nuestras redes sociales formas e informaciones que permiten a nuestros ciudadanos accesibilidad a nuestra institución. Evidencias: 5.2.7.1 Página Web 5.2.7.2 Carta Compromiso al Ciudadano borrador 2018, página 36 5.2.7.3 Brochure CGR 5.2.7.4 Redes sociales	
queja	rrollar un elaborado sistema de respuestas a las as recibidas, de gestión de reclamaciones y edimientos.	Con el fin de mejorar los procesos de manera continua y brindar un mejor servicio a sus ciudadanos/clientes, la CGR ha desarrollado varios mecanismos para dar	

respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas.

La CGR cuenta con buzones de sugerencia accesibles a todo el que ingresa a nuestra institución, además de contar con un centro de contacto telefónico que busca informar a cualquier ciudadano/cliente en relación a inquietudes o consultas con respecto a los servicios otorgados por la institución.

Esto asegura la ejecución, el seguimiento y la mejora continua de este sistema de intercambio de información con nuestros ciudadanos/clientes, a fin de garantizar el ejercicio de sus derechos de participación, acceso a la información pública y uso de los productos/servicios ofrecidos por la CGR.

La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) de la CGR cuenta con un Sistema de Consulta donde recibe todas las consultas, sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos/clientes referente a todos los servicios ofrecidos por la CGR;

De igual forma la Carta Compromiso al Ciudadano evidencia las formas y medios de presentación de quejas y sugerencias, así como las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.

A través de la campaña "Contraloría te

Escucha" la Contraloría comunica que tiene una vía de contacto con la ciudadanía para recibir denuncias sobre hechos o conductas de un posible curso irregular en el ofrecimiento de los servicios. La Contraloría ha elaborado diversas piezas audiovisuales que difunde en todas sus plataformas de redes sociales y su portal web, a través del correo contacto@contraloria.gob.do los ciudadanos pueden canalizar la denuncia o queja sobre una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a cargo de la Contraloría General de la República o de las funciones propias de un servidor público de la entidad.	
Evidencias: 5.2.8.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2018 borrador, página 30, 5.2.8.2 Centro de Contacto. 5.2.8.3 Foto Buzón de Reclamaciones. 5.2.8.4 Carta compromiso 2019, 5.2.8.5 Procedimiento atención al ciudadano chat virtual y Sistema OAI.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
 Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. 		

Guía CAF 2013 Página 162 de 239

	el ámbito de aplicación de la ley y a que publico van dirigidos nuestros procesos.	
	Aparte de esto se evidencia en nuestro Mapa de Procesos la definición e identificación de nuestros procesos así como también los insumos necesarios, los procedimientos a cumplir y los resultados esperados de cada uno.	
	De igual manera se cuenta con una Carta compromiso al Ciudadano donde es descrito cada uno de los servicios otorgados por la institución.	
	Evidencias: 5.3.1.1 Ley 10-07 5.3.1.2 Mapa de procesos. 5.3.1.3 Carta Compromiso al Ciudadano, páginas 16 a 19	
Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales, mejorar los procedimientos externos e internos, perseguir el cumplimiento de los objetivos institucionales y garantizar la satisfacción de los ciudadanos/clientes, se han realizado esfuerzos por incluir, coordinar y unificar procesos con distintas instituciones tanto privadas como públicas.	
	Se evidencia coordinación y unificación de procesos con las siguientes instituciones: Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Tesorería de la Seguridad Social (TSS), Banco Central (BC), Junta Central	

		Electoral (JCE), Programa de Apoyo a la Administración Financiera (PAFI), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA).	
		Evidencias: 5.3.2.1 Matriz de Acuerdos e Interconexiones 5.3.2.2 Print Screen Extranet. 5.3.2.3 Nuevo acuerdo con compras para proceso de contratos.	
3.	Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La CGR trabaja el intercambio de información con los socios de interés mediante el uso de sistemas que desarrollan y facilitan la comunicación de datos mediante aplicaciones compartidas con nuestros socios.	
		En los desarrollos de las nuevas aplicaciones se puede evidenciar como se facilitan los intercambios de datos entre los socios mediante interfaces y acuerdos de conexiones que garantiza la agilización de los procesos y un ahorro de material marcado ya que todas las informaciones recibidas son en formato digital disminuyendo a si los grandes expedientes y volúmenes de papel.	
		Por otra parte el nuevo sistema para la implementación de las NOBACI es	

interactivo y cuenta con módulos de intercambio de datos donde nuestros clientes pueden proporcionar informaciones y por la misma plataforma verificar los comentarios o informes realizados por la CGR de manera rápida y eficiente. Periódicamente se hacen actualizaciones a los acuerdos de interconectividad con nuestros socios, buscando la forma de mejorar las plataformas informáticas con el único fin de eficientizar los procesos integrales que maneja el estado. Fruto de estas revisiones periódicas en 2019 se logró una interacción más completa con el portal de copras Dominicanas, donde se homologaron los requisitos pedidos por ambas instituciones para que nuestros clientes finales tengan más eficiencias en sus procesos internos y así lograr menos errores y más supervisiones de estos. **Evidencias:** 5.3.3.1 Sistema NOBACI 5.3.3.2 Matriz Acuerdos Interconexiones 5.3.3.3 Print Screen Extranet. 5.3.3.4 Nuevo acuerdo con compras y contrataciones y sistema SIVOP contratos 4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través Se evidencian las constantes reuniones con de diferentes organizaciones, para aprender acerca de La CGR en su afán de brindar mejores una mejor coordinación de procesos y superar los servicios y mantener una cultura de

límites organizacionales.	mejoras continuas ha desarrollado	
	mecanismos para aprender y modelar las	
	mejores prácticas basados en el análisis de	
	ciudadanos/clientes a través de diferentes	
	organizaciones con altos estándares de	
	calidad y cumplimiento.	
	Se evidencian las constantes reuniones con	
	nuestros ciudadanos/clientes y visitas a	
	diferentes organizaciones para verificar y	
	aprender sobre las mejores prácticas y una	
	mejor coordinación de nuestros procesos.	
	,	
	Resultado de estas reuniones derivan en	
	acuerdos interinstitucionales mas fuertes	
	que procuran una integración de las	
	instituciones ligadas a nuestros procesos	
	internos.	
	Ejemplo de esto los últimos acuerdos	
	realizados con la Dirección de Compras y	
	Contrataciones.	
	Evidencias:	
	5.3.4.1 Benchlearning SIPEN	
	5.3.4.2 Benchlearning Ministerio de	
	Industria y Comercio	
	5.3.4.3 Benchlearning Hospital Juan Bosch	
	5.3.4.4 Benchlearning con el Ministerio de	
	la Presidencia sobre el sistema	
	TRANSDOC	
	5.3.4.5 Acuerdo compras y contrataciones	
5. Crear grupos de trabajo con la:		
organizaciones/proveedores de servicios, para		
solucionar problemas.	procesos y crear mejoras integrales que	
,	busquen soluciones permanente a los	
	requerimientos de nuestros ciudadanos	
	1	

/clientes, se evidencia como la CGR crea grupos de trabajos con organizaciones o proveedores de servicio para realizar esfuerzos conjuntos que optimicen y agilicen nuestros procesos internos y externos, logrando con esto facilitar la solicitud de documentaciones o servicios y tener alineado los esfuerzos que realiza el estado con sus procesos.

Se evidencian reuniones realizadas con diferentes instituciones entre ellas la Dirección General de Contrataciones públicas con el fin de buscar unificar criterios sobre documentos y requerimientos que se piden a los contratistas estatales.

A si como también reuniones con la Tesorería Nacional y el PAFI, donde se abordan temas de mejoras concernientes a los procesos de pagos gubernamentales, proceso este donde participamos de manera conjunta.

Evidencias:

- 5.3.5.1 Reuniones Dirección General de Contrataciones Públicas
- 5.3.5.2 Reuniones Tesorería Nacional
- 5.3.5.3 Reuniones Programa de Apoyo a la Administración Financiera (PAFI)
- 5.3.5.4 Diagnostico de mejoras.
- 5.3.5.5 Propuesta plan de transición.
- 5.3.5.6 Propuesta de mejora de procesos.
- 5.3.5.7 Compendio de leyes y normativas que impactan el proceso del gasto.

	5.2.3.8 Presentación al SIAFE	
 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. 	La CGR tiene proyectos específicos que requieren la unificación de diferentes unidades de servicios en procesos interorganizacionales, tales como levantamiento de informaciones, inventarios, compras, POA's entre otros así como también concursos de innovación fomentando la creación de mejoras de nuestros procesos internos y externos.,	
	De igual manera cuenta con un plan de mejora institucional, creado por las áreas dueñas de sus procesos, donde se plantean mejoras a procedimientos internos de cada departamento.	
	En ese sentido, la implementación de las NOBACI nos lleva a una integración institucional completa ya que conlleva la creación de un equipo multidisciplinario y de diferentes áreas para trabajar los criterios en conjunto y de manera integral.	
	Evidencias: 5.3.6.1 Plan de mejora Institucional 5.3.6.2 Concurso de innovación 5.3.6.3 Mejora de procesos sistema de Certificación de Registro de Contrato y SIVOP. 5.3.6.4 Hoja de reuniones Comité de	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o	Calidad 5.3.6.5 Equipo nobaci La CGR desarrolla sus procesos y Plan Estratégico de manera transversal, como se	

desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).

muestra en nuestro Mapa de Procesos además cuenta con indicadores para todas sus metas, tanto las institucionales que apoyan nuestro PEI y las departamentales POA.

Otra evidencia de nuestras constantes autoevaluaciones son las implementaciones de las NOBACI y el modelo CAF que nos permiten realizar un Auto-Diagnóstico que debe trabajarse anualmente.

Se evidencia también procesos de evaluación al personal y retroalimentación con enfoque de reforzamiento de los puntos de mejora, mediante la metodología de evaluación del desempeño.

Evidencias:

5.3.7.1 Implementación NOBACI

5.3.7.2 Guía CAF

5.3.7.3 Reporte estadísticas operaciones

5.3.7.4 Formulario de Evaluación de desempeño.

5.3.7.5 Informe de gestión de los planes operativos y las metas mensuales 2018.

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

Guía CAF 2013 Página 169 de 239

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Desde el 2017, la Contraloría aplica la Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales ofrecidos a los ciudadanos/clientes a través de sus departamentos de: Mesa de Entrada, Certificaciones de Cargos, y la Oficina de Libre Acceso a la Información. En el 2019 esta encuesta fue ajustada según la resolución 03-2019 del Ministerio de Administración Pública (MAP), que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la administración Pública, midiendo las dimensiones de: 1. Elementos tangibles. 2. Eficacia/Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta. 4. Profesionalidad/Confianza en el personal. 5. Empatía/Accesibilidad. En el desglose de los resultados la última versión de esta encuesta se observó un nivel de empatía del 97%, según la percepción de los ciudadanos/clientes, compuesto por una alta valoración en cuanto a la atención personalizada, claridad en la información proporcionada, facilidad para conseguir la atención solicitada, y la disposición del la institución para ayudar en la obtención del servicio solicitado.	

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).

Evidencias:

6.1.1.1 Resultados y plantilla de Encuesta de Satisfacción de Servicios Presenciales 2017-2019 (segunda dimensión).

6.1.1.2 Resultados y plantilla de Encuesta de Satisfacción de las UAI 2017- 2019.

De las personas encuestadas, un 84% percibe que la Contraloría fomenta la participación democrática para la toma de decisiones de cara a los procesos que repercuten en su ámbito acción, mientras que un 86% valoró como positiva la relación sostenida con la comunidad. En suma, el 88% de los clientes/ciudadanos percibe que la institución fomenta el apoyo a la participación de los ciudadanos.

Evidencias:

6.1.2.1 Resultados de Encuesta de Responsabilidad Social 2019 (pregunta 2.2).

En la quinta dimensión (Empatía) de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de Servicios un 97% de los ciudadanos/clientes precisó que le fue fácil localizar las instalaciones de la CGR, mientras que el 96% favoreció el acceso a los servicios obtenidos. Asimismo, el 95% afirmó que se cumplieron los horarios del servicio y el tiempo de compromiso para documentación otorgarle la corresponda a su solicitud de acuerdo a los parámetros establecidos.

En otro orden, a través de esta encuesta se determinó que un 96% de todos los

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).

5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).

ciudadanos/clientes que acudieron a la Sede de la Contraloría durante el periodo 2018-2019 indicaron que recibieron atención personalizada de acuerdo a sus necesidades, abarcando así a aquellas personas que presentan algún tipo de discapacidad.

Evidencias:

6.1.3.1 Resultados Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2019 (pregunta 6 – Empatía-).

En sentido general, el 91% los clientes externos de la CGR entienden los servicios que brinda la institución son transparentes, por lo que además calificaron con un 85% de favorabilidad al desarrollo global de la Contraloría, tomando en cuenta su impacto en el ámbito local, regional e internacional.

Evidencias:

6.1.4.1 Resultados de Encuesta de Responsabilidad Social 2019 (pregunta 2.4).

Con los resultados obtenidos en la segunda dimensión de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2019 se determinó que el 96% de los clientes externos de la Contraloría se sienten satisfechos con la documentación recibida, ya que cumple con toda la información requerida. Asimismo, el 96% expresó su seguridad al afirmar que el personal se muestra conocedor del proceso, proyectando una imagen profesional y alta credibilidad. Por parte de las informaciones

colocadas en la Página Web la aprobación de la calidad, confiabilidad, acceso, rapidez y comodidad del portal 86% en el 2016 a un 98% en el 2019.

De cara al enfoque medioambiental, el 87% de la muestra apreció los esfuerzos aunados para fomentar un cambio en los procesos para que tengan un impacto positivo en ese sentido, valorando las prácticas de ahorro de energía, ahorro del consumo del agua, y la protección contra el ruido.

Evidencias:

6.1.5.1 Resultados Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2019 (pregunta 3 y 6).

6.1.5.2 Encuesta de Servicios en Línea 2016- 2018.

6.1.5.3 Encuesta de responsabilidad social (preguntas 2.7 hasta 2.10).

A partir de la pregunta 14 de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios el enfoque se mantiene sobre el perfil de los ciudadanos/clientes, observándose que el 63.3% fue masculino, mientras que un 36.67 fue femenino. Además, un 5.56% supera la edad de 60 años. De todos los encuestados, el 96% aseveró que los servicios que ofrece la Contraloría son adecuados a sus diferentes necesidades.

Evidencias:

6.1.6.1 Resultados Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2019 (pregunta 7).

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

En el desglose de los datos de la Encuesta de Certificaciones de Cargos 2020 se observó que la documentación entregada a cada solicitud contiene toda la información requerida según la calificación de un 94% correspondiente a la ponderación de las respuestas, mientras que el 95% de los encuestados confirmó haber recibido documentos con informaciones integras, sin tachaduras o borrones, refiriéndose a la legibilidad de la escritura. Por otro lado, los usuarios del portal digital favorecieron la calidad y confiabilidad de las informaciones publicadas con un 98% para el 2020.

Evidencias:

6.1.7.1 Resultados de la Encuesta de Certificaciones de Cargos 2020. 6.1.7.2 Encuesta de Servicios en Línea 2016-2020.

En los resultados de la quinta dimensión (Empatía) de la Encuesta de Calidad de los Servicios 2019 se aprecia como los clientes externos de la CGR valoran con un 98% de informaciones favorabilidad las proporcionadas, tanto en términos de claridad como de comprensión.

Evidencias:

6.1.8.1 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios CGR 2016 (pregunta 6.5 – Empatía).

En el Plan Estadístico institucional es posible apreciar que la CGR cuenta con un cronograma de encuestas implementadas cada año, midiendo en sus diferentes dimensiones la satisfacción de

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	ciudadanos/clientes que solicitan los servicios de las áreas: Mesa de Entrada, Certificaciones de Cargos, y la Oficina de Libre Acceso a la Información. De igual manera, se imparten encuestas a los clientes externos que laboran en las instituciones gubernamentales que cuenta con Unidades de Auditorías Internas. Evidencias: 6.1.9.1 Plan Estadístico CGR. Desde el 2017 la institución ha medido el nivel de confianza con la que los	
productos/soci meios/	ciudadanos/clientes perciben que, con la atención recibida, el trámite o gestión fueron procesados de la manera correcta, y con esto el funcionamiento de la CGR, pasando de un 86% de favorabilidad en el año citado a un 96% en el 2019. Evidencias: 2.2.2.12 Resultados de Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2019 (pregunta 6 – Eficacia-, pregunta 1).	

6.2. Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación:

	Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Ī	I. Grado de implicación de los grupos de interés en el	Se evidencia que la CGR cuenta con	
	diseño y la prestación de los servicios y productos o en	distintos mecanismos de interacción con	
	el diseño de los procesos de toma de decisiones.	sus grupos de interés con la finalidad de	
	·	involucrarlos en el diseño y la prestación de	
		los servicios y productos, dando esto como	

Guía CAF 2013 Página 175 de 239 2. Sugerencias recibidas e implementadas.

resultado la integración y desarrollo de mejoras y nuevos servicios. Como principal instrumento, se cuenta con las encuestas de satisfacción, mediante las cuales se han podido identificar diversos puntos de mejoras que han permitido optimizar los servicios brindados por la institución. Desde el 2015 se han implementado cuestionarios a los ciudadanos/clientes, recopilando su percepción sobre su experiencia con la entidad.

Evidencias:

6.2.1.1 Matriz de Encuesta de Satisfacción CGR dirigida a los ciudadanos/clientes.

Como resultado de las sugerencias recibidas, la CGR ha implementado diferentes medidas para adecuar los servicios a sus clientes. Entre las medidas destacan:

- Renovación del inmueble en el área de Certificaciones de Cargos
- Remodelación de los baños
- Colocación de letreros y afiches con información primordial de la institución.
- Mejoras de agilización y accesibilidad en el proceso de Certificaciones de Cargos.
- Mejoras en el proceso y sistema de Órdenes de Pago.

Evidencias:

6.2.2.1 Fotos de áreas remodeladas.

6.2.2.2 Comparación de flujograma de

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

SIVOP.

La CGR promueve la utilización de nuevas herramientas y sistemas con el fin de hacer más eficiente los procesos de atención y respuesta a los requerimientos de los clientes/ciudadanos.

Nuestros ciudadanos/clientes ya tienen disponibles distintos servicios interactivos donde poseen la ventaja de conocer en todo momento el estatus de sus transacciones dentro de la CGR como son: Registro de contratos, Autorización de Órdenes de pago, correspondencia, seguimiento a las NOBACI, entre otros, estos servicios ofrecidos a través de las distintas plataformas:

- Consulta de Libramientos Proveedores
- Consulta Libramientos Instituciones
- Consulta de Correspondencia
- Proceso de Acceso de Información Pública
- Sistema para Diagnóstico de las NOBACI

Además, la CGR está integrada al Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Línea 311), mediante la cual recibe las sugerencias de todos los clientes externos que se comunican por este medio de comunicación.

Evidencias:

6.2.3.1 Estadísticas de utilización de usuarios sistema Transdoc (contratos y órdenes de pago)

6.2.3.2 Cantidad de solicitudes de consulta a la web.(uso y aprobación)

4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

Los indicadores relacionados a género y condiciones físicas se muestran en los resultados de todas las encuestas implementadas, las cuales identifican el género y edad, y en el caso de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios abarca renglones como el nivel de estudios y situación laboral.

Evidencias:

6.2.4.1 Plantilla de Encuesta sobre la Calidad de los Servicios 2017- 2020.

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

La CGR para asegurar la revisión periódica de todos sus grupos de interés corre anualmente la Encuesta de Calidad de los Servicios para medir y evaluar la precepción de los usuario de los siguientes procesos:

- Registro de Contratos
- Aprobación de Ordenes de Pagos
- Certificaciones de Cargo

De igual manera se realizan revisiones periódicas de las distintas áreas que ofrecen servicios no presenciales a nuestros clientes y mediante los distintos canales para el manejo de quejas.

• Encuesta a clientes externos para el área de Archivo y Correspondencia • Encuesta a usuarios de la página WEB institucional Buzón de sugerencias Línea 311 Informes Oficina de Acceso a la Información (OAI) Mediante estos mecanismos de revisión se les da a los clientes la facilidad de expresar sus necesidades, realizar sugerencias y proponer nuevos requerimientos de ser necesarios, con el fin de realizar posibles cambios o mejoras en los distintos procedimientos que se manejan. **Evidencias:** 6.2.5.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios 6.2.5.2 Informe de Encuesta a clientes externos para el área de Archivo y Correspondencia. 6.2.5.3 Informe de Encuesta a usuarios de la

Resultados de la accesibilidad de la organización:

	Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Ī	1. Horario de atención de los diferentes servicios	En la portada de nuestra Página Web de la	
	(departamentos).	institución, y en la Carta Compromiso vigente, se puede observar que el horario de	
		prestación de los servicios de la CGR	
		comprende de lunes a viernes, de 8:00 a.m.	

Página Web institucional.

Guía CAF 2013 Página 179 de 239 hasta las 4:00 p.m., excluyendo los días feriados que establece la Ley 139-97.

Por otro lado, todas las Encuestas de Satisfacción, tanto externas como internas, se levanta la información sobre el conocimiento del horario institucional y los tiempos establecidos para que las diferentes áreas den respuestas a sus requerimientos.

Evidencias:

6.3.1.1 Portada de Página Web.

6.3.1.2 Carta Compromiso 2018-2020.

6.3.1.3 Plantillas de Encuestas de Satisfacción.

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.

En la Carta Compromiso 2018- 2020 se establece a la puntualidad como uno de los atributos de calidad para los servicios que se prestan en la CGR. Asimismo, se precisan los parámetros que rigen el tiempo de espera y operatividad de los servicios solicitados a la CGR, basándose en la unidad de medida de días laborables de este documento. Dentro de los servicios comprometidos con están:

- Certificación de Registro de Contratos (72 horas laborables).
- Autorización de Órdenes de Pago (72 horas laborables).
- Autorizaciones de nóminas (48 horas laborables).

En cuanto a los resultados, mensualmente se generan reportes estadísticos con los

resultados del cumplimiento de los referidos tiempos comprometidos, en pos de mantener la productividad de las áreas en cuestión.

Evidencias:

6.3.2.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2018 - 2020.

6.3.2.2 Portada de Página Web.

Todos los servicios que ofrece la Contraloría tanto a los ciudadanos como a las diferentes entidades son sin costos y no requieren de intermediarios para realizar cualquier tipo de trámite. Incluso, a través de la campaña "Contraloría Te Escucha" la institución comunica que tiene una vía de contacto directo para recibir denuncias sobre hechos o conductas de un posible curso irregular en el ofrecimiento de los servicios.

Evidencias:

6.3.3.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020.

6.3.3.2 Portada Página Web.

6.3.3.3 Contraloría Te Escucha..

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

3. Costo de los servicios.

Todas las informaciones concernientes a la responsabilidad de gestión de los distintos servicios está contenida en nuestra Carta Compromiso, que se mantiene disponible en la Página Web institucional 24 horas los 7 días de la semana. En la misma se indican los canales establecidos para acceder a la información de manera presencial a través de la OAI, que mantiene sus puertas abiertas

en horario regular de 8:00 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes. Además, la institución cuenta con un 100% en su evaluación de Transparencia a cargo de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).	
Evidencias: 6.3.4.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020. 6.3.4.2 Estadísticas de Gestión de Autorización de Pagos, Autorización de Nóminas, Registro de Contratos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	En la actualidad la CGR posee diferentes canales para informar, asistir e interactuar con los ciudadano/cliente, entre los canales de información disponibles se cuenta con las siguientes plataforma:	·
	 Página web Institucional Presencia en 5 redes sociales Oficina de Libre Acceso a la Información Línea 311 para el registro y seguimiento de denuncias, quejas y reclamaciones Unidad de Mesa de Ayuda como punto de contacto a los ciudadanos clientes usuarios de los sistemas 	

Se posee indicadores y estadísticas para medir eficiencia de la gestión de la información.

Evidencias:

Disponibilidad y precisión de la información.

6.4.1.1 Usuarios de redes sociales.

6.4.1.2 Departamento de Ayuda.

6.4.1.3 Reporte de personas atendidas en Oficina Libre Acceso 2016-2020.

6.4.1.4 Reporte de Línea 311..

La CGR cuenta con un portal de transparencia institucional donde se publica, previamente evaluada por los responsables correspondientes y en los tiempos estipulados, toda la información pertinente a la institución, lo que se puede confirmar con el 100% de calificación según las evaluaciones realizadas por la DIGEIG.

Asimismo, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) posee estadísticas de sus gestiones y evidencia cómo estas son brindadas de forma rápida y precisa a nuestros ciudadanos/clientes.

Además se mantuvo la disponibilidad de estos servicios de información evidenciada en el buen funcionamiento de nuestro portal.

Evidencias:

6.4.2.1 Disponibilidad del portal CGR (TI) 6.4.2.2 Resultado encuesta certificación de cargo, dimensión calidad del servicio, ítem 4 6.4.2.3 Portal de Transparencia de la institución. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.

6.4.2.4 Calificación del Índice de Transparencia de la DIGEIG.

Se constata en la Carta Compromiso al Ciudadano, como la institución expone los objetivos de rendimiento de los servicios a los que se compromete a brindar.

De igual manera se cuenta con un PEI en donde se destaca la matriz de objetivos y responsabilidades correspondiente a las diferentes Unidades Estratégicas de Servicios (UES). Asimismo, se cuenta con la publicación de la memoria anual de la institución con los resultados por unidad estratégica de la organización asociados a los Planes Operativos Anuales (POA). En ese sentido, en la sección de Transparencia de la Página Web institucional se colocan las evaluaciones de ambos instrumentos de planificación, que se realizan trimestral y anualmente.

Evidencias:

6.4.3.1 Publicación memoria anual portal web CGR 2018-2020.

6.4.3.2 Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020.

6.4.3.3 PEI 2017-2020.

6.4.3.4 Evaluación del PEI 2017-2020.

6.4.3.5 Evaluación POA 2017-2020.

Se evidencia que la CGR dentro de su accionar mantiene el respeto a los derechos de los ciudadanos clientes en la prestación de los servicios, razón por la cual no ha sido necesaria la actuación del Defensor Público.

Evidencias:

Se evidencia la no necesidad de intervención

Número de actuaciones del Defensor Público.

		del Defensor Público.	
5.	Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Se posee en CGR un Plan Estadístico Institucional sobre el cual se contemplan criterios técnicos y de calidad bien definidos en cuanto a la información estadística que se pone a disposición de nuestros clientes. De igual forma a través de los trabajos de la OAI se garantiza la disponibilidad, precisión y disponibilidad de la información institucional.	
		Evidencias: 6.4.5.1 Calificación del portal de transparencia 2019- 2020. 6.4.5.2 Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020. 6.4.5.3 Plan Estadístico 2017-2020	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	En un primer orden, se cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020 que se presentan las formas, medios y tiempos para dar respuesta a las quejas y sugerencias, así como las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente. De igual manera, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) posee registros donde almacena el número de quejas, observando que son atendidas en un tiempo de 15 días acorde a lo estipulado en la ley 200-04.	

Guía CAF 2013 Página 185 de 239 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.

Evidencias:

6.5.1.1 Registro de quejas.

6.5.1.2 Reporte de gestión de respuestas.

6.5.1.3 Carta Compromiso 2018-2020.

implementación del Sistema Certificación de Registro de Contratos, y el Sistema de Verificación de Órdenes de Pago (SIVOP), cuentan con las modalidades para procesar las devoluciones o, de ser necesario, el rechazo de los trámites recibidos en la CGR, de los cuales se cuenta con un registro de todo el procesamiento de cada caso, incluyendo datos como el tiempo que duró el trámite en cada actividad. cuales colaboradores lo trabajo, las distintas fecha en que cada persona lo recibió, entre muchos más, abarcando los siguientes procesos misionales.

- Registro de Certificación de Contratos.
- Autorización de Órdenes de Pago.
- Autorización de Nóminas.
- Autorización de Cheques.
- Autorización Anticipos.
- Autorización de Transferencias.

Cabe destacar que, mensualmente estas informaciones son utilizadas para la elaboración de un informe estadístico enfocado en las causas de las devoluciones y así disminuir la cantidad de casos con incumplimiento.

Evidencias:

6.5.2.1 Estadísticas devoluciones y rechazo sistema SCC y SIVOP 2019-2020.

Todos los documentos e informaciones

3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados

(por ejemplo requerimientos legales). publicadas en el portal Web de la CGR cumplen estrictamente con todos los estándares de usabilidad y accesibilidad, contando con certificación de la OPTIC donde se asegura que toda la documentación requerida se encuentre publicada. Se cuenta también con una Carta Compromiso al Ciudadano que establece la intención y los objetivos trazados para el cumplimiento, con estándares de calidad de los servicios ofrecidos. De igual manera la OAI de la institución se asegura a través de su portal de que las informaciones cumplen con requerimientos necesarios antes de ser publicadas, apegándose a la resolución 2018-01 de la DIGEIG. **Evidencias:** 6.5.3.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020. 6.5.3.2 Certificaciones OPTIC a mayo 2020. 6.5.3.3 Calificaciones del portal de transparencia 2020.

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
La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Los resultados de la Encuesta de Responsabilidad Social de la Contraloría General de la Republica 2019 muestran la valoración de los ciudadanos/clientes con relación al impacto socioeconómico con una 90% de aprobación; la participación democrática con 85%; relación con la comunidad y autoridades relevantes 89%; participación en los medios de comunicación 91%, apoyo a la participación social de los ciudadanos 91%, entre otros atributos valorados.	
 Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 	Evidencias: 7.1.1.1 Encuesta de Responsabilidad Social CGR 2019. De acuerdo a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2019, el 88% de los empleados encuestados considera que las decisiones se toman basadas en hechos y datos, además el 78% de los colaboradores siente el apoyo de sus supervisores al momento de tomar decisiones. En relación al conocimiento de la misión	
	visión y valores, el 88% de los encuestados conoce los valores de la institución, 87% conoce su visión de futuro; mientras que el 88% dicen estar conscientes de lo que la CGR que lograr como institución. Evidencias: 7.1.1.2 Encuesta de Clima Organizacional	

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.

2019. (Página 10 y 19)

En La Encuesta de Clima Organizacional 2019 se evidencia que 86% de los colaboradores busca siempre formas mejores e innovadoras de hacer las cosas con el fin de producir mejores resultados, además el 87% poseen las informaciones necesarias para manejar adecuadamente sus procesos de trabajo.

Evidencias:

7.1.1.3 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 14)

Dando continuidad al compromiso ético de la institución, durante el mes de marzo se realizó la encuesta sobre ética pública la cual busca medir el nivel de conocimiento sobre ética en la gestión pública por parte de los colaboradores. En esta encuesta se formularon las siguientes preguntas, las cuales tuvieron respuestas positivas:

I-¿Sabe qué es la ética pública? 99%.

- 2- ¿Tiene usted conocimiento de lo establecido en la Ley de Función Pública, No. 41-08 sobre la Ética Pública? 97%.
- 3- ¿Conoce si existe un Código de Ética Institucional en la Contraloría General De La República Dominicana? 98%.
- 4- ¿Sabe qué es una Comisión de Ética Pública (CEP)? 98%.
- 5- ¿Conoce de la existencia de una Comisión de Ética Pública (CEP) en la Contraloría General de la República? 96%.
- 6- ¿Conoce usted sobre el alcance que tiene la Comisión de Ética Pública de esta Contraloría? 84%.

Además, Los resultados de la Encuesta de Clima 2019 denotan que el 82% considera que los supervisores manejan adecuadamente los conflictos que se generan en el equipo. **Evidencias:** 7.1.1.4.1 Encuesta sobre Ética Pública 2019 (página 4). 7.1.1.4.2 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 13) 5. Mecanismos de consulta y dialogo. En la encuesta de clima organizacional 2019 83% de los empleados respondieron que la comunicación siempre es abierta, franca, oportuna y de doble vía, 85% manifestó además, que se usan métodos y canales efectivos para comunicar las decisiones. El 85 % está de acuerdo con que se busca conciliar antes que imponer criterios y opiniones. 85% de los colaboradores consideran que se usan métodos y canales efectivos para comunicar las decisiones. Evidencias: 7.1.1.5 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 11) 6. La responsabilidad social de la organización. La Encuesta de Responsabilidad Social 2019 reveló la valoración positiva de los ciudadanos/clientes a las siguiente actividades sociales: Jornada de reforestación 88%; ahorro de consumo de agua 88%; actividades deportivas 87%; fomento a la accesibilidad y transparencia de los servicios 90%;

87%, entre otras.

actividades culturales 90%, jornadas de salud

Mientras que la Encuesta de Clima Organizacional evidencio que el 85.71% de los empleados determinaron que es muy bueno y bueno el apoyo que la Institución manifiesta a la participación social de los ciudadanos.	
Evidencias: 7.1.1.6.1 Encuesta de Responsabilidad Social CGR 2019. 7.1.1.6.2 Encuesta do Clima Organizacional	
7.1.1.6.2 Encuesta de Clima Organizacional 2019	

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

Ejemplos 1. 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.	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) 87% de los colaboradores encuestados en la Encuesta de Clima Organizacional 2019 respondieron que los supervisores y directivos demuestran un alto nivel de compromiso con las metas y objetivos de la Institución.	Áreas de Mejora
	84% de los colaboradores indicaron que los supervisores y directivos comunican a sus colaboradores la dirección estratégica de la Institución.	
	En el segmento donde se evaluaron a los grupos directivos de manera general se presenció una aprobación en todos ellos que supera un porcentaje del 84.3%,	

2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.

3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.

Evidencias:

7.1.2.1 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 13 y 24)

En lo referido a la gestión de los procesos de la Contraloría, la Encuesta de Clima Organizacional 2019 muestra que el 86% de los colaboradores encuestados respondieron que los procesos de trabajo están bien organizados; además, el 81% indico que los procesos son ágiles, libres de burocracia indeseada. 86% considera que se buscan formas mejores e innovadoras de hacer las cosas con la finalidad de generar mejores resultados.

Evidencias:

7.1.2.2 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 14)

81% de los empleados manifestaron que las cargas de trabajo están debidamente balanceadas entre los miembros del equipo, 78% respondió que existe la cantidad adecuada de personas para realizar de manera eficiente las tareas.

Cada colaborador de la Contraloría es evaluado por un sistema de evaluación de desempeño en el cual se miden el logro de metas, las competencias y el régimen ético.

Evidencias:

7.1.2.3.1 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 14).

7.1.2.3.2 Archivo Evaluación de Desempeño.

			,
		7.1.2.3.3 Plantilla de acuerdo de desempeño.	
4.	La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	En la Encuesta de Clima Organizacional un 70% de los colaboradores consideró que las personas con un desempeño exitoso en sus funciones son reconocidas.	
		Evidencias: 7.1.2.4 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 19)	
5.	El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En la encuesta de clima 2019, 87% de los empleados manifestaron que La CGR siempre busca formas mejores e innovadoras de hacer las cosas con el fin de producir mejores resultados.	
		Evidencias: 7.1.2.5. Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 15)	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
 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.). 	La calificación general dada por los colaboradores de la CGR al trabajo en equipo fue de un 85%, en la cual entienden que existe un ambiente de respeto y cordialidad entre los compañeros.	
	Se evidencia transversalidad, ya que en la encuesta de clima el 88% consideró que los departamentos y los individuos que lo	

Guía CAF 2013 Página 193 de 239 conforman se han logrado integrar en torno a un objetivo común.

Evidencias:

7.1.3.1. Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 9)

2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).

De acuerdo a la encuesta, el 86% considera que los colaboradores se llevan bien unos con otros sin importar que pertenezcan o no al mismo equipo o departamento, además, 78% entiende que reciben la motivación necesaria por parte de sus supervisores. Igualmente un 80% entiende que los supervisores mantienen una relación de apertura con sus colaboradores a fin de establecer lazos de confianza y respeto mutuo.

Evidencias:

7.1.3.2 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 09 y 13)

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.

Un 80% de los colaboradores encuestados respondió positivamente a la pregunta de que si los supervisores brindan un trato igualitario a sus colaboradores, evitando con esto privilegios y favoritismos. También el 82% entiende que los supervisores manejan adecuadamente los conflictos que se generan en el equipo.

Evidencias:

7.1.3.3 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 13)

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	En cuanto a los aspectos ergonómicos, los empleados otorgaron un porcentaje de 82% al hecho de contar con herramientas de trabajo en cantidad y condiciones adecuadas; la luminaria y temperatura obtuvieron 87% de favorabilidad, mientras que el funcionamiento de los ordenadores les sigue con un 82%. El atributo comodidad de la silla de trabajo obtuvo un 76%, La limpieza de las áreas comunes como por ejemplo los baños	
	obtuvieron una valoración positiva de 79%. Evidencias: 7.1.3.4 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 21)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	El factor de capacitación y desarrollo obtuvo una calificación general de un 80%; en sus puntos más fuertes figuran: las herramientas de las que disponen los colaboradores para continuar su proceso de educación con 82%, la existencia de un plan efectivo de ayuda para mejorar el desempeño con 82%, la inversión continua en el desarrollo y la capacidad de los colaboradores con 81%. El entrenamiento a los empleados de recién ingreso 77% y el plan de entrenamiento acorde a las necesidades 77%.	
	Evidencias:	

7.1.4.1 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Página 22) 2. Motivación y empoderamiento. El 84% de los empleados de la Contraloría manifestaron en la encuesta de Clima 2019 que se sienten entusiasmados y motivados al trabajar en la institución, 90% señaló que sienten orgullo de pertenencia y desean permanecer en la institución, además el 81% siente que en la CGR hay oportunidades de crecimiento. **Evidencias:** 7.1.4.2 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Páginas 23) 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los Los resultados de la Encuesta de Clima objetivos estratégicos de la organización. Organizacional 2019 muestran que el 82% de los colaboradores consideran que en la Contraloría existe un plan de capacitación que ayuda a los colaboradores a mejorar su desempeño. El 84% de los empleados señalaron que los supervisores les comunican la dirección estratégica de la institución, agregándoles valor guiándolos y acompañándolos. Evidencias: 7.1.4.3 Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Páginas 23)

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

		1	
	Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I.	I. 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.).	En la Contraloría General de la Republica se realizan reportes de absentismo mensual, igualmente los índices de rotación de personal, ausencias por enfermedad y permisos, lo que se refleja en la Memoria Anual de Recursos Humanos.	•
		Se disponen de reportes de cumplimiento del horario establecido no solo en la sede, sino de cada una de las instituciones en donde tienen presencia nuestro capital humano. Se realizan mediciones regulares a través de los diferentes canales que evidencian el absentismo o baja de nuestro personal.	
		Referente al número de quejas, la CGR tiene a disposición de los colaboradores el buzón de sugerencias, además un canal electrónico manejado por el Comité de Ética y por la división Relaciones laborales de la Dirección de RRHH con la finalidad de conocer, atender y subsanar, las quejas, sugerencias y observaciones de nuestro personal.	
		Evidencias: 7.2.1.1 Reporte Anual de Absentismo 7.2.1.2 Reporte Anual Rotación del Personal 7.2.1.3 Reporte de asistencia Sede 7.2.1.4 Reportes de licencias y Permisos 7.2.1.5 Memorias RRHH	
2.	Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de	En la encuesta de Clima Organizacional realizada en marzo 2019 fue completada por 612 colaboradores. La misma presenta	

participación en grupos de discusión índices de respuesta favorable de mejora, empleados para los factores de: internos). Trabajo en equipo 85% Toma de decisiones 81% Comunicaciones 85% Liderazgo 81% Gestión de procesos 83% Puestos de trabajo 85% Gestión organizacional 84% Estructura 87% Cultura organizacional 83% Sueldos y beneficios 57% Ergonomía 81% Capacitación y desarrollo 80% Orgullo y sentido de pertenencia 87% Las propuestas de mejora reportadas en la encuesta por los colaboradores suman 345, relacionadas a diferentes temas como procesos, salario, capacitación, beneficios, entre otros. Las mismas se evalúan para incluir en los diferentes planes y proyectos de mejora que ejecuta la institución. **Evidencias:** 7.2.2.1 Encuesta de Clima Organizacional 2019 y sus anexos. 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual Se dispone de informes de resultados de las (por ejemplo, índices de productividad, resultados de evaluaciones de desempeño de cada año, las evaluaciones). estos contienen el rendimiento de cada colaborador con relación al Logro de Metas, Competencias Régimen Etico Disciplinario.

Para esto la Contraloría ha establecido un esquema formal para medir y mantener la información del rendimiento del personal, ya que para la evaluación se realiza una jornada de trabajo establecida bajo calendario de actividades donde en un esfuerzo dirigido por las direcciones de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo los supervisores evalúan y entrevistan todos los colaboradores, esto se realiza a todos los niveles de la institución.

Las evaluaciones se sustentan tanto en el seguimiento diario de los líderes como también en los reportes de productividad de los colaboradores de los sistemas de gestión.

Evidencias:

7.2.3.1 Informe Resultados evaluaciones de Desempeño.

7.2.3.2 Datos reporte de pagos por colaboradores 2019.

7.2.3.3 Correo de Convocatoria cronograma de revisión y remisión de Acuerdos de desempeño

7.2.3.4 Cronograma de implementación de Acuerdos y evaluación.

7.2.3.5 Planes Operativos Anuales

7.2.3.6 Plantilla de Evaluación de Desempeño

4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.

Los colaboradores tienen la oportunidad de dar su opinión sobre los encuentros realizados, ya que al término de cada actividad institucional y de cada capacitación se aplican encuestas para medir el grado de satisfacción de las mismas a todo el personal, en las mismas se evalúa el aporte, valoración, fortalezas, oportunidades de mejora. Las opiniones de los colaboradores son posteriormente tomadas en cuenta para mejorar diferentes procesos y actividades.

Evidencias:

7.2.4.1 Resumen resultados de Encuestas actividades.

7.2.4.2 Memoria y Estadística ENCI

La contraloría fomenta continuamente el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en todas las actividades de la institución, esto se demuestra en el hecho de que la gestión de sus procesos claves se realiza bajo sistemas informáticos donde interactúan los colaboradores, los usuarios y grupos de interés de la CGR.

El documento Inventario Aplicaciones Contraloría General de la República muestra el nivel de uso de las tecnologías, ya que detalla todos los sistemas y aplicaciones implementados en la CGR con su descripción, usuario o clientes que lo utiliza y además plan de evolución o mejora de los mismos.

Se dispone de mediciones en cuanto el usos de los sistemas internos utilizados por el personal y mediciones el uso de nuestros usuarios en nuestra página oficial y redes sociales.

Por otra parte, se aplicó una Encuesta de

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Satisfacción sobre los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnología de la Información, con el propósito de medir la percepción de los usuarios sobre los atributos vinculados a Soporte Técnico, Mesa de Ayuda, Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones, e Infraestructura y Comunicaciones.

Evidencias:

7.2.5.1 Inventario Aplicaciones Contraloría General de la República

7.2.5.2 Estadística de uso de la página y Redes Sociales.

7.2.5.3 Encuesta de Tecnología de la Información.

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).

Los informes de gestión de la Escuela Nacional de Control Interno de la Contraloría y los Planes de anuales de capacitación de la Dirección de RRHH muestran las diferentes actividades formativas que se realizan para desarrollar las capacidades de los colaboradores a fin de mejorar la gestión individual y por ende la de la institución.]

Evidencias:

7.2.6.1 Informe de Capacitaciones FENC 7.2.6.2 Planes Anuales de Capacitación.

7.2.6.3 Reporte de Horas Capacitadas.

7.2.6.4 Informe de Memoria Escuela Nacional de Control Interno.

Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo:

7.

Se dispone a través de la Oficina de Acceso a la Información de indicadores relacionados con las capacidades de las personas para 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.).

tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.

En la Contraloría General de la Republica se elabora la Encuesta de Satisfacción de los Servicios con la cual se busca medir el grado de satisfacción de los ciudadanos clientes en relación a los servicios ofrecidos por la Institución. La misma fue realizada en el mes de abril del 2019.

las actitudes del personal obtuvieron las siguientes valoraciones:

- Trato del personal al ciudadano 96%
- Profesionalidad en la atención 96%
- Confianza que transmite el personal 96%
- La información proporcionada fue clara y comprensible 98%
- Atención personalizada 96%

A través de la aplicación de la Encuesta Externa de Archivo y Correspondencia, los aspectos vinculados con la actitud del personal recibieron las siguientes ponderaciones:

- Trato y profesionalidad del personal 95%
- Confianza que le transmite el personal 93%
- Atención personalizada recibida 92%

Evidencias:

7.2.7.1 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios 2019.

7.2.2.2 Encuesta Externa de Archivo y

Correspondencia. 8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual Se evidencia que la CGR se dispone de reconocimientos a sus empleados estos y de equipos. incluye: medalla al mérito, entregado a colaboradores por antigüedad y compromiso en el servicio público, reconoce el alto desempeño de colaboradores a través de los resultados obtenidos en evaluaciones de desempeño y reconoce de manera grupal a equipos que han superado las expectativas. **Evidencias:** 7.2.8.1 Memoria de RRHH 7.2.8.2 Reconocimiento a equipo CAF 2017 7.2.8.3 Reconocimiento Comité de Calidad Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, 9. Se evidencia que en la CGR cuenta con el posible conflicto de interés). Código de Ética, y un Comité de Ética los cuales se encargan de la investigación y registros de dilemas éticos o conflictos de interés que puedan ocurrir. **Evidencias:** 7.2.9.1 Código de ética de la CGR 7.2.9.2 Comité de Ética 7.2.9.3 Ratificación Código de Ética CGR 7.2.9.4 Mensaje de la Comisión de Ética: Asesoría de Carácter mora 7.2.9.5 Elecciones Comité de Ética Se evidencia que la CGR cuenta con la Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas participación activa de sus colaboradores en por la organización. actividades de responsabilidad social como la protección y reforesta del medio ambiente, los operativos prevención

concientización del "Dengue, Zika y Chikuncuya y demás; se identifica la realización de charlas de Jornadas de salud femenina, identificación con las campañas de cáncer de mama, familias inteligentes y participación en el programa de Restauración de Ecosistemas Costeros y Marinos.	
Evidencias: 7.2.10.1 Convocatoria Mes de la Reforestación Lista de actividades de reforestación y fotografías. 7.2.10.2 Convocatoria Jornadas de Salud Infantil, Cardiovascular, Operativo Zikavirus. 7.2.10.3 Jornada de Salud Femenina y Cáncer de Mama 7.2.10.4 Cuadro de Responsabilidad Social 7.2.10.5 Charla ASP 2018 7.2.10.6 Programa de Restauración de Ecosistemas Costeros y Marinos	

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
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento	La Contraloría General de la Republica,	
de la organización sobre la calidad de vida de los	realiza anualmente la encuesta de	
ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria,	Responsabilidad Social por la institución a los	
apoyo a las actividades deportivas y culturales,	ciudadanos/clientes. De acuerdo a los	
participación en actividades humanitarias, acciones	resultados de esta encuesta, el 90% aprecia	

Guía CAF 2013 Página 204 de 239 específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.

como positiva la realización de las actividades culturales por parte de nuestro organismo, el 87% está de acuerdo con el cumplimiento de la realización de las jornadas de salud, un 90% valora positivamente el impacto social de las actividades deportivas y un 91% apoya la ayuda brindada por parte de la institución a personas en desventaja.

Evidencias:

- 8.1.1.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2019
- 8.1.1.2 Convocatorias y actividades con la comunidad
- 8.1.1.3 Lista de entidades educativas a la CGR
- 8.1.1.4 notas de prensa
- 8.1.1.5 Correos de convocatoria
- 8.1.1.6 Actividad de Reforestación 2018-2019

2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las partes interesadas (ciudadanos/clientes) valoran en un 91% la reputación de la Contraloría General de la Republica en los diferentes aspectos: Regional, Local y Global como empleadora y contribuyente a la sociedad.

Evidencias:

- 8.1.2.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2019
- 8.1.2.2 Notas del Presidente de la República.
- 8.1.2.3 Notas de prensa CGR
- 8.1.2.4 Flyer DICOM
- 8.1.2.5 Plantilla encuesta "Cuestionario satisfacción de la calidad de los servicios CGR 2019"

3. Percepción del Impacto económico en la sociedad nacional e en el ámbito local, regional, 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.).

8.1.2.6 Listado y grafico por mes de los empleados contratados 2016-2019.

8.1.2.7 Diplomados a los colaboradores

8.1.2.8 Remodelación de la edificación e imagen de la institución

8.1.2.9 Proceso inducción

8.1.2.10 Programa de pasantía

8.1.2.11 Permisos para estudiar

8.1.2.12 Taller de las redes sociales

Conforme a la Encuesta de Responsabilidad social, el 90% de los encuestados valoro el impacto económico de la CGR en la sociedad, mientras que un 57.58% califica este impacto como algo muy bueno, otro 33.3% como bueno y el 9.09% como regular.

A través de la Encuesta de Satisfacción de Transportación 2020 se evidencia que el 91% del personal utilizó el servicio de trasportación que ofrece la institución. Destacamos los siguientes aspectos:

Percepción del 100% en cuanto al mantenimiento preventivo oportuno.

Higiene de los vehículos 87%.

Desempeño de los choferes 91%

Evaluación general del servicio de transporte 86%.

Evidencias:

8.1.3.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2019

8.1.3.2 Encuesta de Satisfacción de Transportación 2020.

4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones

Según los resultados analizados con relación a

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.).

la Encuesta de Responsabilidad Social 2019, el 88% está de acuerdo con el ahorro de energía generado por la institución, el 88% valoró positivamente el ahorro del consumo del agua y el 90% está de acuerdo con la protección contra el ruido. La institución se encarga de concientizar a los empleados y ciudadanos/clientes durante el año en cada una de estas cuestiones medioambientales.

Evidencias:

8.1.4.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2019

8.1.4.2 Hojas de seguimiento de visitas de mantenimiento tóner.

8.1.4.3 Uso y capacitación de los extintores.8.1.4.4 Correo de Fumigación en la Institución

5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).

En cuanto a la medición del impacto social de la compra de productos justos, reutilizables y de energía renovable se evidencia que el 90% de los encuestados valora positivamente estos aspectos.

Evidencias:

8.1.5.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2019.

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. En cuanto a la percepción del impacto en la sociedad sobre las actividades de la Contraloría General de la República relacionadas con la participación en conferencias, los procesos de toma de decisiones, se evidencia que el 90% de las partes interesadas valora positivamente el

cumplimiento de la institución en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

Evidencias:

8.1.6.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2019

8.1.6.2 Portal Web

8.1.6.3 Fotos y notas de prensa de los periódicos de las diferentes conferencias 2016-2017.

Evidencias:

8.1.6.1 Encuesta de Servicios presenciales 2018

8.1.6.2 Portal Web

8.1.6.3 Fotos y notas de prensa de los periódicos de las diferentes conferencias 2016-2017.

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.).

Según los resultados alcanzados, el 93% de los encuestados valoraron favorablemente el cumplimiento de los servicios prestados por parte de la institución. Por otra parte el 89% valora positivamente la accesibilidad y transparencia de los servicios prestados a nivel local, nacional y regional y el 87% están de acuerdo con la igualdad y permanencia en el servicio. El 96% de los ciudadanos con alguna condición especial afirmó recibir un servicio de acuerdo a sus necesidades.

Evidencias:

8.1.7.1 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2019.

8.1.7.2 Encuesta de Satisfacción UAI

8.1.7.3 El portal Web

8.1.7.4 El buzón de sugerencias

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.).

En la encuesta realizada pudimos visualizar que el 91% de los encuestados apoya la participación de la organización en la comunidad mientras que el otro 89% está en acuerdo con el apoyo cultural y filantrópico entre otros tipos por partes de la institución.

Evidencias:

8.1.8.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2019

8.1.8.2 Fotos áreas externas de la Contraloría.

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.

Según los resultados de la percepción obtenida por parte de los encuestados, la cobertura mediática relacionada con la responsabilidad social es de un 91%.

En otro orden la CGR realiza una cobertura mediática por medio de los resúmenes de prensa que se realizan durante todo el año a través de la Dirección de Comunicaciones, así como a través del uso de las redes sociales: Facebook, Twitter, WhatsAPP, Instagram.

Evidencias:

8.1.9.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2019

8.1.9.2 Notas de prensas y Fotos

8.1.9.3 Resumen de Prensa

8.1.9.4 Reporte Estadístico de las Redes Sociales CGR.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Guía CAF 2013 Página 209 de 239

Indicadores de responsabilidad social:

	mateadores de responsasmata social.		,
	Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
T.	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.).	A través del programa de ahorro de papel la CGR ha realizado innovaciones en los sistemas que facilitan los servicios de la institución, tanto al ciudadano/ cliente como a los empleados de la organización, al igual que el seguimiento dado por el Supervisor del área Administrativa de inspeccionar que los empleados cumplan con el ahorro de energía eléctrica los equipos al apagarlos , imágenes de concientización de ahorro de energía y correos electrónicos concientizando al personal para el cumplimiento de las normas medioambientales y su uso. Contamos con un plan de mantenimiento preventivo a la flotilla vehicular y a la planta de respaldo y la colocación en diferentes áreas de dispensadores de líquido desinfectante para las manos. Evidencias: 8.2.1.1 Proceso de compras de comparación de precios de la CGR 2017-2018 8.2.1.2 Programa mantenimiento de flotilla vehicular 8.2.1.3 Facturas por mantenimiento 8.2.1.4 Órdenes de Compra 8.2.1.5 Correo de concientización	Areas de Fiejora
2.	Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	8.2.1.6 Mantenimiento Preventivo La CGR mantiene una relación y comunicación efectiva entre las distintas Autoridades relevantes con el fin de mejorar los procedimientos y servicios ejecutados en la organización a través de las siguientes	

pautas:

- Los acuerdos realizados entre las instituciones afines con nuestra institución.
- Las ruedas de prensa convocadas por el Contralor General comunicando en ellas los avances de calidad y fortalecimiento de la CGR.
- Los Talleres y capacitaciones impartidas por nuestros facilitadores sobre las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) a las diferentes instituciones bajo el ámbito de la Ley No.10-07 y Taller de Comunicación Efectiva

Evidencias:

8.2 2.1 Convenio entre CGR y IAIRD

8.2.2.2 Convenio con el Defensor del Pueblo

8.2.2.3 Convenio con la OPTIC

8.2.2.4 Matriz de convenios

8.2.2.5 Convenio entre CGR Y participación ciudadana.

8.2.2.6 Benchlearning

8.2.2.7 Taller Comunicación Efectiva.

8.2.2.8 Visita grupo NOBACI a las Instituciones.

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

A través de la Dirección de Comunicaciones, se envía diariamente a todo las notas de presa virtuales por medio de correos electrónicos, donde se desglosa cada una de las novedades y noticias de relevancia de la institución. Mencionando también los diferentes medios de difusión para la

retroalimentación y actualización de las personas. En otro orden se utilizan las diferentes plataformas de las redes sociales principalmente Instagram donde nutrimos el espacio para que los usuarios estén enterados de cada una de las novedades ocurridas en Contraloría. **Evidencias:** 8.2.3.1 Resumen de prensa diario enviado por correo diariamente a todos los colaboradores 8.2.3.2 Capture Instagram CGR 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja Nuestra institución les brinda la facilidad a sus por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de empleados a través del programa de subsidio beneficiarios, etc.). educativo objetivo de contribuir al desarrollo profesional de los colaboradores. En adición se provee a los empleados de menores ingresos de subsidio alimenticio. **Evidencias:** 8.2.4.1 Política de subsidio de estudios 8.2.4.2 Listado de colaboradores con ayuda académica. 8.2.4.3 Beneficios de transporte a los colaboradores por ruta. 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad En nuestra institución se evidencia las étnicas y de personas en situación de desventaja por contrataciones de empleados sin ningún tipo ejemplo organizando programas/proyectos específicos para de discriminación, teniendo casos de emplear a minorías étnicas). colaboradores con discapacidad. **Evidencias:** 8.2.5.1 Listado general CGR Nómina

(condición especial)

8.2.5.2 Listado de Discapacitados. 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y Se evidencia la membresía de la Contraloría participación de los empleados en actividades filantrópicas. en órganos certificadores internacionales tal como OLACEFS (Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores). En otro orden nuestra institución ha impartido seminarios y congresos internacionales colaboradores para la mejora y efectividad de nuestros servicios brindados. Evidencias: 8.2.6.1 Pago de membresía 2015 – 2019 8.2.6.2 Congresos internacionales de comunicación y política. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, La CGR se involucra en apoyar la otros grupos de interés y empleados). participación social a través de congresos, convenios y seminarios como parte del cumplimiento de su rol como Órgano Rector del Control Interno. En ese sentido podemos citar los Congresos de Gestión Pública, Riesgo y Control. **Evidencias:** 8.2.7.1 Notas de prensa 2018-2019 8.2.7.2 Listado de congresos 8. Intercambio productivo de conocimientos e información Nuestro organismo mantiene el intercambio con otros (número de conferencias abiertas organizadas conocimientos con instituciones por la organización, número de intervenciones en relevantes para mejora de la institución y coloquios nacionales e internacionales). avances de los servicios que brindamos y con una visión innovadora, incluyendo como

parte de nuestros procesos de mejora el Benchlearning. Los intercambios realizados han sido a través de charlas por parte de la Defensoría del pueblo y CONANI, la realización del Congreso Gestión Pública y Control Interno 2014 y 2015 2018. Por otra parte a través de la Dirección de Desarrollo Normativo nuestros colaboradores se encargan de capacitar y asesorar a las instituciones bajo el ámbito de la Ley No.10-07 en la elaboración del autodiagnóstico para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Que esto ha manifestado el cumplimiento de las instituciones en cuanto a sus funciones y servicios.

Evidencias:

8.2.8.1 Cronogramas de visitas a las instituciones por Desarrollo Normativo (Actualizar)

8.2.8.2 Notas de prensa 2018-2019

8.2.8.3 Charlas y congresos

8.2.8.4 Fotos de los congresos y charlas

8.2.8.5 Capacitación de contrato por parte de los auditores en el centro de capacitación de CGR a los auditores, encargados y supervisores

8.2.8.6 Benchlearning – SIPEN

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

Contamos con un programa anual de charlas, jornadas de salud y convocatorias a través de nuestro correo institucional y los comunicados puestos en las instalaciones de nuestra institución, por medio de esto

relación costo/calidad de estos programas). logramos la concientización y cuidado preventivo por parte de los colaboradores, por otro lado se envían también campañas contra el cáncer de mama, los avisos de fumigación para la institución, etc. Fueron realizados cinco programas de prevención de riesgos para la salud, mediante las cuales fueron beneficiados 232 empleados. **Evidencias**: 8.2.9.1 Cuadro de Responsabilidad Social 8.2.9.2 Jornada de prevención Cardiovascular 2015 - 2018. 8.2.9.3 Convocatoria a charlas y evaluación de salud a empleados CGR 2017 y 2018. 8.2.9.4 Charlas de AFP y ARL 8.2.9.5 Programa de Prevención ante Desastres Naturales y Plan de Contingencia 8.2.9.6 Correos de concientización 8.2.9.7 Correo de fumigación 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por La Contraloría General de la República ejemplo informe de sostenibilidad). desarrolla anualmente actividades de responsabilidad social, las cuales impactan en el medio ambiente, en la sociedad y en las personas, tales como: Plan de Ahorro de Papel, Reforestación, Limpieza de Costas Programa de Pasantías para 2019 , estudiantes, Jornadas de Salud, Talleres de Inteligencia Emocional y de Manejo de Conflictos, Consultas médicas, y no menos importante las medidas sociabilizadas de prevención por parte de la Dirección de Recursos Humanos con los colaboradores para el cuidado del COVID-19. resultados de estas actividades son los

 siguientes: Dos mil (2,000) árboles plantados. 1,124 árboles salvados a través del programa de ahorro de papel (18,745 resmas ahorradas). 23 ciudadanos beneficiados a través del Programa de Pasantías. 232 empleados beneficiados con las jornadas de salud. 147 empleados capacitados en Inteligencia Emocional y Manejo de Conflictos. 566 consultas médicas registradas en el Consultorio Médico Institucional. 80 Empleados Participaron en la Limpieza de la Playa Montesinos. 	
Evidencias: 8.2.10.1 Informe de Ahorro de Papel 8.2.10.2 Convocatoria Reforestación 8.2.10.3 Documentos Jornadas Médicas 8.2.10.4 Registro de Consultas Médicas 8.2.10.5 Cuadro de Responsabilidad Social 8.2.10.6 Plan de Capacitación	

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
Resultados en términos de output (cantidad y calidad)	Existen indicadores para cada uno de los	
de la prestación de servicios y productos).	procesos estratégicos, claves y de apoyo de	
	la institución, cada uno de ellos es	

Guía CAF 2013 Página 216 de 239 cuantificado por calidad y cantidad.

Durante la operación de los procesos claves en el año 2019 se evidencio un cumplimiento de hasta un 100%, cumpliendo las órdenes de pago con su plazo establecido de 72 horas laborable sobre el total de las órdenes de pago recibidas mensualmente y en cuanto al registro de contratos se evidencia un cumplimiento de un 99% contrato con el registro de contratos en un plazo mínimo de 72 horas laborables.

Desde inicio del año 2019 según informes estadísticos sobre los procesos misionales, para el 4to trimestre ya se certificaron 75,498 contratos y se autorizaron 114,678pagos de bienes, servicios, obras y concesiones.

Se evidencia además resultados de indicadores de avance de todas las instituciones con relación a las NOBACI en cada uno de los 5 componentes, los cuales son reportados cada cuatrimestre a Presidencia en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SNMMGP) para fines de seguimiento y revisión.

Se cuenta además con indicadores de avance a la Meta presidencial establecida en Agosto 2016 de ampliar la capacidad Operativa de la CGR a todas las instituciones bajo el ámbito de la ley 10-07, donde se ha establecido objetivos a corto, mediano y largo plazo. Este indicador se actualiza cada mes en el sistema METAS, colocando un resumen ejecutivo,

alertas de posibles riesgos/incidentes que pudiesen impactar la meta y próximos logros/retos a alcanzar para el próximo periodo. Ambos indicadores NOBACI y Ampliación de cobertura CGR, son monitoreados por el equipo de Meta Presidencial y se revisa junto al consejo de ministros y el Presidente.

Evidencias:

- 9.1.1.1 Informes Estadísticos proceso Registro de Contratos 2019.
- 9.1.1.2 Informes Estadísticos proceso de Pagos 2019.
- 9.1.1.3 Informe PEI-POA 2018
- 9.1.1.4Encuesta de servicios presenciales 2018
- 9.1.1.5 Estadísticas Certificación de Cargos.
- 9.1.1.6 Reporte IGP de DIGEPRES..

 Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). la CGR evidencia la aplicación de la encuesta "Calidad de los Servicios de la CGR" arrojando para el primer trimestre 2019 que el 93% de los ciudadanos/clientes encuestados se sienten satisfecho con la calidad de servicio ofrecido en los procesos de autorizaciones de órdenes de pagos, certificaciones de registro de contratos y certificaciones de cargos.

En la operación de certificaciones de cargos se evidencia que entre el ler, 2do y 4to trimestre del 2019 fueron emitidas de parte de la CGR unas 23,450 certificaciones de cargos a servidores públicos para que puedan completar y someter su expediente a la

Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado a fin de ser beneficiados por una pensión.

Evidencias:

- 9.1.2.1 Encuesta de Satisfacción de Calidad de los servicios 2019
- 9.1.2.2 Resultados Encuesta sistema de Certificación de Registro de Contrato.
- 9.1.2.3 Estadísticas certificaciones de cargo 2019
- 9.1.2.4 Informes Estadísticos proceso Registro de Contratos.
- 9.1.2.5 Informes Estadísticos proceso de Pagos 2019
- 9.1.2.6 Estadísticas Portal de transparencia.

En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano se encuentran plasmados los estándares y regulaciones de los niveles de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos por la CGR, los cuales evidencia un cumplimiento de un 100%.

Para la Carta Compromiso al Ciudadano se tomó en cuenta el atributo del "Tiempo de Respuesta" como el compromiso que asume la institución de cumplir con los horarios y tiempos establecidos en los servicios ofrecidos a sus usuarios/clientes con un estándar de calidad de 48 horas laborables para las ordenes de pagos de nóminas, 72 horas laborables para los procesos de Certificaciones de Registro de Contratos y Autorizaciones de Órdenes de Pago.

Al cierre del año 2018 el proceso de

• Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.

Autorización de Ordenes de Pago evidenció un cumplimiento del 100% para el indicador "Ordenes de pagos procesadas en un plazo mejor o igual a las 48 horas" y el proceso de Certificaciones de Registro de Contratos evidenció un cumplimiento de 99% para el indicador "Contratos Certificados en un plazo máximo de 48 horas". En ese orden, el indicador de devoluciones de autorizaciones de órdenes de pago y registro de certificaciones de contrato se mantuvo por debajo del 2%, cumpliendo con esto el 100% con lo programado para dicho indicador.

Evidencias:

- 9.1.3.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2018
- 9.1.3.2 Estadísticas certificaciones de cargo 2018
- 9.1.3.3 Informes Estadísticos proceso Registro de Contratos.
- 9.1.3.4 Informes Estadísticos proceso de Pagos
- 9.1.3.5 Certificación del portal de la Contraloría en la norma A2 por la OPTIC

• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.

Se evidencia el fortalecimiento en la eficacia y eficiencia de los servicios de la contraloría General de la Republica gracias al cumplimiento de los acuerdos institucionales, tales como el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Colegio de Periodistas y el instituto de Auditores Internos.

Parte de lo convenido entre La Contraloría

General de la Republica y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se enuncia en los puntos siguientes:

- Realizar una ampliación del módulo del Sistema de Certificaciones de Registro de Contrato.
- 2. Acompañar la implementación de los procesos de aprobación nomina/conciliación y cheques.
- 3. Desarrollar 7 interfaces a sistemas (bancos, instituciones públicas, etc.).
- 4. Realizar ajustes instrumentales a herramientas informáticas.
- 5. Evaluación del funcionamiento del sistema de trabajo.

En ese orden, se evidencia el cumplimiento de un 100% de los puntos anteriores detallados.

Evidencias:

9.1.4.1 Informes de cumplimiento acuerdo TRANSDOC

9.4.1.2 Informes de cumplimiento acuerdo Sistema de Certificaciones de Registro de Contrato.

9.1.4.3 Convenio CGR-IAIRD

9.1.4.4 Acuerdo PNUD-TRANSDOC

9.1.4.5 ACUERDO PNUD- sistema de Certificación de Registro de Contrato y SIVOP.

 Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. Se evidencia auditorías realizadas por otras instituciones en temas de nivel de calidad, gestión y servicios ofrecidos, tales como MAP en la Carta Compromiso y PEFA el cual es realizado por el Ministerio de Hacienda (MH), con el respaldo financiero y técnico de la

Delegación de la Unión Europea y la participación del Programa de las Naciones Unidades para el Desarrollo (PNUD), un instrumento ampliamente aceptado y reconocido internacionalmente para medir el desempeño del sistema de gestión de las finanzas públicas y su capacidad para alcanzar los objetivos fundamentales de estos sistemas, a saber) la disciplina fiscal agregada) la asignación estratégica de recursos) la provisión eficiente de servicios públicos.

Cada año el Ministerio de la Administración Pública (MAP) audita el cumplimiento de la guía de autodiagnóstico CAF, la cual para el año 2018 arrojo un informe de retorno el cual destacó el sistema de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en cuanto a evidenciar el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y proveen las bases para que los Sistemas de Administración de Control y las Unidades de Auditoria puedan ser evaluados.

Evidencias:

9.1.5.1 Informe PEFA

9.1.5.2 Informe de retorno CAF 2018

9.1.5.3 Informe OCDE página 23

La CGR realiza prácticas de Benchmarking a fin de replicar acciones en beneficio de la mejora continua, tales como las visitas a SIPEN que por medio de la misma obtuvimos la estructura y técnica para el levantamiento de medir la percepción interna y externa como mejora al modelo CAF. En ese orden,

• Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.

producto de esos benchmarking se identificó e incorporó la aplicación de encuesta de satisfacción de calidad en los servicios para medir la percepción de los ciudadanos/clientes conforme a los servicios ofrecidos en la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), División de Correspondencia y Archivo y Certificaciones de Cargo.

Los resultados de las encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios, revelan un nivel de aceptación del **96%**.

En otro orden se tuvo la oportunidad de visitar EDENORTE por medio de esta obtuvimos técnicas para implementación del modelo CAF. el HOSPITAL en TRAUMATOLOGICO JUAN BOSCH fortalecimos ideas para mejora del modelo y en presidencia tuvimos la oportunidad de adquirir los conocimientos debidos para la implementación del sistema TRANSDOC. Por otra parte nuestra institución fue privilegiada al tener las visitas de CEIZTUR, INDUSTRIA Y COMERCIO, BANRESERVAS Y CONTRATACIONES PUBLICAS cada una de estas instituciones adquirieron herramientas de mejoras para implementarlas en sus servicios con el fin de aplicar mejores técnicas de gestión.

Evidencias:

9.1.6.1 Benchmarking SIPPEN9.1.6.2 Benchmarking Compras yContrataciones

9.1.6.3 Benchmarking Banreservas

9.1.6.4 Benchmarking CAF Hospital Traumatológico Juan Bosch

9.1.6.5 Benchmarking TRANSDOC.

9.1.6.6 Benchmarking EDENORTE

9.1.6.7 Benchmarking CEIZTUR(Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas)

9.1.6.8 FOTOS del Benchmarking

9.1.6.9 Minutas del Benchmarking

9.1.6.10 Resultados de Encuestas de Satisfacción de la Calidad en los Servicios.

• Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.

La Contraloría General de la República ha estado implementando soluciones tecnológicas que impactan en el logro de resultados cuantificables y notables en las mejoras en los procesos claves de la institución como es el caso de los siguientes proyectos: Sistema NOBACI, Sistema de Certificaciones de Registro de Contratos, SIVOP de Pago, Consulta Libramientos Proveedores. Consulta Libramientos Instituciones, Consulta de Correspondencia, Consulta Extranet, Proceso de Acceso a la Información Pública. TeamMate. Transdoc. Softland, Eikon System/web, descargo y digitalización de los archivos, certificación de la Página Web en las normas NORTIC AI, A3, A5 y E1.

Dentro de los resultados logrados podemos citar los siguientes:

• El Sistema NOBACI permite que las instituciones puedan realizar su

autodiagnóstico cargar evidencias en línea. Así mismo, desde Dirección de Desarrollo Normativo se monitorean y validan los resultados en línea. La medición del impacto en los resultados arrojó que superamos en un 42% la implementación de las NOBACI en las instituciones (planificamos abarcar 102 y logramos 145 entidades). Por otra parte, cabe destacar el cuidado del medio ambiente al realizar el trabajo en condiciones de cero papeles.

- Las consultas en la Página Web sobre estatus de libramientos, contratos correspondencia, etc., facilitan a nuestros usuarios tener información en tiempo real sin tener que visitar nuestras oficinas o realizar solicitud de información.
- La nueva herramienta tecnológica para la gestión de auditorías TeamMate aumenta la eficiencia y la productividad de todo el proceso de incluyendo: auditoría interna, evaluación de riesgos, asignación de recursos, planificación, ejecución, revisión, generación de informes, análisis de tendencias, presentación de informes al Comité de Auditoría y almacenamiento. Permite dedicar menos tiempo a documentar y revisar y más tiempo a la prestación de servicios de valor añadido.

|--|

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
 La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	A lo interno de la institución, la CGR realiza mediciones estadísticas y monitoreo de los resultados de los procesos clave, para los cuales se han elaborado Matrices de Riesgos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en cuanto a eficacia y eficiencia e implementar las mejoras necesarias.	
	Por otra parte se evidencia la rendición de cuentas relativa a los avances del PEI y el POA y los avances de los proyectos. Evidencias: 9.2.1.1 Estadísticas de procesos clave	
	9.2.1.2 Matrices de Riesgos9.2.1.3 Informe PEI- POA 2018	

• 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).

9.2.1.4 Presentaciones de seguimiento a proyectos

9.2.1.5 Informes de avances de proyectos 9.2.1.6 Hojas de asistencia a reuniones de seguimiento a proyectos 2016 y 2017

En cuanto a la gestión de los recursos disponibles anualmente se designan los recursos, acorde al presupuesto anual, en donde se distribuyen los recursos de acuerdo a los objetivos definidos en el Plan Operativo Anual.

Con relación a la **gestión de los recursos humanos y del conocimiento**, la Institución ha definido estrategias para el logro de estos objetivos:

- Se realizan análisis de productividad y capacidad para la gestión de los recursos humanos, que se consideran en la toma de decisiones para la selección y promoción del personal de acuerdo al perfil y a su capacidad. El desarrollo de las capacidades de cada empleado en términos de capacitación está determinado en la CGR en el plan de capacitación anual el cual se define y establece tomando en cuenta las necesidades de cada área operativa y el impacto en la prestación de los servicios.
- En cada una de las capacitaciones

impartidas se incluye personal de diversas áreas, partiendo de las necesidades previamente identificadas en evaluaciones del desempeño, metas institucionales y los planes de trabajo en cada área.

- mejorar desempeño Para institucional, desarrollar y retener altamente recursos humanos calificados, e institucionalizar la gestión del conocimiento en todas las áreas, la CGR asigna recursos de su presupuesto para actividades de capacitación, planificándolas У ejecutándolas, manteniendo un el desarrollo enfoque en fortalecimiento institucional.
- Para la gestión del conocimiento se trabajan talleres de revisión de procesos a fin de captar los conocimientos e incorporarlos para fortalecimiento de los sistemas y procedimientos.
- Se mantiene un control de mantenimiento y mejora de su infraestructura y existe un área responsable de recibir los reportes y seguimiento a los mismos. También se realizó la readecuación de la red eléctrica de la institución.

Evidencias:

9.2.2.1 Plan de Capacitación 2019

9.2.2.2 Plantilla Evaluación de desempeño

9.2.2.3 Talleres impartidos

9.2.2.4 Procedimientos aprobados

9.2.2.5 Plan de Carrera

9.2.2.6 Fotos cambio de fachada edificio

9.2.2.7 Plan de Mantenimiento Preventivo

9.2.2.8 Nueva fachada de la Sede

9.2.2.9 Planos de mejora física de la institución

• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.

La implementación de nuevas y modernas tecnologías ha permitido la automatización de los procesos y el logro de eficiencia en las labores realizadas por nuestros colaboradores.

Existen resultados cuantificables y notables de mejoras en los procesos de la institución al darles facilidades a nuestros clientes para la visualización de los estatus, como son las consultas de Correspondencia en línea con el de Transparencia Documental sistema (TRANSDOC), seguimiento al cumplimiento de los plazos y a la información de los mismos durante el proceso de Certificación de Registro de Contratos y el sistema SIVOP, cambio de imagen institucional, consulta ciudadana y consulta proveedores del estado vía la página institucional. Eficiencia y automatización de los procesos administrativos financieros que se realizaban de forma manual como administración de la caja chica, y mejoras en el tiempo de respuesta en las solicitudes de servicio, conciliación bancaria, control de activos fijos e inventarios de almacén, con la implementación del sistema Softland.

La implementación de mejoras en los procesos de Pagos, donde se han desarrollado interfaces de sistemas con otras instituciones, se ha incorporado funcionalidades como pruebas de cumplimiento de los procedimientos legales en cada actividad del proceso, la cual garantiza la gestión y nivelación del conocimiento para todos los colaboradores.

Evidencias:

9.2.3.1 Print Screen de TRANSDOC

9.2.3.2 Print Screen Sistema de Certificación de Registro de Contratos

9.2.3.3 Print Screen SIVOP.

9.2.3.4 Pruebas de integración de sistemas

9.2.3.5 9.2.3.6 Print Screen de Softland

9.2.3.7 Print Screen de EIKON

9.2.3.8 Print Screen de Delphos

• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).

Por medio de benchmarking que la contraloría ha realizado con otras instituciones se ha logrado implementar mejores prácticas a los procesos claves y gestión de la calidad en las mismas.

Como resultado del benchmarking con el MAP logramos cambiar del sistema de evaluación del desempeño por factores a implementar la evaluación del Régimen Ético y Disciplinario, Logro de Metas y Objetivos y por Competencias para dar cumplimiento al Decreto No.525-09 sobre Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.

Como resultado de nuestra interacción con la Dirección General de Contrataciones Públicas se incorporó como funcionalidad del Sistema de Certificación de Registro de Contratos la interfaz directa con el sistema de compras para reducir el tiempo de respuesta y evitar posibles errores por manipulación manual de la documentación.

Con relación al benchmarking realizado con Banreservas se fortalecieron los controles automáticos para llevar el balance/conciliación de los pagos aplicados a los contratos y la mejora en el proceso del servicio al cliente.

Por medio de la vista a la SIPEN obtuvimos la estructura y técnica para el levantamiento de medir la percepción interna y externa como mejora al modelo CAF, por otro orden tuvimos también la oportunidad de visitar EDENORTE donde obtuvimos técnicas para implementación del modelo CAF, en el HOSPITAL TRAUMATOLOGICO JUAN BOSCH fortalecimos ideas para mejora del modelo y en presidencia tuvimos la oportunidad de adquirir los conocimientos debidos para la implementación del sistema TRANSDOC. Por otra parte nuestra

institución fue privilegiada al tener las visitas de CEIZTUR E INDUSTRIA Y COMERCIO cada una de estas instituciones adquirieron herramientas de mejoras para implementarlas en sus servicios con el fin de aplicar mejores técnicas de gestión.

Evidencias:

9.2.4.1 Benchmarking Evaluación del Desempeño por Resultados, Competencias y Régimen Ético y Disciplinario MAP.

9.2.4.2 Benchmarking Compras y

9.2.4.3 Benchmarking Banreservas

9.2.4.4 Benchmarking Marco Común de Evaluación (CAF) Hospital Juan Bosch

9.2.4.5 Benchmarking TRANSDOC

9.2.4.6 Benchmarking SIPEN

9.2.4.7 Benchmarking MICM

La institución ha implementado las mejoras contenidas en los convenios y alianzas sostenidos con diferentes instituciones tales como: DIGEIG, Tribunal Constitucional, DIGEPRES, Tesorería, UASD, APEC, Participación Ciudadana, Cámara de Cuentas, PNUD, Instituto de Auditores Internos (IAIRD), Defensor del Pueblo, Banco Central de la República Dominicana.

Evidencias:

9.2.5.1 Acuerdos y alianzas

9.2.5.2 Reconocimientos OPTIC

9.2.5.3 Fotos

9.2.5.4 Notas de prensas

9.2.5.5 Acuerdos firmados de alianzas realizadas.

• 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.).

9.2.5.6 Reportes Estadísticos para el Banco Central

La CGR se mantiene realizando innovaciones y mejoras en su infraestructura tecnológica. Contamos con una plataforma y estructura informática moderna y compatible con interfaces de redes y servicios tecnológicos de alto nivel.

La automatización de los procesos de correspondencia interna y externa, el archivo institucional, procesos claves de la institución (certificación de contratos, Autorización de Órdenes de Pagos, así como la gestión administrativa y financiera, consultas de los servicios vía web.

Entre los beneficios de valor añadido se evidencia:

- Fortalecimiento del Control Interno.
- Automatización de los procesos.
- Auditoria focalizada en función de hallazgos puntuales en pruebas de cumplimiento.
- Cero (0) papel y eliminación de Retrabajo.
- Registro de facturas con NCFG.
- Clasificación del gasto por sectores Económicos.
- Reducción de al menos 2 días en el tiempo para completar un trámite
- Fortalecimiento del cumplimiento del gasto conforme a la ejecución presupuestaria.
- Pase de funciones de Solicitud de

Orden de pago a las instituciones.

- Criterio de evaluación unificado en el análisis de pago.
- Controles en líneas con sistemas de órganos rectores integrados.
- Mayor transparencia del gasto.
- Consulta en tiempo real de orden de pago de parte de los Proveedores y la Unidad ejecutora según corresponda.
- Mejora y Eficacia de las diferentes plataformas de Redes Sociales.

Evidencias:

9.2.6.1 Reporte del ahorro de papel.

9.2.6.2 Reporte del ahorro de papel TRANSDOC.

9.2.6.3 Reporte del consumo de papel Sistema de Certificación de Registro de Contratos y Sistema SIVOP

9.2.6.4 Informe que evidencia la reducción del tiempo de respuesta en los servicios claves.

9.2.6.5 Mecanismo de control automático) contratos y pagos

9.2.6.6 Mejoras en el TRANSDOC

9.2.6.7 Cambios a los procedimientos de ayuntamiento y recepción libramientos 9.2.6.8 Nuevo software de transportación

Se evidencia auditorías realizadas por otras instituciones en temas de nivel de calidad, gestión y servicios ofrecidos.

En base los reportes estadísticos de procesos, encuesta de satisfacción e informes de auditorías, se han implementado mejoras sustanciales en el funcionamiento de la organización. Tales como:

 Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.

- Mejoras en la eficiencia de los servicios.
- Controles internos inmersos en los procesos.

Por otra parte se evidencia que la CGR aplica varias encuestas de satisfacción a los ciudadanos/clientes con el fin de eficientizar, mejorar y retroalimentarse como institución sobre los procedimientos internos, el resultado general de esta encuesta externa fue de un 93% de favorabilidad de los clientes, quedando en un nivel de excelencia de acuerdo a la escala utilizada...

Evidencias:

9.2.7.1 Informe PNUD Proceso de Transparencia Documental (TRANSDOC) 9.2.7.2 Informe PNUD proceso SIVOP. Informe PEFA.

9.2.7.3 Informe de auditoría Financiera.9.2.7.4 Informe de retorno CAF.

9.2.7.5 Encuesta de Satisfacción de la calidad de los servicios. 2019

Se evidencia la participación durante 4 períodos consecutivos 2015, 2016, 2017 y 2018 en el Premio Nacional a la Calidad y las Prácticas Promisorias del Sector Público. En las cuatro versiones en las cuales ha participado ha sido galardonada con Medalla de Plata y Bronce.

La institución se ha certificado con las Normas NORTIC A2, A3, A5 y E1.

• Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).

La Contraloría General de la República también se ha ubicado entre los primeros lugares en cuanto al nivel de cumplimiento de Metas Presidenciales, llegando a alcanzar el número uno con 98 puntos en el ranking de Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública; cumpliendo con un 100% en las Normas Básicas de Control Interno, 100% en ITICGE y Gestión Presupuestaria.

Se obtenido sostenidamente la mayor calificación en la evaluación del Portal de Transparencia, que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)

Evidencias:

9.2.8.1 Certificado otorgando medalla de plata CAF 2017

9.2.8.2. Certificado otorgando medalla de plata CAF 2016

9.2.8.3 Certificado otorgando medalla de plata CAF 2015

9.2.8.4 Certificación NORTIC (Portal Web)

9.2.8.5 Calificación Transparencia DIGEIG

9.2.8.6 Printscreen Metas Presidenciales

Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.

Los resultados generados del ejercicio fiscal del gasto presupuestario, se subdividen en períodos de evaluación trimestral, donde se monitorea el desempeño de la ejecución financiera respecto a las metas físicas consignadas en los POA's y Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC), se toman en cuenta posibles desviaciones y se requiere las evidencias que las justifiquen.

La distribución de los fondos se realiza en base a las necesidades de la Institución, con criterio de eficacia, eficiencia y equidad del gasto, apegadas a los lineamientos de nuestra Política de Control Interno.

Evidencias:

9.2.9.1 Formulación Física y Financiera del presupuesto 2019-2020.

9.2.9.2 Evaluación física y financiera del 2018, 2019-2020

Dentro de estas evaluaciones podemos citar El Informe PEFA (Public Expenditure and Financial Accountability) o por su significado en español, Gasto Público y Rendición de Cuentas, es un método para realizar una evaluación que mide el grado en que los procesos e instituciones del sector fiscal contribuyen a la consecución de los resultados deseables en cuanto a la ejecución del presupuesto.

Como resultado de estas auditorías o evaluaciones se han identificado e implementado oportunidades de mejora en nuestros procesos financieros, entre los que podemos citar:

 Elaboración del Presupuesto Anual en base al desglose de los costos de cada actividad contenida en los Planes

 Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. Operativos Anuales y en el Plan Anual de Compras y Contrataciones.

Evidencias:

9.2.10.1 Formulación Presupuesto Físico Financiero 2018

9.2.10.2 Plan Anual de Compras 2020

9.2.10.3 Presupuesto 2020

 Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). Se evidencia el análisis de costo/beneficio en la toma de decisiones de inversión tales como proyectos y adquisiciones significativas para la institución, como equipos multifuncionales, Sistema de Transparencia Documental, Sistema de Trámite Regular Estructurado, Sistema EIKON, Sistema Softland, la implementación de estas herramientas tecnológicas ha impactado en la calidad del gasto, la transparencia de las operaciones, reducción del gasto de papel, y eficiencia en los procesos.

Las adquisiciones se realizan al menor costo posible, lo que se evidencia en los procesos de comparación de precios.

Evidencias:

9.2.11.1 Matriz de evaluación de adquisiciones de sistemas.

9.2.11.2 Análisis de las impresoras.

9.2.11.3 Análisis de ROI Proyectos

9.2.11.4 Análisis de ahorro de papel

9.2.11.4 Análisis de ahorro de papel

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.

Guía CAF 2013 Página 239 de 239