



República Dominicana
Ministerio de Hacienda
Dirección General de Contabilidad Gubernamental



**Autoevaluación Institucional
con la Metodología CAF**

2020



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

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

Noviembre 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 Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	<p>Se evidencia que la institución revisa periódicamente la misión y visión, con la participación de los colaboradores y grupos de interés en los años 2010, 2014 y 2017. DIGECOG ha consultado y ponderado la valoración que tienen acerca de su marco estratégico a representantes de las instituciones siguientes: Ministerio de Hacienda, Ayuntamientos, así como la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU).</p> <p>Se evidencia que, a finales de 2016 fue revisado el marco estratégico de la entidad de cara a la elaboración del Plan Plurianual del Sector Público 2017-2020, proceso en el que DIGECOG participó, remitiendo los productos requeridos por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo.</p> <p>Se evidencia que en agosto 2017 se revisaron y reformularon la misión, visión y valores institucionales durante la Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021, con la participación de colaboradores de todos los niveles: director general, directores y encargados, analistas, secretarías, técnicos, entre otros.</p>	

	<p>Se evidencia que, en julio de 2018, fueron consultados un total de 168 técnicos del área administrativa-financiera de varias entidades, así como representantes de 75 instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social, con el objetivo de conocer su opinión sobre la Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).</p> <p>Se evidencia la participación de representantes de los grupos de interés, así como colaboradores de DIGECOG, tanto internos como externos en la Jornada de Planificación 2019, en la que se presentó el mapa estratégico institucional y se plasmaron los productos e indicadores que respaldan el marco estratégico.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Actividades Mensuales • POA 2017, 2018, 2019 y 2020 • Memoria Anual 2017, 2018 y 2019 publicada en el portal web • Inducción al personal de nuevo ingreso • Plan Plurianual 2017-2020 remitido al Ministerio de Hacienda • Resolución No. 005-2017, que aprueba el nuevo Marco Estratégico Institucional 	
--	--	--

<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Jornada de Planificación Estratégica agosto 2017 y septiembre 2018. • Plan Estratégico 2018-2021. • Informe de Encuesta “Evaluación del Marco Estratégico” julio 2018. • Registro de participantes Jornada de Planificación septiembre 2019. • Mapa Estratégico DIGECOG. <p>Se evidencia que DIGECOG cuenta con valores institucionales alineados a la misión y la visión de la entidad, en consonancia con el marco general de valores del Sector Público.</p> <p>Se evidencia que, en agosto 2017, los valores fueron revisados y reformulados durante la Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021.</p> <p>Se evidencia que, a partir de 2019, la Dirección General ha declarado los años para promover los valores institucionales como guía del accionar de los colaboradores y contribuir a consolidar el fortalecimiento institucional. En efecto, 2018 fue declarado Año de la Calidad; 2019 Año de la Profesionalidad y 2020 Año de la Integridad.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2018, 2019 y 2020. • Socialización marco estratégico en la Actividad- Aniversario de la Institución celebrada en julio 2015. 	
--	--	--

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 05-2017 que aprueba el nuevo Marco Estratégico Institucional. • Lista de participantes Jornada de Planificación Estratégica agosto 2017, septiembre 2018 y 2019. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Fotos con declaración de años 2018, 2019 y 2020. <p>Se evidencia que la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos son comunicados, compartidos, socializados y divulgados a todos los colaboradores y grupos de interés de la institución.</p> <p>Se evidencia que el marco estratégico Institucional fue socializado en una actividad convocada para presentar los Planes Estratégicos del Ministerio de Hacienda y sus dependencias.</p> <p>Se evidencia que el marco estratégico Institucional de DIGECOG fue socializado en una actividad realizada en mayo de 2018 para celebrar el Día del Contador que contó con la participación de los contadores que laboran en la institución, representantes de las escuelas de contabilidad de las diferentes universidades, del Banco Mundial y el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPAD).</p>	<p>No se evidencia que se evalué el nivel de conocimiento de los colaboradores de la misión, visión y valores. </p>
---	---	--

	<p>Se evidencia que el marco estratégico institucional fue socializado con el personal de la institución, así como divulgado en el boletín informativo institucional en el Tercer Trimestre (T III) 2017, y el Primer Trimestre (TI) 2018. Además, fue confeccionado e instalado un arte en los vehículos de la flotilla de la entidad utilizados para transportar al personal, así como en los fondos de pantallas de las computadoras que están en las estaciones de trabajo de todos los colaboradores, murales informativos del 2do., 5to piso y en puntos de las diversas áreas de la sede de DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que el marco estratégico de la Institución también fue socializado durante la presentación de la 2da. Semana de la Salud 2018, actividad en la que se hizo un concurso para constatar el conocimiento del personal acerca de la misión, visión y valores de la entidad. Además, en la Jornada de Planificación celebrada en septiembre del 2018, se realizó una dinámica de socialización y aprendizaje del marco estratégico de la Institución. En ambos casos, quienes respondían con exactitud cuándo se les preguntaba la misión, visión y valores de DIGECOG recibieron regalos por su destacada participación.</p> <p>Se evidencia la elaboración y socialización del mapa estratégico, representación gráfica de la estrategia de la institución que describe la relación de causa efecto entre</p>	
--	--	--

	<p>los objetivos institucionales y las cuatro perspectivas del Cuadro de Mando Integral (Balance Score Card).</p> <p>Se evidencia la socialización del Plan Estratégico Institucional 2018-2021 y del Plan Operativo 2020 vía correo electrónico. Además, su publicación en la página web y en Intranet de la entidad para garantizar el acceso en línea de los colaboradores y grupos de interés.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Actividades Mensuales. • POA 2017, 2018, 2019 y 2020. • Memoria Anual 2017, 2018 y 2019. • Taller POA 2017. • Lista de participantes curso práctico de Planificación Estratégica. • 1ra y 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Capacitaciones sobre NICSP. • Boletín sobre las NICSP. • Portal web institucional. • Charlas a estudiantes del Liceo Cardenal Sancha, Fe y Alegría y Universidad UAPA realizadas en 2017, así como del Politécnico de Puerto Plata y el Liceo Pedro Henríquez Ureña de San Juan de la Maguana, llevadas a cabo en 2018. • Charlas a estudiantes de las universidades O & M, UNICARIBE y la UASD, realizadas en 2019. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 005-2017, aprobando la misión, visión y valores del nuevo marco estratégico de DIGECOG. • Convocatoria del Ministerio de Hacienda para la socialización Planes Estratégicos de sus dependencias. • Fotos actividad del Ministerio de Hacienda para la socialización de los Planes Estratégicos de sus dependencias. • Fotos actividad de DIGECOG para la celebración Día del Contador. • Programa, convocatoria e Informe encuesta actividad Día del Contador • Lista de participantes actividad Día del Contador • Socialización del marco estratégico en la 2da. Semana de la Salud 2018 • Fotos concurso marco estratégico durante la clausura de la 2da. Semana de la Salud 2018. • Fotos de artes colocados en los murales, autobuses y fondos de pantallas. • Fotos dinámicas del marco estratégico celebradas en la Jornada de Planificación septiembre 2018. • Mapa Estratégico DIGECOG. • Correos de socialización del PEI 2018-2021, remitido por el Lic. Rufino Acosta (G-todos). • POA 2020 y publicación en página web e intranet, remitido por el Depto. De Comunicaciones. 	
--	--	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG tiene una política que establece la periodicidad para la revisión y redefinición del Marco Estratégico.</p> <p>Se evidencia la revisión de la misión, visión y valores tomando en cuenta diferentes factores tales como político, económico, social y tecnológico, durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI), así como el Plan Estratégico Institucional (PEI-MH) 2011-2015, y del Plan Estratégico de Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (PEI-NICSP) 2014.</p> <p>Se evidencia la aplicación del Análisis de Campo de Fuerzas para analizar el entorno, así como el Análisis de los Grupos de Interés, herramientas utilizada durante la Jornada de Planificación Estratégica 2017. La primera se utilizó para identificar las fuerzas impulsoras y restrictivas, mientras con la segunda, los grupos de interés de la institución</p> <p>Se evidencia que DIGECOG, en virtud de la naturaleza de la institución establecida en su base legal, hace énfasis en el análisis de los cambios económicos que inciden en las finanzas públicas, a través de la elaboración de informes para la toma de decisiones.</p> <p>Se evidencia el uso del análisis FODA y del PESTEL (factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y</p>	
--	---	--

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Legales), en la Jornada de Planificación 2019, en la cual se conformaron equipos multidisciplinarios de las diferentes áreas de la institución y representantes de los grupos de interés que hicieron aportes importantes a la matriz de incidencia de cada uno de los factores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Elaboración de POA. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI). • Plan Estratégico Institucional PEI-MH 2011-2015. • Plan Estratégico de las NICSP 2014. • Informe de la Dirección de Análisis de la Información Financiera de la DIGECOG. • Análisis PESTEL elaborado. • Matriz FODA. • Matriz de incidencia de los factores del PESTEL. <p>Se evidencia que la institución tiene una Comisión de Ética Pública (CEP), regido por un Código de Ética, cuyos integrantes apoyan al personal, a través de la prevención del comportamiento no ético, impartiendo charlas y remisión de correos electrónicos sobre pautas éticas.</p> <p>Se evidencia que la CEP revisa el Código de Pautas Éticas semestralmente, con el objetivo de mantener actualizada la base de datos de los funcionarios nombrados por</p>	
--	--	--

	<p>decreto y dar seguimiento al comportamiento ético que éstos deben modelar en función del compromiso asumido.</p> <p>Se evidencia que la CEP también sensibiliza al personal sobre los conflictos de interés y cómo detectarlos, mediante remisión de correos electrónicos. De ahí que se han habilitado diferentes medios (buzón y correos electrónicos) para denunciar las prácticas antiéticas.</p> <p>Se evidencia que un analista de Relaciones Laborales maneja los dilemas éticos y conflictos de interés.</p> <p>Se evidencia la existencia del Plan de Trabajo Anual de Ética, así como el Código de Ética y Reglamento de Relaciones Laborales, documentos divulgados entre el personal por los diferentes canales de comunicación disponibles.</p> <p>Se evidencia que, la Comisión de Ética Pública de DIGECOG, en el marco de la celebración del Día Nacional de la Ética, realizó una actividad denominada “La Ética a través del Cine”, la cual contó con la participación del personal, proyectando la película “La Verdad Oculta” que invita a reflexionar sobre los dilemas éticos que, en nuestra condición de profesionales, ciudadanos o funcionarios públicos debemos enfrentar; haciendo énfasis en los</p>	
--	--	--

	<p>principios éticos y la conducta que debemos modelar.</p> <p>Se evidencia que la Comisión de Ética Pública de DIGECOG mide la efectividad de las acciones de comunicación, difusión y asunción del código de ética. Cada año, aplica una encuesta al personal para tales fines.</p> <p>Se evidencia que el Código de Ética fue actualizado y entregado en 2018, al personal, incluyendo la versión en formato audiovisual, una manera didáctica para lograr mejor comprensión del público objetivo.</p> <p>Se evidencia la elaboración del documento denominado Políticas para la Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias de los Servicios de la DIGECOG, en el que se especifican los procedimientos para reportar incidencias de conflictos de interés o dilemas éticos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Ética Pública (CEP). • Código de Ética. • Minutas reuniones Comisión de Ética Pública de DIGECOG. • Plan de Trabajo Anual de Ética 2017, 2018, 2019 y 2020. • Constancia de denuncias remitidas a la DIGEIG. • Correos Educativos sobre Valores Éticos. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizaciones del Código de Pautas Éticas. • Promoción de los medios disponibles para presentar denuncias sobre prácticas antiéticas. • Taquillas de invitación y fotos de la Ética a través del cine. • Informes de Encuestas Código de Ética • Audiovisual Código de Ética • Políticas para la Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias de los Servicios de la DIGECOG. <p>Se evidencia el cumplimiento de los procesos de compras al momento de realizar la adquisición de bienes y servicios.</p> <p>Se evidencia la calificación excelente de DIGECOG hecha por la DIGEIG, publicada en la sección "Transparencia" del portal de la Institución, según se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2016 • 100% en 2017 • 93.5% en 2018 • 100% en 2019 • 100% a noviembre 2020 <p>Se evidencia que DIGECOG promueve por diferentes vías y medios, la prevención de la corrupción con la divulgación del Código de Ética y del Código de Pautas Éticas a los colaboradores y proveedores de la institución.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia que la Comisión de Ética Pública (CEP) de DIGECOG es responsable de velar por el comportamiento ético y la prevención de la corrupción. Dicha comisión divulga al personal, a través de su coordinación educativa, informaciones de interés que apoyan su función de velar por el comportamiento ético y anticorrupción, contemplados en sus Planes de Trabajo Anuales.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realiza charlas y talleres de Ética Pública para el personal.</p> <p>Se evidencia que, durante el proceso de Inducción al personal de nuevo ingreso, se le instruye sobre los comportamientos éticos.</p> <p>Se evidencia que un(a) analista de Relaciones Laborales del Departamento de Recursos Humanos de la Institución trabaja con los dilemas éticos y conflictos de interés.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética. • Correos informativos de la Comisión de Ética Pública (CEP). • Plan de Trabajo Anual de Ética. • Lista de participantes en Talleres. • Charlas de Inducción. • Constancia de conflictos de interés enviado a la DIGEIG. • Calificación portal de Transparencia 2019 y 2020. 	
--	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se evidencia la realización de jornadas y actividades orientadas al reforzamiento de la confianza mutua, lealtad y respeto entre los colaboradores, con la presencia del Director General y el Equipo Directivo.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones departamentales y talleres, entre los cuales se pueden citar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021 - Jornada de Planificación 2018 y 2019. - Taller para la elaboración del POA 2017. - Relaciones Interpersonales. - Empoderamiento y Liderazgo. - Inteligencia Emocional. <p>Se evidencia la medición del impacto de las Capacitaciones, a través del Desarrollo de Capacidades, contribuyendo de esa manera al Fortalecimiento Institucional.</p> <p>Se evidencia la participación del Director General en actividades de integración del personal, tales como encendido del arbolito y aguinaldo navideños, la entrega de reconocimientos a los colaboradores de la institución que han tenido una labor destacada durante los años 2017 y 2018. También, socialización con el personal de la medalla de plata del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias, entregada a la DIGECOG en el marco de la XIV Semana de la Calidad del Ministerio de Administración Pública (MAP) realizada el 17 de enero 2019.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia el seguimiento de los planes estratégicos de la institución, así como el monitoreo de los Planes Operativos Anuales (POA), alineados a la misión, visión y valores. Además, ese proceso está articulado con las evaluaciones de desempeño por resultados que se les hace a los colaboradores, de conformidad con lo establecido por el MAP.</p> <p>Se evidencia que el director general se reunió con los colaboradores de las diferentes áreas para socializar los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo realizadas en 2017, 2018 y 2019.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realiza actividades de integración como la celebración del Aniversario Institucional 2018, en la que compitieron varios equipos conformados por colaboradores de cada grupo ocupacional, resaltando el trabajo en equipo caracterizado por un ambiente de armonía.</p> <p>Se evidencia que el personal de DIGECOG de los diferentes grupos ocupacionales participó en actividades de integración durante las jornadas de planificación realizadas en 2018 y 2019</p> <p>Se evidencia la participación de diferentes colaboradores de DIGECOG en el curso Habilidades de Liderazgo para Directivos Públicos, impartido por el</p>	
--	---	--

	<p>INAP como parte del programa de capacitación 2020.</p> <p>Se evidencia la participación de colaboradores de DIGECOG que desempeñan posiciones de liderazgo o son gestores de Desarrollo Humano, en el programa de Certificación Internacional de Coaching para Servidores de la Administración Pública.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes en talleres. • Ayuda memoria de reuniones. • Reuniones y Actividades en las que participa el Director General. • Monitoreo POA, 2017, 2018 y 2019. • Evaluaciones de desempeño por resultados articuladas a los Planes Operativos Anuales 2017, 2018, 2019 y 2020. • Resultados de Encuesta de Clima 2017, 2018 y 2019. • Programa, fotos y videos de la actividad de integración 2018. • Correo Aceptación del INAP en el curso de Habilidades de Liderazgo para Directivos Públicos. • Fotos de las actividades de integración de las Jornadas de Planificación 2018 y 2019. • Certificación Internacional de Coaching para Servidores de la Administración Pública 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la Estructura Organizacional fue actualizada como parte de los esfuerzos destinados al Fortalecimiento Institucional de DIGECOG, con el acompañamiento y aprobación del MAP. La entidad, con esta actualización, establece nuevos niveles jerárquicos, con sus respectivas funciones, en consonancia con las responsabilidades y competencias requeridas en el Manual de Perfiles de Puestos.</p> <p>Se evidencia que el mapa de procesos, así como el mapa de producción y el manual de procesos de DIGECOG fueron actualizados, con la participación de colaboradores de las áreas funcionales de la entidad.</p> <p>Se evidencia que en DIGECOG realizamos consultas y encuestas a los clientes o grupos de interés involucrados en los procesos.</p> <p>Se evidencia que el mapa de procesos de DIGECOG fue actualizado con el involucramiento de los grupos de interés de la entidad en un diplomado de Gestión Efectiva de Procesos realizado en 2019, en el cual participaron representantes de otras entidades: Ayuntamiento de Ocoa, CECANOT y OMSA, con acompañamiento de la Dirección de Simplificación de</p>	<p>No evidencia que se planifiquen, definan, midan y mejoren los procesos de gestión del cambio.</p>

	<p>Trámites del MAP y la orientación del facilitador de dicho diplomado.</p> <p>Se evidencia que el mapa de producción de DIGECOG fue revisado en 2019, con la participación de los grupos de interés durante el proceso de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano, en el que fueron consultadas las entidades siguientes: Contraloría General de la República y la Superintendencia de Pensiones, con el seguimiento de la Dirección de Simplificación de Trámites del MAP.</p> <p>Se evidencia que en 2020 fueron actualizados tanto el Manual de Organización y Funciones como el Manual de Descripción de Puestos de DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que la estructura organizacional de DIGECOG aprobada en febrero de 2016 por el MAP, tramitada vía el Ministerio de Hacienda (MH), fue sometida a un proceso de actualización en 2019, con el involucramiento de todas las áreas funcionales de DIGECOG y la posterior remisión al MAP para fines de aprobación, después de su conocimiento y no objeción por parte del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Se evidencia la aprobación de la Estructura Organizacional de DIGECOG mediante la resolución No. 166-2020 emitida por el Ministerio de Hacienda (MH) y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>	
--	---	--

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que en 2019 DIGECOG concluyó la elaboración de las fichas de procesos y sus procedimientos correspondientes, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015. Se evidencia la actualización del Mapa de Procesos, a partir de lo descrito antes.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Producción. • POA 2017, 2018, 2019 y 2020. • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Descripción de Puestos. • Informe de Encuestas de Servicios. • Requerimientos remitidos vía Correo Electrónico solicitando a cada área las propuestas de actualización de sus estructuras organizacionales. • Resolución 166-2020 que aprueba la Estructura Organizacional • Mapa de proceso actualizado. • Fichas de procesos y procedimientos. <p>Se evidencia que DIGECOG ha identificado y fijado prioridades sobre los cambios necesarios para consolidar la gestión de la organización y su desempeño, relacionados con la Estructura Organizacional actualizada, así como los procesos y productos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Organización y Funciones. -Manual de Descripción de Puestos. -Evaluación de Desempeño por resultados. 	
---	---	--

	<p>Se evidencia la formulación, alineamiento y ejecución de los Planes Estratégicos y Planes Operativos Anuales (POA), con sus respectivos procesos de Monitoreo y Evaluación establecidos.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de los indicadores establecidos en el SISMAP, así como el Sistema de Control Interno sustentado en las NOBACI y las normas de la OPTIC, con un desempeño excelente que se refleja en las Metas Presidenciales, evaluación en la que DIGECOG ocupa el tercer lugar entre las primeras 10 instituciones, con el más alto nivel alcanzado.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG hace todos los años la evaluación de desempeño por resultados respecto al Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Se evidencia el seguimiento al Plan Estratégico Institucional (PEI), a través del eMartSuite, herramienta tecnológica adquirida e implementada por el Ministerio de Hacienda para articular todos los planes estratégicos de sus dependencias en una misma plataforma.</p> <p>Se evidencia la elaboración y articulación del Plan de Desarrollo del Talento Humano, compuesto por el Plan Institucional de Capacitación 2018, 2019 y 2020 la matriz de Capacitación y Adiestramiento de personal, la matriz de Desarrollo del Talento Humano y el Sistema de Estímulos Laborales (SIES),</p>	
--	---	--

	<p>con el propósito de fortalecer las perspectivas del aprendizaje, el bienestar y la salud de los servidores públicos de la organización.</p> <p>Se evidencia que la institución planifica y define los procesos de gestión de cambios, a través de su Plan Estratégico Institucional 2018-2021 y sus respectivos Planes Operativos Anuales (POA). La presentación del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 se realizó para concienciar a los colaboradores acerca de los cambios y la necesidad de que todos se involucraran en la ejecución de las actividades y tareas programadas. En la actividad fue entregado un brochure con las informaciones más relevantes del proyecto.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG lleva a cabo otro proceso de gestión del cambio con el proyecto de Desarrollo del Talento Humano que forma parte del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 y en los Planes Operativos Anuales (POA), con el propósito de crear un modelo de capacitación destinado al Desarrollo de Capacidades de los colaboradores, preparándolos para la gestión efectiva del cambio, a partir de una base de conocimientos que procure potencializar su habilidades y competencias requeridas para cada puesto de trabajo contribuyendo así al Fortalecimiento Institucional.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia que DIGECOG está Certificada en la Norma ISO 9001-2015, como parte de los esfuerzos tendentes a implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la mejora continua que asegure la satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de Compra No. DIGECOG-2017-00023 para adquisición servicio de consultoría. • Acuerdos de Desempeño. • Proyecto Implementación NICSP. • Anteproyecto modificación Ley No. 126-01. • Informe semestral de seguimiento al PEI a través del eMartSuite. • Actualización de la Estructura Organizacional • Resolución 166-2020 que aprueba la Estructura Organizacional. • Planes de Capacitación 2018, 2019 y 2020. • Convocatoria presentación del Proyecto ISO 9001: 2015. • Brochures Proyecto ISO 9001:2015. • Plan Estratégico (PEI) 2018-2021 • Planes Operativos Anuales (POA) 2019 y 2020. • Plan de Desarrollo del Talento Humano. • Certificación de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. 	
--	---	--

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Se evidencia la definición de resultados cuantificables e indicadores de los objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI), a través de los Planes Operativos Anuales (POA) 2017, 2018, 2019 y 2020, elaborados en función de las necesidades del Sistema de Contabilidad Gubernamental que rige todas las instituciones correspondientes a los diferentes niveles de gobierno del sector público, tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que los instrumentos de planificación de DIGECOG (Plan Estratégico Institucional 2018-2021 y cada POA) son elaborados tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a partir de encuestas trimestrales aplicadas, así como las visitas realizadas y la asistencia técnica ofrecidas al personal de las áreas administrativas y financieras de las instituciones del Sector Público.</p> <p>Se evidencia la definición de indicadores cuantificables de necesidades diferenciadas incorporadas en los Planes Operativos Anuales (POA) como la asignación del mínimo de un 20% en las compras a las MIPYMES y, al mismo tiempo, considerando la perspectiva de género, en cumplimiento con las disposiciones legales establecidas.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realiza el monitoreo trimestral a la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), mediante</p>	
---	--	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros</p>	<p>la elaboración de informes en los que se verifica el cumplimiento de las metas, así como los hallazgos y causas de desviación que requieren de medidas correctivas y acuerdos de las áreas para el logro de los objetivos trazados.</p> <p>Se evidencia la inclusión de indicadores en el POA que satisfacen las necesidades y expectativas específicas de diferentes instituciones, por niveles de gobierno.</p> <p>Se evidencia la elaboración de la Matriz de las Partes Interesadas, la cual fue consensuada con representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2019, en la cual se identificaron sus necesidades y expectativas, incorporándola en la Planificación Estratégica y Operativa, así como potenciar la gestión de alianzas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. • POA 2017, 2018, 2019 y 2020. • Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA. • Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años 2017, 2018 y 2019. • Matriz de partes interesadas. <p>Se evidencia que DIGECOG cuenta con un sistema de gestión de la información sustentado en indicadores de los procesos plasmados en el Cuadro de Mando Integral</p>	
--	--	--

<p>estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>o Balanced Scorecard que permite monitorear y dar seguimiento permanente al cumplimiento de las metas institucionales y los objetivos trazados en los instrumentos de planificación: Plan Estratégico y POA.</p> <p>Se evidencia que en las reuniones de la Alta Dirección se verifican los logros estratégicos y objetivos operativos de la organización, mediante el nivel de cumplimiento de los indicadores, considerando los riesgos y las oportunidades que se derivan de las brechas identificadas.</p> <p>Se evidencia que el sistema de gestión de la información utiliza diferentes canales de comunicación, tales como Intranet, Correo Electrónico vía Outlook instalado en los equipos electrónicos con servicio de internet, así como acceso a carpetas públicas y por áreas en la red interna.</p> <p>Se evidencia que el sistema de gestión de información cuenta con una infraestructura tecnológica moderna que permite acceder a las informaciones producidas, a través de carpetas por comités, equipos y proyectos.</p> <p>Se evidencia que las informaciones producidas o recibidas por DIGECOG son resguardadas en cintas back-up diarias, semanales, mensuales y anuales, como parte de la gestión de riesgos, asegurando la continuidad de las operaciones, aunque surjan eventos o desastres naturales que</p>	
---	---	--

	<p>afecten negativamente las actividades cotidianas.</p> <p>Se evidencia que el Sistema de Control Interno (SCI) implementado en DIGECOG está sustentado en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realiza un seguimiento permanente al cumplimiento de los indicadores establecidos en las matrices del SCI tal y como se verifica en los Informes NOBACI que son remitidos a la Contraloría General de la República, con las Planillas de Seguimiento 2018, 2019 y 2020.</p> <p>Se evidencia el seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 de DIGECOG, a través del eMartSuite, herramienta tecnológica adquirida por el Ministerio de Hacienda para lograr la articulación de los planes estratégicos de sus dependencias en una misma plataforma.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional. • Intranet. • Carpeta pública general (biblioteca DIGECOG). • Facebook/ Twitter/ Instagram • Informe NOBACI. • Política de Comunicaciones. • Política de Control Interno. • Informe semestral de seguimiento al PEI a través del eMartSuite. 	
--	--	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Se evidencia que la institución aplica principios de calidad, llevando a cabo autoevaluaciones anuales de la gestión aplicando el modelo CAF desde 2005.</p> <p>Se evidencia el autodiagnóstico con las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, sustentada en la metodología COSO, 2017, 2018, 2019 y 2020.</p> <p>Se evidencia la aplicación de COBIT e ITIL, metodologías que permiten evaluar los procesos, servicios y controles de la infraestructura tecnológica.</p> <p>Se evidencia que, DIGECOG tiene certificaciones y recertificación otorgadas por la OPTIC (NORTIC A2, A4, A5 y E1), obteniendo altas calificaciones y ocupando los primeros lugares entre las instituciones del sector público reconocidas.</p> <p>Se evidencia que, en su última postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en 2018, DIGECOG obtuvo medalla de plata en el marco de la XIV edición del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.</p> <p>Se evidencia que, en octubre de 2018, declarado Año de la Calidad en DIGECOG, la Dirección General de la entidad contrató una consultoría para el acompañamiento de cara a la implementación del Sistema de</p>	
---	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia que la Institución contrató a la empresa AENOR para la Certificación de la Norma ISO 900:2015. La institución realizó dos (2) Auditorías Internas y la realización de la Auditoría Externas de la Fase I para los días 18 y 19 de junio del año en curso, y Fase II los días 15 y 16 de julio, previo a la Certificación lograda.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices CAF de 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020. • Plan de Mejoras 2016, 2017, 2018-2020. • Informe de matrices de NOBACI. • Evaluación de la Gestión de las Finanzas Públicas (PEFA) 2016, 2020. • Resultados Monitoreo SISMAP. • Certificados de capacitación Auditor Interno. • Fotos de la entrega del premio a la calidad. • Contrato de servicio de Asesoría de la implementación de la Norma ISO 9001-2015 • Certificación ISO 9001:2015. <p>Se evidencia que la estrategia de la administración electrónica de DIGECOG está alineada con los objetivos operativos de la organización plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 y</p>	
---	---	--

	<p>los Planes Operativos Anuales (POA), a través del eMartSuite, herramienta tecnológica que permite el monitoreo y seguimiento a los objetivos y metas institucionales, así como al proyecto de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) que contempla un componente tecnológico para su implementación.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG diseña e implementa proyectos de comunicaciones unificadas y desarrollo de herramientas electrónicas, demostrando que lleva a cabo la formulación y el alineamiento de la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>Se evidencia el uso de tecnologías (portal web institucional y vía telefónica) para la aplicación de las encuestas internas y externas programadas en el POA y la Carta Compromiso al Ciudadano, con el objetivo de medir la calidad de los servicios brindados y los niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG es una de las instituciones pioneras en el uso del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, reconocida por la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p>	
--	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia el uso de diferentes sistemas o herramientas electrónicas para el monitoreo de los registros contables de las instituciones del Sector Público (SIGEF, SIAB, SIPREGOL, SIPRECON y SIS).</p> <p>Se evidencia el uso de Intranet como herramienta de comunicación y consulta del personal a documentos y noticias de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional. • Plan Estratégico NICSP. • Sistema de captura de información a las instituciones. • Mensaje de correo electrónico remitiendo enlace. • Certificado de Reconocimiento. • Pantallas SIGEF, SIAB, SIPREGOL, SIPRECON y SIS. • Sistema de Bienes de Consumo. • 2da. versión del Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • Proyecto Comunicación Unificada. • Printscreen del Intranet documentos oficiales • Sistema de Acreditación sobre el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). <p>Se evidencia que DIGECOG crea las condiciones adecuadas para realizar los procesos con el fin de ofrecer asistencia eficiente y eficaz a las instituciones, así como la gestión de proyectos y el trabajo en</p>	
---	---	--

	<p>equipo. Entre las acciones concretas llevadas a cabo están el apoyo logístico para facilitar la participación de los colaboradores en actividades externas, especialmente del personal que se desplaza al interior del país para dar seguimiento a la implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental y verificar el cumplimiento de las normas dictadas por la entidad.</p> <p>Se evidencia la creación de condiciones adecuadas en la planta física de la sede de la entidad, así como la disponibilidad de recursos, equipamiento e intercambio de conocimientos y experiencias, a través de la realización de videoconferencias y reuniones con consultores y expertos en las finanzas del sector público y otras áreas del conocimiento, con lo cual se contribuye a la especialización del personal y aumentar la productividad de la institución.</p> <p>Se evidencia la ejecución del Proyecto DIGECOG Excelencia 2016, con el objetivo de fortalecer los servicios que ofrece la institución y que permitió el afianzar la cultura de calidad, que hoy mantiene.</p> <p>Se evidencia que la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) declaró 2018 “Año de la Calidad”, tomando acciones concretas tales como la contratación de una Consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y lograr la Certificación en la referida norma.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia que la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo es parte de la cultura organizacional de DIGECOG que contribuye a la consecución de los objetivos trazados y las metas fijadas en los instrumentos de planificación.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG ha desarrollado los procesos de comunicación interna efectiva, a través de la habilitación de carpetas compartidas, así como un sistema de comunicación unificada y el uso de flotas telefónicas asignadas a un personal cuyas funciones requieren de una comunicación rápida, ágil y dinámica.</p> <p>Se evidencia que, en 2017, 2018 y 2019 se realizaron Jornadas de Planificación Estratégica fuera de la sede de DIGECOG, con la participación de colaboradores de cada una de las áreas, propiciando condiciones adecuadas para la reflexión y el trabajo en equipo.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones que se realizan periódicamente, en cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la Alta Dirección.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG tiene definida la ficha de proceso de Gestión de Proyectos y documentado los procedimientos que se desprenden del mismo.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia, desde 2019, la participación de las áreas sustantivas y el Departamento de Planificación y Desarrollo en el inicio del proyecto “Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de las Finanzas Públicas y la Movilización de Recursos Internos en República Dominicana”, auspiciado por la Unión Europea.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución Proyecto DIGECOG Excelencia, Declaración Año de la Calidad; contratación consultoría ISO 9001:2015; Proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. • Ayuda memoria de reuniones. • Invitaciones y convocatorias, a través del Correo Interno. • Programa y Lista de participación en Jornada de Planificación Estratégica. • Ficha de proceso Gestión de Proyectos. • Procedimientos Formulación de Proyectos. • Procedimiento Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos. • Informe de avances de las mesas de trabajos proyecto “Programa de apoyo a la reforma de la administración de las finanzas públicas y la movilización de recursos internos en República Dominicana”. 	
--	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Se evidencia la existencia de la política de comunicación que establece las directrices de una comunicación interna efectiva, a través de Outlook; comunicaciones escritas; memorándums internos; flota telefónicas; buzones de quejas y sugerencia; murales informativos e Intranet; Carta Compromiso al Ciudadano; boletines; brochure; encuestas, buzones de quejas y sugerencias físicos y en línea; Portal Web Institucional que contiene el sub-portal de transparencia, así como acceso directo a las NICSP; sección de noticias y de normativas emitidas por DIGECOG. Además, las informaciones y contenidos que se difunden a través de las diferentes cuentas en las redes sociales de la institución.</p> <p>Se evidencia la existencia de un sistema de comunicación unificada (tecnología VoIP) que permite eficientizar la comunicación interna y externa, con la integración de los canales de comunicación siguientes: Outlook; llamadas internas y externas; plataforma Skype Empresarial que facilita la realización de llamadas, videoconferencias, conferencias y documentación compartida, para trabajo en grupo y mensajería instantánea.</p> <p>Se evidencia la fluidez de la comunicación con el grupo de interés (proveedores) mediante el cumplimiento a lo establecido en la Ley de Compras y Contrataciones, con la disposición de publicar las licitaciones públicas realizadas por la institución en el</p>	
---	--	--

	<p>portal del órgano rector y en los periódicos de circulación nacional.</p> <p>Se evidencia la elaboración y ejecución de un plan de comunicación para gestionar, de manera eficiente y eficaz, la comunicación interna y externa, desde el Departamento de Comunicaciones.</p> <p>Se evidencia la elaboración de la Matriz de Comunicación, a los fines de establecer: qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicaciones. • Portal web institucional. • Intranet • Sub-portal de Transparencia. • Sub-portal NICSP. • Cuentas de las redes sociales • Sección de noticias portal web. • Murales informativos en las áreas comunes y departamentales. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Remisión de Comunicaciones a las diferentes instituciones del Sector Público. • Boletines. • Buzones de sugerencias. • Informes de encuestas. • Convocatorias a licitaciones Publicadas. • Plan de Comunicación • Matriz de Comunicación. 	
--	---	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso y la promoción de una cultura de innovación, mejora continua y la retroalimentación de los colaboradores, a través de la aplicación de encuestas para medir los niveles de satisfacción tanto del personal (internas), así como de las partes interesadas mediante ese tipo de estudio (externos). Se evidencia la realización de autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, de las cuales se elaboran Planes de Mejora Institucionales, impulsados por los líderes de las áreas, quienes forman parte de los Comités de Calidad y NOBACI.</p> <p>Se evidencia la ejecución de proyectos como DIGECOG Excelencia, gracias al respaldo de los líderes de la entidad, encabezados por su Director General, quienes facilitaron el apoyo logístico y financiero en las diferentes etapas.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG implementa un Plan de Desarrollo del Talento Humano, a través de la capacitación permanente y promoción del crecimiento profesional de los colaboradores, impulsando la mejora continua.</p> <p>Se evidencia el compromiso de DIGECOG con la mejora continua al declarar 2018 “Año de la Calidad”, 2019 “Año de la Profesionalidad” y 2020 “Año de la Integridad”.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia que la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) en nuestro país y su implementación por parte de DIGECOG, en su condición de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental, constituye una demostración fehaciente de su compromiso con la innovación.</p> <p>Se evidencia la identificación y el compromiso de los directivos y líderes de DIGECOG con la mejora continua como filosofía de una cultura de calidad articulada al Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 implementado, cuya salida es lograr la satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías completadas Autoevaluación basada en el modelo CAF. • Plan de Mejora Institucional CAF. • Encuestas internas y externas • Encuesta de Clima Organizacional • Autodiagnóstico NOBACI • Plan de Mejora NOBACI. • Lista de participantes capacitaciones. • Plan de Capacitación Anual. • Certificados de participación en Capacitaciones. • Plan de socialización, capacitación y divulgación del proyecto de las NICSP • Plan de Implementación del proyecto NICSP. 	
--	--	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña Año de la Profesionalidad. • Plan Desarrollo del Talento Humano • Lista de participantes reuniones y/o Capacitaciones ISO 9001:2015 <p>Se evidencia la Institución comunica lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los colaboradores y grupos de interés relevantes mediante la realización de reuniones por áreas, gerenciales, generales, de órganos rectores, el Comité Interinstitucional y la mesa de Control de la Cámara de Cuentas.</p> <p>Se evidencia la difusión de los cambios, a través de resoluciones, circulares, portal web institucional, Intranet, comunicaciones escritas, correos electrónicos, y redes sociales.</p> <p>Se evidencia que la institución promueve el Desarrollo de Capacidades, a través de la realización de talleres para poner al tanto e involucrar a los colaboradores con los cambios organizacionales que les impactan.</p> <p>Se evidencia que la entidad aplica la metodología de documentación de procesos de abajo hacia arriba y la retroalimentación tienen lugar de arriba hacia abajo.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza la socialización de procedimientos, resultados operativos, encuesta de clima, entre otros.</p>	
---	--	--

	<p>Se evidencia que la Institución implementa decisión de la descentralización. Un ejemplo de ello es el proceso relativo al del registro contable, con la actualización de los datos que se generan, a través del SIGEF para producir información con mayor fiabilidad.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG motiva las iniciativas de cambios y sus efectos esperados entre los colaboradores y grupos de interés relevantes, a través de actividades como la convocatoria al personal técnico de las áreas administrativas y financieras de las instituciones del Gobierno Central a participar en la presentación de la Jornada de Sensibilización y Capacitación en el Sistema de Contabilidad Gubernamental en SIGEF realizada, en la que se anunciaron medidas relacionadas con el registro contable que implicaron la actualización de los datos que se generan a través del SIGEF para producir información más fiable.</p> <p>Se evidencia que, en 2018, como parte de los esfuerzos tendentes a comunicar el motivo de una iniciativa concreta de cambios respecto a la elaboración de los estados financieros y los efectos esperados en cuanto a su calidad, consistencia y coherencia, la institución realizó dos Jornadas de Capacitación sobre el Manual de Elaboración de Estados Financieros basado en las NICSP, con la participación de representantes de las instituciones del Sector Público, teniendo como resultado un aumento extraordinario en la cantidad de</p>	
--	--	--

	<p>estados financieros recibidos e incluidos en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) porque las entidades que deben hacerlo cumplieron con los plazos y requerimientos establecidos.</p> <p>Se evidencia que, en 2019, durante la Jornada de Capacitación Normativa participaron 529 servidores públicos del área administrativa financiera de 213 instituciones del Sector Público No Financiero: Gobierno Central, Descentralizadas y Autónomas, de la Seguridad Social, y algunos Ayuntamientos, lo cual contribuye al fortalecimiento del Sistema de Contabilidad pública.</p> <p>Se evidencia que la entidad planifica y define los procesos de gestión de cambios, a través de su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 y Planes Operativos Anuales (POA). Por ejemplo, la actividad de presentación del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015, implicó la participación del personal y su involucramiento en los cambios que pudieran surgir durante el proceso.</p> <p>Se evidencia que el proyecto de Desarrollo del Talento Humano, incluido en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 y en los Planes Operativo Anual (POA) pretende crear un modelo de entrenamiento para adecuar la organización y sus colaboradores al cambio, desde el</p>	
--	--	--

	<p>fortalecimiento y desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias pertinentes, según su puesto de trabajo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional. • Socialización en las redes sociales. • Informe de encuestas redes sociales. • Resoluciones. • Circulares. • Correos electrónicos. • Ayudas memorias reuniones. • Correo de socialización encuesta de clima • Lista de participantes socialización POA. • Lista de participantes socialización procedimientos. • Comunicaciones de invitación a las instituciones públicas. • Nota de prensa descentralización de registro contables. • Lista de participantes Jornadas de Capacitación en base al nuevo Manual de Elaboración de Estados Financieros basado en NICSP • Informe Jornada Capacitación normativa 2019 • Brochure • Plan Estratégico 2018-2021 • Planes Operativos 2019 y 2020 • Marco Conceptual del Desarrollo del Talento Humano. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Se evidencia que el personal de DIGECOG trabaja de acuerdo con los valores institucionales y objetivos trazados en los instrumentos de planificación (Plan Estratégico Institucional 2018-2021 y Planes Operativos Anuales) destinados al cumplimiento del marco legal que rige al órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Se evidencia que la institución implementa la Evaluación de Desempeño por Resultados y ha compartido sus experiencias con otras entidades del Sector Público en actividades organizadas por el MAP (Benchlearning).</p> <p>Se evidencia la realización de talleres y charlas sobre Ética, haciendo énfasis en promover y socializar los valores institucionales, así como una cultura ética en los colaboradores, con el apoyo de la DIGEIG y el propio MAP.</p> <p>Se evidencia que la Comisión de Ética Pública (CEP) fue reconocida por el cumplimiento de su Plan de Trabajo.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG es un modelo de referencia en el sector público por haber implementado el Sistema de Planificación y Evaluación de la Gestión (SISPLEG) en la Dirección General de Contrataciones Públicas, aplicación desarrollada por el</p>	

	<p>Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de la entidad.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG ha compartido con la Tesorería Nacional, otra dependencia del Ministerio de Hacienda, la implementación de mejores prácticas en materia de ética pública.</p> <p>Se evidencia la entrega oportuna de los informes de Cierre Fiscal y Corte Semestral, con los Formularios en los formatos establecidos, en cumplimiento a las Normas de Cierre y Corte que DIGECOG emite en calidad de Órgano Rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG ha estado durante varios trimestres consecutivos, entre las primeras 10 instituciones más destacadas por su excelente desempeño en el cumplimiento de los indicadores de las metas presidenciales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. • Memorándum sobre Extensión Plan Estratégico 2011-2015 al 2017. • Plan de Trabajo. • Reuniones del director general con representantes de las áreas. • Comunicación del MAP de invitación a RRHH a compartir sus experiencias con la Evaluación del Desempeño. 	
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades con la participación del director general. • Foto de Reconocimiento al personal por el cumplimiento del plan de trabajo. • Comunicación de solicitud y ayuda memorias de reuniones de implementación del SISPLEG. • Comunicación y Fotos de benchlearning de la comisión de ética. • Informe Remisión Cierre Fiscal 2018 y 2019. • Ranking de Indicadores metas presidenciales. <p>Se evidencia que la entidad promueve la confianza mutua entre los colaboradores, a través de la realización de reuniones de áreas y gerenciales.</p> <p>Se evidencia que en DIGECOG se realizan reuniones en las que el director general participa con los responsables de las áreas para escuchar inquietudes y elaborar los planes de acción a los fines de motivar al personal, a raíz de los resultados de los informes de las Encuestas de Clima Laboral y Liderazgo aplicadas.</p> <p>Se evidencia que, en los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo aplicadas en 2019 y 2020, DIGECOG ha sido la institución mejor valorada entre las dependencias del Ministerio de Hacienda,</p>	
---	---	--

	<p>fruto de las medidas proactivas resultantes del plan de acción de los años 2018 y 2019.</p> <p>Se evidencia la valoración positiva reflejada en la Encuesta de Clima Organizacional con un puntaje de 84.41% en 2017, 90.26% en 2018, 90.26% en 2019 y 92.79% en 2020.</p> <p>Se evidencia que, en la Encuesta de Clima Organizacional, el resultado del renglón “probabilidad de recomendar la institución para trabajar” obtuvo un puntaje de 89.45% en 2017, 93.66% en 2019 y 96.11% en 2020.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realiza actividades para promover la inclusión. Un ejemplo de ello son las Charlas impartidas por facilitadores del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) al personal de la entidad.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG promueve en la práctica la inclusión mediante la contratación de personas con condiciones especiales.</p> <p>Se evidencia la promoción de la confianza mutua a través del Código de Ética, la socialización del Reglamento de Relaciones Laborales y las actividades departamentales.</p> <p>Se evidencia la entrega de beneficios marginales y nivelación salarial por perfiles de puestos al personal, sin discriminación.</p> <p>Se evidencia la realización de actividades de integración del personal, mediante la</p>	
--	---	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>conformación de equipos multidisciplinarios con líderes y colaboradores, fomentando el trabajo en equipo y la confianza mutua.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realizó en 2018 y 2019 el programa de verano "Mi Papá trabaja y yo también", iniciativa a través de la cual los hijos de los colaboradores han tenido la oportunidad de relacionarse con el ambiente laboral de sus padres.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda memoria reuniones gerenciales y de áreas. • Fotos de reuniones departamentales. • Resolución 179-13 de Estructura salarial. • Lista de participantes y fotos en charla CONADIS. • Socialización Encuesta de Clima 2017 y 2018. • Plan de Acción encuesta de Clima 2017 y 2018. • Fotos de actividad de integración por motivo de aniversario. • Fotos de programa mi papá trabaja y yo también. <p>Se evidencia que los colaboradores de la entidad son informados periódicamente acerca de asuntos claves relacionados con la organización mediante diferentes canales y medios de comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones escritas • Circulares • Correos Electrónicos 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Redes Sociales • Murales Informativos • Boletines Informativos • Buzón <p>Se evidencia que se consultan asuntos relacionados con la organización en reuniones por áreas, buzón de sugerencias, en la formulación de los planes operativos, encuestas internas, entre otros.</p> <p>Se evidencia que la entidad socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados con la organización, tales como el proyecto NICSP; redes sociales; Código de Ética; Carta Compromiso al Ciudadano; proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015; procedimientos internos; temas de protección al medioambiente; Marco Estratégico (Misión, Visión y Valores); Manual de Elaboración de Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales y los resultados de los índices de las Metas Presidenciales.</p> <p>Se evidencia que la entidad involucra a los equipos de trabajo de los diferentes departamentos en las tareas relacionadas con la elaboración y monitoreo de los Planes Operativos Anuales (POA).</p>	
--	---	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos u oficios para difundir información relevante de la DIGECO • Intranet. • Redes sociales. • Relación de las quejas y sugerencias de la apertura de los Buzones. • Murales informativos. • Fotos de eventos. • Lista de participantes. • Programa Taller POA 2017 • Actas de Monitoreo de POA. • Ayuda Memoria reuniones departamentales y del Comité Equipo Técnico. • Socialización Marco Estratégico • Presentación Manual de Elaboración de Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales. • Boletines Informativos. • Presentación del proyecto ISO 9001-2015. <p>Se evidencia el apoyo a los colaboradores al proveerles los equipos, herramientas, asesorías, capacitación, entrenamientos, uniformes e insumos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Se evidencia la contratación de consultores para identificar y mejorar los procesos de la</p>	
---	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Institución, así como asesores para la implementación de las NICSP y Proyecto que se ejecuta con fondos de la Unión Europea.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de equipos. • Contrato de Asesores. • Lista de participantes en capacitaciones. • Manual de Inducción. • Plan de Capacitación. • Planilla de detección de necesidades de capacitación • Evaluación de desempeño, recomendaciones de capacitación. • Componentes Proyecto fondos Unión Europea. <p>Se evidencia la retroalimentación a los colaboradores, a través de las evaluaciones de desempeño en las que, tanto los supervisores como supervisados sugieren capacitaciones en función de las necesidades. Se evidencia que los departamentos reciben y socializan para tomar acciones correctivas, los resultados de las encuestas destinadas a medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la entidad.</p> <p>Se evidencia la realización de monitoreo a la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA) por áreas, reuniones internas de las áreas para dar seguimiento a las metas trimestrales y reuniones gerenciales con la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) para</p>	
--	--	--

	<p>verificar la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación de la entidad, así como las desviaciones que tienen lugar y tomar las decisiones gerenciales, en virtud de la identificación de sus causas.</p> <p>Se evidencia que el Departamento de Planificación y Desarrollo realizó reuniones con todas las áreas para la entrega de certificados con la efectividad alcanzada en la ejecución del Plan Operativo 2018, proporcionando una retroalimentación y palabras de motivación para la mejora continua.</p> <p>Se evidencia la presentación de los logros obtenidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) durante los años 2018 y 2019 y Plan de Cierre de Brechas PEI 2020.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG socializa con sus colaboradores los resultados de mediciones de gestión tales como las Metas Presidenciales, así como la obtención de reconocimientos (por ejemplo, la Medalla de Plata en el Premio Nacional de la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias), a los fines de empoderar al personal y que identifique cuál ha sido su contribución a los logros de la entidad.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de Desempeño. • Listas participantes capacitaciones. 	
--	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de las áreas para verificar niveles de cumplimiento del POA. • Informe de resultados de encuestas de satisfacción de los servicios. • Informes de monitoreo POA. • Ayuda Memoria de reuniones gerenciales. • Invitación a la celebración de la Medalla • correos informando logros institucionales • Lista de participantes Presentación resultados PEI agosto 2019 • Certificados entregados a las áreas con efectividad POA 2018 • Plan Cierre de Brechas PEI 2020. <p>Se evidencia que la DIGECOG cuenta con una política para la delegación de funciones que compete a los colaboradores de la institución. Los directores y encargados son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por colaboradores capacitados para asumir tales tareas, tomando en cuenta la cadena de mando, según la estructura organizacional y el Manual de Descripción de Cargos, garantizando la continuidad de los trabajos, los cuales son reportados al supervisor inmediato al momento de regresar a sus labores.</p> <p>Se evidencia que la entidad involucra al personal en los procesos relevantes como son: Autoevaluación CAF y Autodiagnóstico NOBACI, resultados de la evaluación PEFA;</p>	
--	---	--

	<p>elaboración y seguimiento a la ejecución de Planes Estratégicos y Operativos Anuales.</p> <p>Se evidencia la elaboración y remisión de informes de actividades mensuales en los cuales se plasman las acciones efectuadas por parte de todas las áreas funcionales de la entidad. Asimismo, en cada área se procede de manera rutinaria al monitoreo trimestral de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), con la participación de todos los colaboradores (directores y encargados de áreas, supervisores, analistas, auxiliares, secretarias, entre otros).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política para la delegación de funciones. • Informe trabajo realizado durante ausencia del supervisor inmediato. • Correos electrónicos. • Comunicaciones escritas. • Actas de monitoreo POA por áreas. • Autoevaluación CAF. • Matrices del SCI-NOBACI. • Resultados Evaluaciones PEFA. • Lista de participantes en Jornada de Planificación Estratégica 2017, 2018 y 2019. • Lista de participantes Taller Gestión de Calidad en la Administración Pública, aplicando CAF. • Fotos Taller Plan de Mejora Institucional. 	
--	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; así como la socialización del plan de capacitación y los programas de capacitación de las entidades siguientes: INAP, CAPGEFI, entre otros.</p> <p>Se evidencia la existencia de un plan de capacitación general en diversas áreas, por ejemplo: Implementación de las NICSP; Inteligencia Emocional; Gestión del Cambio; Taller para medir impacto de capacitaciones; Diplomado en Finanzas Públicas; Auditoría Interna basada en la Norma ISO 9001:2015, así como Taller de Documentación de Procesos para potenciar las competencias del personal y Taller sobre Planificación Estratégica dirigido a colaboradores de todos los niveles.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG desarrolla una cultura de calidad sustentada en la mejora continua. De ahí que promueve la capacitación permanente del personal, mediante la implementación del Plan de Desarrollo del Talento Humano.</p> <p>Se evidencia que la Institución se identifica con el crecimiento profesional de sus colaboradores al declarar 2019 “Año de la Profesionalidad”.</p> <p>Se evidencia la realización de una campaña para promover la declaración en 2019 “Año de la Profesionalidad”, a través de</p>	
---	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>actividades y gestiones que contribuyan a fortalecer esta declaración y el valor institucional.</p> <p>Se evidencia el compromiso de la Institución con la Profesionalidad al destinar recursos para la matriculación de dos maestrías, diplomados y cursos de especialización técnica a colaboradores de diferentes áreas.</p> <p>Se evidencia la elaboración de una matriz que identifica las capacitaciones según las competencias por cargo y grupos ocupacionales como parte del desarrollo del talento humano, para impulsar el desarrollo de competencias de los colaboradores y promover su crecimiento en la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones. • Lista de participantes Talleres. • Lista Certificados de Participación. • Fotos de Capacitaciones. • Plan de Desarrollo del Talento Humano • Imágenes campaña de la Profesionalidad • Informe de acciones año de la profesionalidad. • Matriz de capacitaciones técnicas según las competencias por cargos. <p>Se evidencia la apertura a recibir retroalimentación y propuestas de los colaboradores por parte de los directivos con los correos de recomendaciones, a</p>	
---	---	--

	<p>través del proyecto DIGECOG Excelencia y Planes de Mejoras desarrollados por diversos equipos de colaboradores y reuniones de monitoreo del POA.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones, en 2018, 2019 y 2020, del director general con todas las áreas, luego del informe de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo para escuchar propuestas y elaborar plan de acción para aumentar la motivación del personal.</p> <p>Se evidencia que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta para la realización de las actividades de integración. Las consultas se hacen a través de encuestas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos Electrónicos. • Proyecto DIGECOG Excelencia. • Planes de Mejora. • Resultados encuestas Clima Organizacional. • Reuniones de áreas. • Reuniones de monitoreo de los Planes Operativos por áreas. • Ayuda Memoria reuniones con el director general sobre encuesta de clima. • Informe encuestas al personal sobre opinión para las actividades. 	
--	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia el reconocimiento y la premiación al personal, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones del Desempeño, -Actividad de Aniversario de la Institución en la que fueron reconocidos varios empleados por antigüedad en el servicio -Reconocimiento y premiación a las áreas y al personal destacado en participación del Proyecto DIGECOG Excelencia. -Reconocimiento semestral de los empleados y áreas, destacadas por su excelencia y en proyectos especiales. -Otorgamiento de día libre a equipos por trabajos realizados. -Premiación y entrega de certificado al departamento ganador del concurso “Adornos Navideños DIGECOG” en diciembre del 2015 y diciembre de 2017. -Reconocimiento a las áreas por la efectividad alcanzada en el POA 2018. -Fotos actividad de celebración por obtención de la medalla de plata en el premio de la calidad. -Felicitaciones del Director General a todas las áreas por obtener el 3er. lugar entre todas las instituciones en el logro de los indicadores de las metas presidenciales 	
--	--	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Capacitaciones • Certificado por alta calificación en la evaluación del desempeño. • Reconocimientos a los equipos de trabajo y a diversos empleados en el Proyecto DIGECOG Excelencia. • Reconocimientos a colaboradores y área en actividad de aniversario julio 2017 • Convocatoria y Fotos Actividad de Reconocimiento 2018 • Fotos certificados entregados a las áreas por efectividad obtenida POA 2018 • Correo electrónico de felicitaciones por obtención de 3er lugar metas presidenciales • Fotos de actividad de celebración medalla de plata <p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones, entre otros.</p> <p>Se evidencia la disposición de DIGECOG en responder a las necesidades del personal. Un ejemplo de ello es la prestación de un servicio de transporte para el traslado de 105 personas diariamente en varias rutas, ahorrándoles tiempo y recursos para ir a la sede de la entidad y regresar a sus hogares.</p>	
---	---	--

	<p>Se evidencia que la Institución tiene un consultorio médico habilitado para brindar atención primaria al personal que lo requiera.</p> <p>Se evidencia la cobertura de subsidio al plan de salud complementario para el personal.</p> <p>Se evidencia la gestión del Departamento de Recursos Humanos y del Departamento de Comunicaciones para donación de sangre y la colaboración económica para casos especiales de enfermedad o muerte de parientes.</p> <p>Se evidencia la ayuda otorgada para construcción de vivienda a un personal del área de conserjería.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente del personal. • Lista de beneficiario y Rutas de transporte. • Licencias de estudios. • Informe mensual del personal con atención primaria. • Aportes al Plan Complementario de Salud. • Correos electrónicos solicitando colaboración para ayuda a empleados. • Solicitud de ayuda y libramiento para Ayuda de construcción de vivienda a conserje 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Se evidencia el análisis de las necesidades de los grupos de interés con la aplicación de encuestas, habilitación de buzones de sugerencias, Plan Estratégico de las NICSP e informe de levantamiento de información contable recolectada en visitas realizadas a las instituciones del sector público.</p> <p>Se evidencia la aplicación del análisis de los grupos de interés en la revisión y clasificación de los grupos de interés durante la elaboración del PEI 2018-2021, con el desarrollo de la Matriz de Grupo de Interés.</p> <p>Se evidencia que durante 2018 se realizó una jornada de capacitación sobre el Manual para la Elaboración de Estados Financieros. La actividad se realizó por niveles de gobierno, atendiendo a la realidad de las instituciones que componen cada nivel.</p> <p>Se evidencia la elaboración de la matriz de partes interesadas, la cual fue revisada por representantes de diversos grupos de interés en la Jornada de Planificación 2019, donde se presentan sus necesidades y expectativas, para ser consideradas en la planificación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de encuestas. • Remisión de resultados de encuestas. 	<p>No evidencia que mida el nivel de influencia de los grupos de interés relevantes ni planes de mejora para hacer frente amenazas o aprovechar oportunidades de actores claves (mapa de actores).</p> <p>No evidencia el análisis de las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés relevantes de la organización y como se dará respuesta a las mismas en función de las capacidades institucionales. </p>

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico NICSP. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Plan Plurianual 2017-2020. • Visitas a las Municipalidades. • Informe de visitas a las instituciones. • Matriz de Grupo de Interés • Programación de capacitación • Registro de participantes • Matriz de partes interesadas. • Lista de participantes de representantes de grupos de interés en Jornada de Planificación. <p>Se evidencia la definición de políticas públicas a través del proyecto de implementación de las NICSP y del ante proyecto de modificación a la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental, a los fines de desarrollar mejoras en los controles de las finanzas públicas.</p> <p>Se evidencia la inclusión, revisión y actualización de productos en el Plan Plurianual del Sector Público 2017-2020, los cuales son remitidos al Ministerio de Hacienda, órgano rector del sector financiero al que pertenece DIGECOG.</p> <p>Se evidencia en la participación de DIGECOG en la definición del nuevo Clasificador Presupuestario que utiliza la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>Se evidencia el acuerdo suscrito entre el Ministerio de Administración Pública y</p>	
---	---	--

	<p>DIGECOG para establecer que las instituciones solo pueden ser galardonadas en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias siempre y cuando cumplan con la presentación de las informaciones financieras requeridas por el órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG suscribió un acuerdo con la Dirección General de Bienes Nacionales para requerir a las instituciones del Sector Público registrar los bienes en el SIGEF.</p> <p>Se evidencia la existencia de un acuerdo suscrito entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y DIGECOG, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos a cumplir en sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración para obtener mayor rendimiento, en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de las NICSP. • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. 	
--	---	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normas y Procedimientos que rigen el Sistema de Contabilidad Gubernamental. • Matriz de actualización Plan Plurianual Para el Sector Público • Comunicación MAP para colaboración en Premio Nacional a la calidad 2018. • Acuerdo con Bienes Nacionales • Foto de firma de acuerdo entre Bienes Nacionales, Catastro Nacional y DIGECOG. <p>Se evidencia la identificación de políticas públicas relevantes a través del proyecto de implementación de las NICSP, y con el anteproyecto de modificación a la Ley No.126-01 de Contabilidad Gubernamental, con los cuales se pretende desarrollar mejoras en los controles a las políticas públicas.</p> <p>Se evidencia que se identifican leyes, decretos y/o políticas públicas que impactan directamente a la organización, las cuales son implementadas conforme al mandato legal: la Ley 210-19 que regula el uso de los símbolos patrios, la cual fue acatada en la DIGECOG mediante una socialización a todo el personal y el cambio de la línea gráfica que hacía uso del escudo nacional.</p> <p>Se elaboró la Matriz de Cumplimiento Legal para garantizar que cada área cumple con el marco regulatorio que le aplica. Está</p>	
---	--	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>previsto auditar cada área para verificar su cumplimiento a esta disposición.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG socializa trimestralmente el conocimiento de las leyes promulgadas por el Poder Ejecutivo especialmente las que afectan a la Institución directamente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de las NICSP. • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. • Plan Plurianual del Sector Público. • Lista participantes Charla de socialización sobre uso de los símbolos patrios. • Modificación en la línea gráfica por uso del escudo. <p>Se evidencia que los objetivos y metas de la organización están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales.</p> <p>Se evidencia que los Planes Operativos Anuales (POA) correspondientes a los años 2017, 2018, 2019 y 2020 contemplan la implementación de las NICSP, y con la propuesta de modificación a la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental, alineadas con las políticas públicas de rendición de cuentas por parte del Estado dominicano.</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 se hizo alineada con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Plurianual para el Sector Público y el Plan Estratégico del MH.</p> <p>Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura programática, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través del cual se busca ordenar las acciones y los recursos de la gestión pública para la planeación, programación y presupuesto, así como del control del gasto público.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. • Actualización Plan Plurianual 2017-2020 y 2017-2022 de la DIGECOG. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Estructura Programática 2019 y 2020 • Informe de Evaluación Anual de Estructura Programática 2019. <p>Se evidencia el involucramiento de los políticos y grupos de interés de la entidad en los trabajos relativos a la elaboración del anteproyecto de modificación de la Ley No. 126-01 junto al proyecto estratégico para la implementación de las NICSP, con la participación de los equipos contraparte del Ministerio de Hacienda y técnicos de la DIGECOG.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia el fortalecimiento del sistema de gestión involucrando a representantes de los grupos de interés en los trabajos del Comité Interinstitucional, conformado por una representación de los órganos rectores de las Finanzas Públicas.</p> <p>Se evidencia la actualización de la Estructura Organizacional, la elaboración del Manual de Descripción de Puestos y el Manual de Organización y Funciones de la entidad, con la participación de representantes del Ministerio de Hacienda (MH) y Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Anteproyecto de Ley No. 126-01.• Ayuda memoria equipo técnico.• Correo de convocatorias.• Socialización Proyecto NICSP.• Comisión PAFI sobre necesidades de los Órganos Rectores.• Comité Interinstitucional.• Informe de visitas a las instituciones.• Resolución No. 01-2017 que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF).• Informe de seguimiento	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Se evidencia el mantenimiento de relaciones con autoridades políticas en la elaboración del anteproyecto de modificación de la Ley No. 126-01 y el proyecto de implementación de las NICSP.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en la elaboración del Plan Plurianual del sector público 2017-2020, en coordinación con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p> <p>Se evidencia las relaciones periódicas y proactivas con los acuerdos sostenidos con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD), y el Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI).</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en instancias donde convergen otras instituciones tales como el Comité Interinstitucional y la Mesa de Control de la Cámara de Cuentas para el sector Financiero.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG mantiene una relación proactiva con las autoridades políticas. Un ejemplo de ello es la remisión anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, a la Contraloría General de la República para su revisión, antes de ser remitido al Congreso de la República, vía la Cámara de Cuentas, en cumplimiento de un mandato constitucional.</p>	
--	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Ley No. 126-01. • Ayuda memoria equipo técnico. • Correo Electrónico. • Comunicaciones. • Comité Interinstitucional. • Ayuda Memoria Reunión Trimestral Mesa de Control de la Cámara de Cuentas • Remisión ERIR a Contraloría, Cámara de Cuentas y Ministerio de Hacienda <p>Se evidencia el desarrollo de alianzas con el CAPGEFI para que el personal de DIGECOG participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias.</p> <p>Se evidencia que la institución mantiene relaciones con entidades como el Instituto de Contadores Públicos de la República Dominicana (ICPARD), para capacitar a los profesionales de la contabilidad en los cambios y avances de la contabilidad pública.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG tiene una relación de interés mutuo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Mundial y la Unión Europea para el financiamiento de proyectos.</p> <p>Se evidencia la existencia de relaciones de colaboración con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Medio Ambiente, instituciones que sirven de contraparte para la ejecución</p>	
---	---	--

	<p>del Plan de Responsabilidad Social de la institución.</p> <p>Se evidencia que la entidad realiza acciones conjuntas con las ARS SENASA y Humano para llevar a cabo acciones en pro del bienestar del personal. Un ejemplo de ello es la Semana de la Salud que se ha realizado durante los años 2017, 2018 y 2019.</p> <p>Se evidencia un Contrato de Aseguramiento con el Seguro Nacional de Salud (SENASA) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), objeto de establecer Planes Complementarios en beneficio de los servidores públicos que laboran en la institución.</p> <p>Se evidencia un acuerdo suscrito, en 2019, entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y la DIGECOG, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos a cumplir en sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración, para obtener mayor rendimiento en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública.</p> <p>Se evidencia que el convenio pactado en 2019 por la Dirección General de</p>	
--	---	--

	<p>Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), el Centro de Capacitación en Política y Gestión (CAPGEFI) y el Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD) tiene por finalidad contribuir con la adopción e implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) y los documentos normativos emitidos por DIGECOG, a través de cursos especializados incluidos en la asignatura de contabilidad pública en todas las universidades del país.</p> <p>Se evidencia el Convenio de Colaboración suscrito entre Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), con el objetivo de establecer los términos y condiciones bajo los cuales ambos, elaboren y coordinen acciones conjuntas a favor de los discapacitados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo, entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y la DIGECOG • Convenio, pactado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), el Centro de Capacitación en Política y Gestión (CAPGEFI) y el Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD) • Convenio de Colaboración entre Consejo Nacional de Discapacidad 	
--	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>(CONADIS) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato con el Seguro Nacional de Salud (SENASA) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) • XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad auspiciada por ICPARD. • Imágenes actividades con Ministerios de Salud Pública y Medio Ambiente. • Informe Semana de la Salud realizada en 2017, 2018 y 2019. • Fotos firma de acuerdo entre Catastro Nacional, Bienes Nacionales y DIGECOG • Fotos firma de acuerdo entre CAPGEFI, ICPARD y DIGECOG <p>Se evidencia la participación del director general y personal de la institución en Seminarios de Contabilidad Pública, tales como: el III Seminario Regional sobre Contabilidad Pública celebrado en Panamá; 1er. Encuentro Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina; celebrado en Chile, XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad, auspiciado por el ICPARD, celebrado en Punta Cana, R.D.; Actividades realizadas por el MAP y la ONE.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en el XXI Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública.</p>	
---	---	--

	<p>Se evidencia la participación en el IV (2017), V (2018), VI (2019) Foro de Contaduría Gubernamentales de América Latina (FOCAL), al que asisten los Contadores Generales y / o Directores de Contabilidad de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Uruguay, Paraguay, Perú, Panamá y las delegaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial y miembros del Comité de IPSAS.</p> <p>Se evidencia en la participación de DIGECOG en la Mesa de Control organizada por la Cámara de Cuentas para el Sector Financiero y el Comité del Repositorio Único de Información Municipal, conformado para el desarrollo e implementación del CIFE o Repositorio Municipal, en dicha Mesa de Control.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en el Taller Regional sobre "Consolidación de los Estados Financieros en el Sector Público para la Contabilidad y las Estadísticas de Finanzas Públicas" celebrado en la Ciudad de México, en septiembre de 2018.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en las Sesiones de Capacitación sobre las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP) en la modalidad virtual, dirigida a la Red de Contadores Gubernamentales de América</p>	
--	--	--

	<p>Latina- (FOCAL), durante los meses de enero-marzo 2019, con una representación de 10 técnicos de DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG participó en el tercer Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), con una conferencia magistral expuesta por el director general de Contabilidad Gubernamental licenciado Rufino Acosta Luciano sobre “La Contabilidad Pública en la República Dominicana”, en la que explicó las medidas que realiza la entidad para contribuir a aumentar la transparencia en el manejo de los recursos públicos en el país.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades realizadas. • Notas de prensa publicadas. • Certificados de participación. • Memoria Anual 2017, 2018 y 2019. • Informes participación de la entidad en actividades internacionales. • Correos de convocatoria Mesa de Control • Ayuda Memoria reuniones trimestrales Mesa de Control • Correo de convocatoria y programa del Taller Regional de Consolidación • Fotos del Director General, en Conferencia “La Contabilidad Pública en la República Dominicana”, en la UASD. 	
--	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Se evidencia el posicionamiento de la institución, a través de publicaciones en las redes sociales y capacitaciones sobre las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), dirigidas a representantes de las instituciones del Estado dominicano.</p> <p>Se evidencia la buena reputación de la institución con la alta valoración por encima del 90%, en los últimos 7 años, en los reportes del SISMAP en virtud del cumplimiento a la Ley No. 41-08 de Función Pública. También, máxima valoración de un 100% en el cumplimiento de los indicadores del portal transparencia institucional, el reconocimiento otorgado a DIGECOG en la XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad y reconocimiento otorgado a la entidad por la OPTIC debido a su excelente desempeño.</p> <p>Se evidencia que la institución fue galardonada con Medalla de Plata en la XIV edición del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias 2018.</p> <p>Se evidencia la elaboración y validación de la 1era. Y 2da. Versión Versión (Febrero 2020) de la Carta Compromiso al Ciudadano con la finalidad de promover los servicios que ofrece la Institución, siendo monitoreado su cumplimiento de forma favorable por el MAP.</p>	
---	---	--

	<p>Se evidencia el cumplimiento de DIGECOG respecto a los índices de ejecución presupuestaria, alcanzando una valoración de 100%</p> <p>Se evidencia el reconocimiento de la Dirección General de Compras y Contrataciones a DIGECOG por ser pionera en el cumplimiento del uso del portal transaccional.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG está entre en las 10 instituciones mejor valoradas en el monitoreo de las Metas Presidenciales, alcanzando un 95% al mes de diciembre 2018 y un 98.6% en enero de 2020.</p> <p>Se evidencia que, en 2018 y 2019, DIGECOG ha realizado encuentros con la prensa, a fin de dar a conocer los logros institucionales y las perspectivas de metas futuras.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG fue reconocida por la Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (DIGEPEP), por su compromiso y aporte al Plan Nacional de Alfabetización “Quisqueya Aprende Contigo” al propiciar que sus colaboradores en condición de analfabetismo se inicien en lectura y escritura.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG ha sido reconocida por la OPTIC por su alto índice en el uso del Gobierno Electrónico, en el 2017, 2018 y 2019.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia que la institución logró certificar en agosto 2020, su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 por la empresa internacional AENOR.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Capacitaciones • Registro de participantes • Publicación resultados del SISMAP. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Estadística de la OAI. • Resolución 075-2015 que valida la Carta Compromiso al Ciudadano. • Resolución No. 082-2017, renovando la Carta Compromiso al Ciudadano • Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Fotos de Reconocimiento a la Institución por parte de la OPTIC. • Informe de Evaluación de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano • Reconocimiento recibido de la Dirección General de Compras y Contrataciones • Fotos Reconocimiento recibido de la Dirección General de Compras y Contrataciones • Correo recibido de DIGEPRES sobre índice de gestión presupuestaria • Evidencia calificación Metas Presidenciales 2018 y 2020. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos encuentros con la prensa 2018 y 2019. • Fotos Reconocimiento Quisqueya aprende Contigo. • Reconocimientos del uso del Gobierno Electrónico • Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 por AENOR. <p>Se evidencia la elaboración y ejecución de un plan para la gestión de las cuentas de Twitter, Facebook, YouTube e Instagram, a los fines de consolidar la presencia de DIGECOG en las redes sociales. De ahí que se ha creado un voluntariado de cibernautas y el Comité de Calidad ampliado para la elaboración de la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia la elaboración de Boletines Institucionales y publicaciones en periódicos de circulación nacional.</p> <p>Se evidencia el contacto constante con las instituciones del Sector Público para ofrecer asesoría y seguimiento. Además, en el plan de capacitación, diseñado para alcanzar todos los niveles de gobierno. Los técnicos que laboran en las áreas administrativa-financieras, de todas las instituciones del sector público, son convocados de manera formal y particular para que participen en dichas capacitaciones.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia que, en febrero de 2020, DIGECOG logró la aprobación de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Integración a las redes sociales.• Resolución Renovación de vigencia Carta Compromiso al Ciudadano 2016 hasta diciembre 2019.• Boletines Institucionales.• Notas de prensa.• Convocatorias a instituciones para jornada de capacitaciones• Registro de participantes• Plan de Capacitación• Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. 	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Se evidencia la identificación de los grupos de interés relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, el Mapa de Procesos, y el Mapa de Producción, así como la comunicación de los resultados organizacionales, a través de las Memorias Anuales 2017, 2018 y 2019 y mediante los informes de evaluación y monitoreo de los planes operativos.</p> <p>Se evidencia que la Carta Compromiso al Ciudadano de la entidad ha sido reproducida y remitida a los grupos de interés. Se elaboró la segunda versión del referido documento aprobado en febrero de 2020, evidencia del compromiso de DIGECOG para ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia que la matriz de grupos de interés fue revisada y actualizada en la Jornada de Planificación Estratégica realizada en agosto de 2017 y septiembre de 2019. También, fueron actualizados la Misión, Visión y Valores Institucionales, con la participación de representantes de los grupos de interés relevantes.</p>	

	<p>Se evidencia la participación de una representación de los grupos de interés en la Jornada de Planificación de 2019 para la elaboración del POA 2020, así como la revisión de la Matriz de Grupos de Interés y el Análisis del Contexto Organizacional enriquecido con los aportes de la mirada externa de los representantes de los grupos de interés participantes, entre los cuales podemos señalar los siguientes: Ministerio de Hacienda; Ministerio de Administración Pública (MAP) y Ministerio de Salud Pública. Además, Dirección de Administración Financiera Integrada (DAFI); Tesorería Nacional; Ayuntamiento de Santo Domingo Este y Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU).</p> <p>Se evidencia la comunicación de los resultados institucionales a todos los colaboradores de DIGECOG, en una reunión celebrada para presentar los avances del Plan Estratégico Institucional, con la participación de representantes del Ministerio de Hacienda y el Asesor de planificación de dicho Ministerio. Además, fueron socializados los resultados de efectividad departamentales e institucionales del POA 2018, 2019 y 2020 a través del Intranet y los murales colocados en diferentes puntos de la sede de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos. • Memoria Anual 2017, 2018 y 2019. • Matriz de Grupos de Interés. 	
--	---	--

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Presentación Resultados PEI, período 2018-2019. • Convocatoria y registro de participación de invitados especiales Jornada de Planificación 2018. • Publicación de efectividad del POA en el Intranet y Foto del Mural • Carta Compromiso al Ciudadano 1era. y 2da. Versión. <p>Se evidencia que se recopilan y analizan las necesidades y satisfacción de los grupos de interés, a través de la aplicación trimestral de encuestas para medir la satisfacción de los clientes externos, así como conocer sus necesidades y expectativas. Otras vías de recolección son el Buzón de Sugerencias interno y externo, y las encuestas que miden los servicios internos. De estas informaciones se elaboran informes de resultados y se incluyen acciones correctivas en los planes de mejoras.</p> <p>Se evidencia que representantes de DIGECOG realizan visitas a las instituciones del sector público y los Ayuntamientos para conocer sus necesidades y expectativas.</p> <p>Se evidencia la existencia de una matriz para el manejo de Quejas y Sugerencias, a la que se le da seguimiento para asegurar una adecuada gestión de estas.</p> <p>Se evidencia en el informe estadístico enero-junio de 2019 que recoge la opinión de los</p>	
--	---	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>grupos de interés respecto a la prestación de los servicios.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuestas trimestrales. • Informe de Encuestas de Servicios Internos. • Matriz de Quejas y Sugerencias 2018, 2019 y 2020. • Informe de visitas a Instituciones. • Informe estadístico enero-junio 2019. <p>Se evidencia la recopilación, análisis y revisión de la información política, legal, socio-cultural, económica y tecnológica, con realización de análisis FODA y análisis de campos de fuerzas.</p> <p>Se evidencia la elaboración de análisis FODA durante el proyecto de Implementación de las NICSP. Asimismo, durante la Jornada de Planificación de 2019, con la mirada externa de representantes de los grupos de interés que participaron en la referida actividad. .</p> <p>Se evidencia el análisis de campo de fuerzas, identificando cuáles son las fuerzas impulsoras y restrictivas (internas y externas) de DIGECOG, insumo clave para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021.</p> <p>Se evidencia la aplicación del análisis PESTEL junto al FODA durante la Jornada de Planificación de 2019 y los resultados de</p>	
---	--	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>ambos ejercicios fueron incluidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG elaboró, con el acompañamiento de un asesor del Ministro de Hacienda, el Anteproyecto de modificación a la Ley 126-01.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico MH 2011-2015, 2016-2017. • Plan Estratégico NICSP. • Plan Estratégico 2018-2021 • Análisis campo de fuerzas. • Anteproyecto de modificación Ley 126-01. • Análisis FODA. • Análisis PESTEL. <p>Se evidencia la recopilación sistemática de información relevante para la gestión sobre el desempeño y desarrollo de la entidad en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a la Planificación Estratégica. • Planes Operativos Anuales (POA). • Informes de Gestión mensuales por áreas y general de la entidad. • Memorias Anuales de Gestión. • Memoria de Gestión 2016-2020 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Seguimiento PEI 2018-2021. • Informes de Gestión Mensual. • Memoria Anual 2017, 2018 y 2019. 	<p>No se evidencia que se despliegue los objetivos estratégicos, las metas, y se comuniquen a las diferentes áreas. Ni que se adecue el plan de comunicación general de la institución. </p>
---	---	---

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria de Gestión 2016-2020. • Informes de Monitoreo Trimestral. • Informe de Monitoreo 2019 y 2020. <p>Se evidencia que DIGECOG realiza un análisis sistemático de las debilidades y fuerzas internas en:</p> <p>Elaboración autodiagnósticos institucionales, a través de la metodología CAF y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis de campo de fuerzas (impulsoras y restrictivas, internas y externas) como insumo en la elaboración del Plan Estratégico 2018-2021. • La gestión de riesgos, como parte del proceso de control interno que incluye la matriz para la Administración y Valoración de Riesgos elaborada, a los fines de lograr una adecuada mitigación de los elementos que pudieran afectar la consecución de los objetivos trazados. • El análisis de entorno FODA, elaborado durante la Jornada de Planificación 2019 e incluido en el Plan Estratégico Institucional. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico CAF. • Informe NOBACI. • Plan Estratégico 2018-2021 • Matriz de Riesgo. • FODA 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Se evidencia la traducción de la misión y visión a largo plazo, a través del Plan Estratégico Institucional 2018-2021, del Plan Estratégico de Implementación de la NICSP y, a corto plazo, mediante la elaboración y ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA) 2018, 2019 y 2020.</p> <p>Se evidencia que el marco estratégico (misión y visión) se traduce en objetivos estratégicos de largo y mediano plazo que se incorporan en los Planes Plurianuales y Planes Estratégicos Institucionales.</p> <p>Se evidencia la alineación de los Planes Operativos Anuales (POA) con los instrumentos de planificación de niveles superiores, a partir del marco estratégico actualizado y las acciones tomadas sustentadas en la gestión de riesgos que incluye la identificación y el análisis de los riesgos.</p> <p>Se evidencia que las acciones están basadas en un profundo análisis de riesgos, a través de la elaboración de la matriz de riesgo a los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).</p> <p>Se evidencia que el Mapa Estratégico es una representación visual que describe todos los</p>	

	<p>objetivos estratégicos de la Institución. Está estructurado horizontalmente por las perspectivas valor público, clientes, procesos y aprendizaje y crecimiento. Verticalmente por los focos estratégicos de regulación e implementación normativa, transparencia y rendición de cuentas, gestión de la comunicación y fortalecimiento institucional, los cuales interactúan para el logro de la visión institucional.</p> <p>Se evidencia que la Matriz de Indicadores de Gestión permite el seguimiento a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).</p> <p>Se evidencia que DIGECOG dispone de una Matriz de identificación de riesgo, articulados a los procesos</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2017, 2018, 2019 y 2020 • Plan Estratégico de Implementación de la NICSP. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Matriz de riesgo a los objetivos del SGC. • Mapa Estratégico • Matriz de Indicadores de Gestión • Matriz de identificación de riesgo a los procesos 	
--	---	--

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación priorizando sus expectativas y necesidades con la información recolectada en la matriz de grupos de interés, la cual es usada como insumo en la elaboración de los Planes Estratégicos traducidos en los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p>Se evidencia la participación de representantes de todas las áreas en la Jornada de Planificación Estratégica realizada en agosto 2017 para elaborar el Plan Estratégico 2018-2021 y el POA 2019.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de los Órganos Rectores de las Finanzas Públicas, a través del Comité Interinstitucional.</p> <p>Se evidencia la realización de visitas a las instituciones para conocer sus necesidades y expectativas e incluirlas en las metas institucionales.</p> <p>Se evidencia en la participación de representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2019 para la elaboración del POA 2020 y el análisis del entorno PESTEL y FODA.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de intercambio de información. • Fotos Jornada Planificación Estratégica. 	
--	--	--

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nota de prensa del Comité Interinstitucional. • Informe de visitas a instituciones. • Invitación Jornada de Planificación 2019. • Lista Invitados Especiales Jornada de Planificación 2019. • Análisis FODA. • Análisis PESTEL. <p>Se evidencia la evaluación de los productos y servicios ofrecidos, su impacto y la calidad de los planes estratégicos y operativos en los informes de evaluación a los instrumentos de planificación.</p> <p>Se evidencia la evaluación de los productos plasmados en los POA, a través de los informes de monitoreo que se hacen trimestralmente.</p> <p>Se evidencia la evaluación de los servicios prestados a Instituciones para determinar la calidad de estos, así como del servicio de Asistencia en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), a través de Encuestas colocadas en el Buzón de Sugerencias y Encuestas Telefónicas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta Externas. • Informes de monitoreo trimestrales. • Informe de Evaluación Plan Estratégico 2018 y 2019 • Plan de Cierre de Brechas PEI 2020. 	
---	---	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de los recursos para el desarrollo y la actualización de la estrategia con los planes plurianuales, la elaboración del presupuesto por resultados y la asignación de presupuesto a los productos de los POA.</p> <p>Se evidencia que el presupuesto institucional ha sido aumentado para facilitar la ejecución de las estrategias de la organización.</p> <p>Se evidencia la contratación del personal requerido para la capacitación a instituciones en materia de contabilidad gubernamental.</p> <p>Se evidencia la gestión de recursos con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la implementación del Proyecto de las NICSP.</p> <p>Se evidencia la gestión de recursos de la Unión Europea, para el Programa de Apoyo a la Reforma de la administración, de las Finanzas Públicas y la Movilización de Recursos Internos en República Dominicana, el cual se desarrolla en coordinación con el Ministerio de Hacienda y demás órganos rectores de las finanzas públicas. El programa de apoyo contempla Asistencia Técnica que tiene como propósito promover el cumplimiento de los objetivos del programa, resultado que se logrará con una gestión de las finanzas públicas más efectiva, eficiente y transparente, dirigida a incrementar los ingresos del Tesoro Nacional y a entregar</p>	
--	---	--

	<p>servicios públicos que satisfagan de forma incremental las demandas de la población, especialmente a partir de la implementación de un presupuesto por resultados.</p> <p>Se evidencia que, en el caso de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, las actividades inicialmente priorizadas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none">- Armonización del nuevo Catálogo de Cuentas Contables y los Clasificadores Presupuestarios con los procesos del SIAFE.- Manual de Procedimientos Contables y Políticas Contables Particulares. <p>Se evidencia que estas actividades iniciales fueron analizadas y replanteadas por la DIGECOG, en la medida que sobre una de ellas existen avances y en la actualidad además surgen nuevas necesidades. Las nuevas actividades propuestas son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Manual de Procedimientos Contables y Políticas Contables Particulares.- Consolidación de los Estados Financieros del Sector Público dominicano.- Desarrollo de un Sistema para la Acreditación del cumplimiento de las Normativas Contable.	
--	---	--

	<p>- Saneamiento y depuración de saldos de los balances registrados en el SIGEF por las instituciones del Gobierno Central.</p> <p>Se evidencia que las actividades propuestas fueron analizadas con la AT-UE y sobre ellas se identificó la necesidad de realizar un ejercicio complementario de discusión para establecer la vinculación entre las mismas y la programación de resultados y productos que se obtendrán para el periodo del plan de acción de reformas, esto es entre 2019 y 2021.</p> <p>Se evidencia en la solicitud de un aumento del Presupuesto para permitir la revisión y actualización de la Escala Salarial, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia en la contratación de analistas para cubrir la demanda de visita a las instituciones para asesorar en el registro de las informaciones financieras, lo que ha representado para la institución un aumento en la cantidad de informaciones que son incluidas en el Estado de Recaudación e Inversión de la Renta (ERIR) en los últimos años.</p> <p>Se evidencia en la documentación del proceso de Gestión Presupuestaria que</p>	
--	--	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>abarca formulación, ejecución, evaluación y mejora de la gestión presupuestaria.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual. • Ejecución presupuestaria. • Resolución que aprueba la Escala Salarial. • Contratación Analistas Procesamiento Contable. • Proceso de Gestión Presupuestaria. • Proyecto de Reforma de las Finanzas Públicas <p>Se evidencia que DIGECOG procura equilibrar las tareas y los recursos, así como las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés, a través de la elaboración de presupuesto por resultados, asignación de presupuesto a los productos de los POA y la gestión de recursos con organismos internacionales.</p> <p>Se evidencia el equilibrio de las tareas y recursos a través del POA, el presupuesto anual de la institución y la gestión de recursos con organismos internacionales.</p> <p>Se evidencia la identificación de las necesidades de los grupos de interés en la Matriz de Partes Interesadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2017, 2018, 2019 NY 2020. • Presupuesto 2017, 2018, 2019 Y 2020. 	
--	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria. • Proyecto con recursos de la Unión Europea. <p>Se evidencia el desarrollo de una política de Responsabilidad Social y su integración con la estrategia y la planificación con la elaboración y desarrollo del Programa de Responsabilidad Social. Asimismo, se tiene definido en el POA el producto: “Implementación del Programa de Responsabilidad Social”, traducido en el indicador: “Porcentaje de actividades de responsabilidad social, implementada”, las cuales están plasmadas en el cronograma que se elabora cada año para dicha ejecución.</p> <p>Se evidencia el diseño y ejecución de un programa de Reciclaje y Charla sobre Discapacidades, con el apoyo del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).</p> <p>Se evidencia la realización en octubre 2020 de Jornada de Reforestación en Km. 41 de Villa Altagracia con la particip[ación de 33 colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia una política de responsabilidad social con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, patrocinado por la DIGECOG. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • La donación de detergentes y alimentos variados, así como sábanas twins y toallas a la Casa Rosada, institución sin fines de lucro que proporciona atención integral a niños con VIH/SIDA, la donación de una computadora, dos mesas y ocho sillas, tres abanicos y un bebedero a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño. • La donación de 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco. • La participación por tercer año consecutivo, de la promoción y adquisición de boletas para rifa profundo a la Escuelita Rayo de Sol. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Responsabilidad Social. • Correos sobre medio ambiente. • Registro de participantes en Charlas. • Fotos. • Plan de Responsabilidad Social. • Programa de Responsabilidad Social • Cronograma Plan de Responsabilidad Social 2019 y 2020. • Nota de prensa: Limpieza de Playa Salinas, Bani. • Jornada de Reforestación en Villa Altagracia. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia la estrategia y planificación implantada, a través del Plan Estratégico Institucional 2018-2021, traducido en POA.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con los procesos documentados de todas las áreas funcionales. Además, ha desarrollado proyectos especiales, tales como: Proyecto de Implementación de las NICSP y Proyecto de implementación de la Norma ISO 9001-2015.</p> <p>Se evidencia que la institución tiene su estructura organizativa definida y aprobada mediante resolución 166-2020 refrendada por el MAP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • POA 2018, 2019 y 2020. • Procesos de las áreas documentados. • Plan de trabajo de implementación de las NICSP. • Propuesta de Actualización Estructura Organizacional • Avances del Proyecto ISO 9001-2015 • Resolución 166-2020 que aprueba la estructura organizativa refrendada por el MAP 	

<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>Se evidencia la traducción de los objetivos estratégicos y operativos con la asignación de responsabilidades, de la entrega de productos y servicios, a las diversas áreas de la institución y estos a su vez segregados en los acuerdos de desempeño de todos los colaboradores.</p> <p>Se evidencia que los objetivos estratégicos y operativos de todas las unidades de la organización se plasman en la formulación del Plan Estratégico 2018-2021 y los POA 2018, 2019 y 2020.</p> <p>Se evidencia en la participación de todas las áreas y todos los grupos ocupacionales de la institución en las Jornadas de Planificación que realiza la institución para la revisión del PEI y la elaboración de los POA</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2018, 2019 y 2020. • PEI 2018-2021. • Acuerdos desempeño. • Lista de participantes en Jornada de Planificación 2018 y 2019 	
<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de planes y programas que incluyen objetivos y resultados para cada unidad, a través del PEI 2018-2021 y los POA, con indicadores que miden el nivel de cumplimiento y las desviaciones de los objetivos. Asimismo, con los planes y programas específicos desarrollados por cada área.</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Se evidencia en las matrices del PEI 2018-2021, las iniciativas estratégicas y sus respectivos resultados esperados.</p> <p>Se evidencia en la Matriz de indicadores de Procesos.</p> <p>Se evidencia la realización de Taller para unificar los conceptos básicos utilizados en la elaboración del POA 2018.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2018, 2019 y 2020. • Convocatoria. • Fotos Taller. • Registro de participantes. • Matriz del POA donde se reflejan los cambios. • Plan Estratégico 2018-2021. <p>Se evidencia que los objetivos, planes y tareas de los planes estratégicos y operativos son difundidos en todas las áreas.</p> <p>Se evidencia el monitoreo de los planes y acuerdos de desempeño de cada colaborador derivados de los Planes Estratégico y Operativos.</p> <p>Se evidencia la comunicación de los planes institucionales, a través de reuniones con los colaboradores de las diferentes áreas.</p> <p>Se evidencia que los POA se elaboran con representación de todas las áreas y grupos ocupacionales, los cuales además son socializados con el personal. En las</p>	
--	--	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>reuniones de monitoreo participan los colaboradores que realizan las funciones que se desprenden de los indicadores planificados para el período a monitorear.</p> <p>Se evidencia con la publicación en los murales institucionales y el intranet, del POA y los resultados de la efectividad de su ejecución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda memoria de reuniones de las áreas socializando el POA. • Actas de monitoreo. • Ayuda memoria monitoreo por áreas y lista de participantes. • Acuerdo desempeño. • Lista de participación en Jornadas de Planificación. • Publicación de efectividad de POA. <p>Se evidencia el desarrollo y aplicación de métodos para la monitorización, medición y evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles con el monitoreo anual al PEI 2008-2021 y trimestrales de los POA por áreas asegurando la ejecución de la estrategia.</p> <p>Se evidencia el monitoreo y evaluación al Plan Estratégico Institucional (PEI), a través de la herramienta tecnológica del Ministerio de Hacienda, eMartSuite y en el Informe Anual de Seguimiento al PEI.</p>	
--	---	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Se evidencia la aplicación de un sistema de monitoreo a la ejecución del POA en el cual se evalúa el avance de cumplimiento de las metas planificadas.</p> <p>Se evidencia la aplicación de la Evaluación del Desempeño por Resultados a todo el personal, basada en los acuerdos de desempeño los cuales se elaboran tomando como insumo el POA.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones departamentales de seguimiento a la ejecución de los POA.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento al PEI 2018 y 2019. • Plan de Cierre de Brechas PEI 2020. • Matriz y Actas e Informes de monitoreo. • Formulario de Evaluación de Desempeño. <p>Se evidencia el desarrollo y aplicación de métodos para medir el rendimiento de la organización a todos los niveles con:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La elaboración del PEI 2018-2021, los POA, estableciendo los productos e indicadores necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales. -La evaluación del Desempeño por Resultados, con la cual se mide el 	
--	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>rendimiento de cada empleado alineado a los POA de la entidad, mediante los acuerdos de desempeño.</p> <p>-La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto con el Informe de ejecución de producción físico-financiera.</p> <p>Se evidencia que se realizan encuestas a los usuarios externos e internos para medir la satisfacción de los servicios.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2017, 2018, 2019 y 2020. • Evaluaciones de Desempeño. • Informes de Encuestas Internas y Externas. <p>Se evidencia la evaluación y mejora de las estrategias y métodos de planificación de la organización con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La reformulación del Plan Plurianual del Sector Público 2017-2020, 2018-2021, 2019-2022, participando representantes de todos los niveles de gobierno. • La elaboración del PEI del Ministerio de Hacienda y sus dependencias 2011-2015 y su actualización 2016-2017. • La formulación del PEI 2018-2021, implicando las instituciones del 	
---	--	--

	<p>Ministerio de Hacienda y tomando en consideración las necesidades recolectadas de los grupos de interés, convocados una representación de estos para la Jornada de Planificación 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La realización de los POA, durante la elaboración de los cuales son involucrados todos los niveles y áreas de la institución. • La encuesta de evaluación del Marco Estratégico aplicada a representantes de instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices del Plan Plurianual 2017-2020, 2018-2021, 2019-2022 y comunicaciones de remisión al MH. • Comunicación de actualización PEI Hacienda 2016-2017. • Plan Estratégico Institucional DIGECOG 2018-2021. • Jornada Planificación 2017, 2018, 2019. Registro de participantes incluidos invitados especiales. • Registro de participantes Jornada Planificación 2019 invitados especiales. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia una cultura para la innovación a través de la formación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Plan de capacitación y la matriz de ejecución del mismo, desarrollando cursos, talleres, diplomados, entre otros. • El benchlearning y benchmarking con la participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen, adoptan y comparten las mejores prácticas contables. En 2019 la institución participó en la sexta edición del Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina (FOCAL) y Trigésimo Sexto Período de Sesiones del Grupo Intergubernamental de Trabajo de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes. <p>Se evidencia el benchlearning con el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) realizado en 2016, sobre Simplificación de Trámites y Carta Compromiso en 2017 durante actividad organizada por el MAP.</p> <p>Se evidencia que, en el Plan de Mejora CAF 2019 se planificó un Benchlearning, el cual fue realizado con el Ministerio de</p>	

	<p>Administración Pública, realizado en enero del 2020, sobre Implementación de un Sistema Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015.</p> <p>Se evidencia que la institución fue invitada a exponer sus buenas prácticas en el tema de Evaluación de Desempeño, durante la Semana de la Calidad 2017.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual 2017, 2018 y 2019. • Ayuda Memoria de visita al ITLA. • Correos confirmando asistencia a Benchlearning ITLA. • Fotos Benchlearning ITLA. • Plan de Capacitación 2018, 2019 y 2020. • Matriz de Capacitación. • Solicitud Benchlearning MAP • Planificación Benchlearning • Informe experiencias Benchlearning MAP • Fotos Benchlearning MAP • Lista participantes Benchlearning 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo sistemático de los indicadores internos con la realización cada dos años de las encuestas de Clima Organizacional y la elaboración de Plan de Mejora de dicha encuesta.</p> <p>Se evidencia monitorizar de forma sistemática los indicadores de la demanda externa con la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano que</p>	

	<p>establece los compromisos asumidos por la institución de cara a la Ciudadanía y la realización trimestral de Encuestas a Usuarios Externos.</p> <p>Se evidencia el posicionamiento alcanzado por DIGECOG en el monitoreo de las Metas Presidenciales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 1era. Y 2da versión. • Informe de encuestas de Clima Organizacional 2017, 2018, 2019 y 2020. • Informe de encuestas Usuario Externos. • Plan de Mejoras de Encuesta de Clima. • Matriz de seguimiento a indicadores de Metas Presidenciales 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia el debate sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El plan de implementación de las NICSP, el cual por su magnitud es un proyecto país, fue socializado con los grupos de interés relevantes y aquellos implicados en las diferentes fases de la implementación. • La descentralización de los registros contables, capacitando al personal de las instituciones del sector 	

	<p>público para que realicen los asientos de ajustes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Círculos de Calidad realizados con los colaboradores de todas las áreas para recoger opiniones para mejorar productos institucionales. La encuesta realizada por el Departamento de Recursos Humanos para consensuar el deseo de la mayoría de los colaboradores para la realización de actividades institucionales. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo de las NICSP. • Lista de participantes a la socialización de la implementación de las NICSP. • POA 2018, 2019 y 2020. • Capacitación a las instituciones para descentralización de asientos de ajustes (UASD Y CAPGEFI). • Encuesta de RRHH • Convocatoria Círculos de Calidad • Ayuda Memoria Círculos de Calidad 	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos piloto, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Se evidencia la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio con la gestión por proyectos en el plan de implementación de las NICSP y la realización de benchlearning mediante la participación de representantes de DIGECOG en foros y seminarios internacionales, donde se abordaron los avances y retos en la implementación de las NICSP en Panamá, Costa Rica, Chile, y Brasil</p>	

	<p>en las que fueron expuestas las experiencias de adopción de las NICSP en España.</p> <p>Se evidencia la aplicación del ciclo PDCA en todos los productos y proyectos de la institución, a través de los POA y el sistema de monitoreo.</p> <p>Se evidencia en la documentación de todos los procesos de áreas los cuales cumplen el ciclo PDCA y son implementados y monitoreados en el marco del Proyecto de implementación de la Norma ISO 9001-2015.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual 2018, 2019 y 2020. • Plan de trabajo de implementación de las NICSP. • Informe de seguimiento a las NICSP. • POA 2018, 2019 y 2020. • Matrices de monitoreo trimestral 2018, 2019 y 2020. • Fichas de Procesos 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados con la elaboración del presupuesto por resultados, en el cual se plasman los recursos necesarios para la ejecución de los productos y proyectos institucionales y a través de las modificaciones presupuestarias.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de producción física del presupuesto 2018, 2019 y 2020 enviado a la DIGEPRES. • POA 2018 con presupuesto por productos • Modificaciones Presupuestarias. 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se evidencia el enfoque para el cambio de arriba hacia abajo en la Planificación Estratégica y los POA desarrollados en la institución para lo cual los responsables de las áreas asignan responsabilidades a los colaboradores bajo su supervisión.</p> <p>Se evidencia en la posibilidad de que los colaboradores emitan sus opiniones para mejorar productos institucionales, demostrada en Los Círculos de Calidad realizados con personal de todas las áreas y las encuestas realizada por el Departamento de Recursos Humanos para consensuar el deseo de la mayoría de los colaboradores para la realización de actividades institucionales.</p> <p>Se evidencia en el manejo que se da a los buzones de sugerencia, con el seguimiento a las inquietudes planteadas y la respuesta institucional a las mismas.</p> <p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico MH 2011-2015, actualización 2016-2017. • Plan Estratégico 2018-2021. • Planes Operativos Anuales 2018, 2019 y 2020. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Planificación Estratégica 2017 • Jornada elaboración POA 2019 y 2020. • Encuesta de RRHH • Convocatoria Círculos de Calidad • Ayuda Memoria Círculos de Calidad • Matriz de seguimiento a quejas y sugerencias. • Remisión quejas y sugerencia a las áreas responsables. • Respuesta a quejas y sugerencias 	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia la promoción de herramientas de administración electrónica para mejorar la eficacia de la prestación de servicios, transparencia e interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual comprende el conjunto de principios, normas, sistemas, órganos y procesos que hacen posible la captación de los recursos públicos y su aplicación para el cumplimiento de los fines del Estado. Dicho sistema está compuesto por los subsistemas de Presupuesto, Crédito Público, Tesorería y Contabilidad Gubernamental y relacionados con los sistemas de Planificación e Inversión Pública, Gestión Financiera de Recursos Humanos, Administración Tributaria, Compras y Contrataciones, 	

	<p>Administración de Bienes Nacionales y Control Interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE). • Uno de los principios en el que se soporta el SIGEF es el de la Transparencia, ofreciendo información sobre la gestión financiera del gobierno en forma clara, uniforme y pública, en el marco de la legislación vigente. • La implementación del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), el cual permite conocer en tiempo real los registros de bienes muebles e inmuebles de las instituciones. • El Sistema Integrado de Servicios (SIS). • La descentralización de los registros contables, capacitando las instituciones para que realicen los asientos de ajustes, a través del SIGEF. <p>Se evidencia que el portal de DIGECO fue rediseñado y certificado en la Norma NORTIC A2-2013 por la OPTIC y la reestructuración de la sección de transparencia del portal web que permitió</p>	
--	--	--

	<p>cumplir al 100% con los lineamientos descritos por la DIGEIG.</p> <p>Se evidencia con el Chat y los Foros Institucionales, los cuales permiten atender de manera oportuna las solicitudes de los clientes externos y compartir informaciones relevantes acerca de la contabilidad gubernamental.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• SIAFE• SIGEF, módulo de contabilidad.• Reportes del SIAB.• Reportes del SIS.• Portal web de la DIGECOG.• Sub-portal de Transparencia.• Foto reconocimiento certificación OPTIC.• Foro y Chat.	
--	---	--

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
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	<p>Se evidencia que se toma en cuenta las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Con la planificación de los procesos de recursos humanos contemplados en el PEI y así mismo desplegados en la planificación operativa anual (POAs).</p> <p>Se evidencia que se analizan las necesidades y exigencias del Ministerio de Administración Pública (MAP) contempladas en el Sistema de Monitoreo de Indicadores de la Administración Pública (SISMAP), y se realiza anualmente una planificación de los recursos humanos, con la finalidad de mostrar organización y que todos los proyectos y contrataciones se encuentran presupuestados.</p> <p>Se evidencia que planificamos las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, tal es el caso del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), quienes cada año nos envían una carta de felicitación por el apoyo brindado a sus capacitaciones.</p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el análisis de las necesidades de personal, en los talleres de formulación de los planes operativos anuales institucionales (POA) 2018, 2019 Y 2020.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de felicitaciones del INAP. • Formularios de Requisición de personal. • Formularios de detección de necesidades de capacitación. • Formularios de evaluación del desempeño. • Plan Operativo Anual 2018, 2019 y 2020. <p>Se evidencia el desarrollo e implementación de políticas basadas en la estrategia y planificación de la institución, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Ascenso, Promoción y Traslado. - Plan de Capacitación. - Política de Beneficios. <p>Se evidencia también el otorgamiento de licencias por maternidad, permisos con disfrute de sueldo por paternidad y licencias de estudios con y sin disfrute de sueldo de acuerdo a la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>En 2020 se iniciaron los trabajos para coordinar con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) la elaboración de un registro de elegibles exclusivamente para personas discapacitadas.</p>	<p>No se evidencia las fichas de indicadores de desempeño que contemplen las hojas de vida y quede la trazabilidad de los análisis y las acciones de mejora que se pretendan ejecutar.</p>
---	--	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de concursos para la contratación de personal, respetando las políticas establecidas de igualdad de oportunidades, diversidad, cultural y género acorde con el reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH. • Actas de Concursos 2019 y 2020. • Relación de Entrega de Beneficios y expediente de empleados beneficiados. • Permisos. • Licencias con y sin disfrute de sueldo. <p>Se evidencia la selección de 100% del personal tomando en consideración el perfil establecido en el Manual de Descripción de Puestos por competencias y en los acuerdos de desempeño de evaluación por resultados, con estos elementos evidenciamos que cada empleado realiza funciones acordes al puesto de trabajo.</p> <p>Se evidencia la realización de concursos para la selección de personal acorde con las descripciones de puestos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Descripción de Puesto por Competencia. • Acuerdos de Desempeño. • Carpetas de Concursos de personal. 	
--	--	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo e implementación de lineamientos para el Reclutamiento y Selección de Personal, en la realización y contratación de personal por concurso y el desarrollo de la capacitación de los empleados de acuerdo a las funciones que desempeña por medio del levantamiento de necesidades, además a través de la aplicación del Reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección de Personal.</p> <p>Se evidencia que las promociones realizadas al personal, se efectúan acorde con las capacidades, competencias y el desarrollo de su desempeño, basado en el procedimiento de ascenso, promoción y traslado.</p> <p>En 2019 se inició la elaboración de una política de reconocimiento, la cual fue utilizada como “piloto” para la realización de 31 reconocimientos individuales en ese mismo año. Para el Plan Operativo Anual 2020 se planificó la culminación y ejecución oficial de esta política.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de capacitación y programa de detección de necesidades de capacitación. • Carpeta de concursos. • Procedimiento de Reclutamiento y Selección. • Procedimiento de ascenso, promoción y traslado. • Lista de reconocimientos 2019. • Política de Reconocimiento. 	
---	--	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Se evidencia la implementación del método de Evaluación del Desempeño por Resultados, la transparencia en la entrega de bonos de desempeño, de forma individual, a los servidores de carrera con puntuación por encima de 85 puntos en su acuerdo de desempeño. También, tras la resolución 100-2018 del Ministerio de Administración Pública (MAP), se gestionó la entrega de un incentivo por rendimiento, el cual es entregado de acuerdo a la calificación definida por el documento.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento al mérito tanto individual como en equipo, tomando en cuenta los objetivos planificados versus los objetivos logrados.</p> <p>Se evidencia la aplicación de una escala salarial en la cual se establece la remuneración acorde a las funciones del puesto.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala Salarial. • Nómina Bono por Desempeño. • Relación de Incentivos por Rendimiento. • Relación de reconocimientos día de las secretarías. 	
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Se evidencia que se utilizan los perfiles descritos en el Manual de Descripción de Cargos, los cuales contemplan las Competencias requeridas para cada puesto</p>	

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>de trabajo. Esto se evidencia a través de las bases de los concursos públicos realizados.</p> <p>En el año 2019, se elaboró el Plan de Desarrollo del Talento Humano 2019-2022, en el cual se clasificaron las capacitaciones necesarias para desarrollar cada puesto de trabajo, de acuerdo a las competencias técnicas que requieren los mismos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Descripción de Puestos. • Manual de Organización y Funciones. • Plan de Capacitación 2017, 2018, 2019 y 2020. • Matriz de Desarrollo del Talento Humano 2019-2022. <p>Se evidencia que se preste especial atención a las necesidades de utilización de servicios en línea, a través de la oferta de actividades formativas desde el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Banco Iberoamericano de Desarrollo, PRATZI, Suprema Qualitas, entre otros. A través de estos los colaboradores han participado en capacitaciones on-line.</p> <p>También, se evidencia el desarrollo y funcionamiento de servicios on-line con el Proyecto de Comunicación Unificada, para la eficiente comunicación interna y externa a través del sistema Skype</p>	
---	--	--

	<p>Empresarial, Microsoft Teams y correo electrónico.</p> <p>Se evidencia en el funcionamiento de los servicios on-line a través de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Sistema de solicitud de almuerzo (SIGESA)- Sistema de Solicitud de Servicios (SIS)- Implementación del Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP). <p>Se evidencia la DIGECOG entre las instituciones que encabezan el ranking (3er lugar en 2019) del uso de las TICs y Gobierno Electrónico publicado por la OPTIC.</p> <p>Se evidencia en la formación y capacitación del personal del área de Tecnologías de la Información y Comunicación, tales como: Diplomados en CCNA y ANDROID. Parte del equipo de la Dirección de Procesamientos Contables recibió en 2019 la capacitación en Inducción a la Administración Pública (modalidad virtual), el diplomado en Hacienda Pública (modalidad virtual).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pantallas de Sistemas Informáticos.• Ranking de la OPTIC.• Plan de Capacitación.• Boletín de Estadísticas de Capacitación 2017,2018, 2019.	
--	---	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Oferta Formativa INAP (Virtuales). • Programa de Curso: Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (Online). • Programa de curso: Inducción a la administración pública modalidad virtual. <p>Se evidencia la realización de concursos en los cuales se establecen mecanismos que garantizan los principios de transparencia, equidad, mérito personal, publicidad, legalidad, economía, eficiencia y libre acceso a la información, contribuyendo al desarrollo y a la profesionalización de los procesos para cubrir vacantes, como lo establece la Ley No. 41-08 y el reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta de concursos. • Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal. 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>		<p>No evidencia la identificación de las capacidades (conocimientos, habilidades y actitudes) actuales de las personas (individuales como organizativas), a fin de que se comparen sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Se evidencia la determinación de una estrategia para desarrollar capacidades con el plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es elaborado de acuerdo a las necesidades de capacitación levantadas por los colaboradores, sus supervisores y las recomendaciones realizadas el cierre de brechas, en el formulario de evaluación de desempeño.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Detección de Necesidades. • Plan de Capacitación y Desarrollo 2018, 2019 y 2020. • Remisión de formularios de detección de necesidades. • Acuerdos de desempeño con acciones de mejora señaladas. 	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Se evidencia que se consensua y revisan las necesidades detectadas por las diversas áreas, a fin de seleccionar aquellas que se encuentran en línea con la estrategia de la institución, para posteriormente elaborar el Plan Anual de Capacitación y Desarrollo.</p> <p>También, se evidencia la existencia de un Plan de Desarrollo del Talento Humano, que busca alinear, de acuerdo a las competencias requeridas para cada cargo, las capacidades de los colaboradores con los objetivos y la visión de la organización.</p> <p>En el Plan Operativo Anual 2020, fue planificada la elaboración de un Diccionario de Competencias, con el cual se busca, una vez terminado este manual, la elaboración de un Plan de Desarrollo de Competencias más específico.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020. • Plan de Desarrollo del Talento Humano 2019-2022. • Formulario de Evaluación de Desempeño. 	<p>No se evidencia que exista una estrategia para desarrollar las capacidades de las personas basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y que la misma se haya establecido, consensuado y revisado con los empleados.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de las habilidades gerenciales y liderazgo a través de un programa exclusivo para estas capacitaciones en el Plan Anual de Capacitación y Desarrollo de los años 2019 y 2020. Entre las capacitaciones realizadas se pueden destacar los talleres sobre:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Neuro-liderazgo. - Habilidades de Liderazgo para Directivos. - Gerencia y Liderazgo, - Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales dirigidos a todos los encargados y supervisores. <p>Se evidencia socialización sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental a estudiantes de nivel medio y universitario.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de asistencias a talleres. • Fotos. • Plan Anual de Capacitación y Desarrollo 2018, 2019, 2020 	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc.</p> <p>En la caracterización y diseño de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015; en el año 2019 se detectó la necesidad de elaborar una política de transferencia de conocimientos, la cual fue planificada para realizarse en el 2020. Con esta política se pretende asignar a cada empleado de nuevo ingreso, tanto a la institución como a un área organizativa un mentor, quien le sirva como guía en el inicio y adaptación de este nuevo servidor en su área de trabajo, con el objetivo de eliminar</p>	

	<p>las posibles brechas que se generan tras la inclusión de un nuevo colaborador/a.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Inducción. • Formulario de asignación de tutor • Correos de asignación de tutor. 	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia la promoción de la movilidad interna de los empleados con la realización de concursos y a través de promociones y ascensos internos.</p> <p>También, se evidencia que les da la oportunidad a todos los colaboradores de participar en concursos internos y externos de modalidad abierta, otorgando permisos para acudir a tomar de pruebas técnicas, etc.</p> <p>Se evidencia la remisión de correos a todo el personal de los concursos internos y externos de modalidad abierta que sean de conocimiento del departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de personal promovido. • Carpeta de concursos. • Permisos para participación en concursos. 	No se evidencia que se lleven registros de la movilidad externa.
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación con los talleres realizados por empleados de la institución, sobre el nuevo método de evaluación y selección por competencia, socialización a todo el personal sobre el</p>	

	<p>uso de las redes sociales, y entrenamiento acerca de las mismas.</p> <p>Se evidencia el uso de medios electrónicos para recibir formación, por ejemplo: conferencias sobre: Trabajo remoto, inteligencia emocional, etc. Dichas capacitaciones se realizaron mediante una masterclass ofrecidas por los proveedores, tras el inicio del Teletrabajo en el mes de marzo 2019.</p> <p>Se evidencia desarrollar y promover métodos modernos de formación con las capacitaciones impartidas en modalidad online por el INAP y el CAPGEFI.</p> <p>Se evidencian capacitaciones internas para el personal de la entidad, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación de Procesos - Medición del Impacto de las Capacitaciones - Taller de Gramática, Taller de Redacción General - Redacción de Informes, - Inducción a la Administración Pública. - Diplomado en hacienda pública, entre otros. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de participación. • Capacitaciones impartidas en las instalaciones de la organización • Convocatorias a Taller Documentación de procesos, Taller de Redacción General y Redacción de Informes. 	
--	--	--

<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia la planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y manejo de conflictos a través del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo y a través de la conformación del Comité de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional (SISTAP). Mediante estos entes se han realizado cursos y talleres dirigidos a todo el personal sobre los temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud en el trabajo. - Ergonomía, relaciones laborales. - Tres (3) Ferias de Salud y Bienestar. - Charla del CONADIS. - Socialización a todo el personal del Código de ética institucional. - Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. - Charlas en prevención de riesgos. - Charlas por el día de la mujer. - Charlas de prevención de cáncer de próstata. <p>Para el año 2020, se incluyó en el Plan de Capacitación y Desarrollo de la DIGECOG un renglón destinado exclusivamente a capacitaciones en prevención de riesgos, el cual contiene actividades formativas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2019,2020. • Registro de asistencias a charlas. • Fotos de charlas y talleres. • Plan de Acción del Comité de Ética. • Captura SISMAP indicadores de capacitación y relaciones laborales. 	
---	--	--

<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia la aplicación de una herramienta de medición de impacto de las capacitaciones realizadas (formulario), que busca medir la eficacia de las capacitaciones impartidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Medición de Impacto de Capacitaciones. • Boletín de Estadística. • Informe de medición de impacto de capacitación 2017, 2018, 2019. 	<p>No se evidencia que la herramienta aplicada para evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas determine el retorno de la inversión o su análisis en términos de costo de actividades, así como el análisis costo/beneficio.</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Se evidencia la designación de personal femenino en puestos claves, ocupando la mujer el 50.29% de las plazas de trabajo de la Institución.</p> <p>Se evidencia con la charla Mujer, Reinvéntate para el Triunfo, impartida por el Día Internacional de La Mujer, con la que se buscaba el empoderamiento de las féminas todas las veces que sea necesario, para el logro de sus metas.</p> <p>Se evidencia en la realización anual de una jornada de Salud Femenina, en la cual se ofrecen charlas de prevención del cáncer de mama, consultas ginecológicas, toma de citología, evaluación de mama, sonomamografías y entrega de material educativo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina del personal. • Informe Feria de la Salud 2019. • Registro de participantes charlas de la mujer. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia la cultura de comunicación en el desarrollo y la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos, en los que participa personal de diferentes grupos ocupacionales.</p> <p>Se evidencia que son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales.</p> <p>Se evidencia una comunicación abierta con el uso de los buzones de sugerencia.</p> <p>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos.</p> <p>Se evidencia la motivación del trabajo en equipo a través del Proyecto DIGECOG Excelencia desarrollado en el 2016, con el objetivo de afianzar la cultura de calidad en la institución y fortalecer el servicio que ofrecemos, en el cual participó personal de diferentes áreas y se manifestó el apoyo de todo el equipo directivo, a partir del cual la institución mantiene la Calidad como parte neural de sus acciones, implementando un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, el cual involucra al</p>	

	<p>personal de todos los niveles y toda la organización.</p> <p>También, se evidencia la motivación y el trabajo en equipo en los resultados de las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo 2017, 2019 y 2020.</p> <p>Se evidencia mediante la campaña de trabajo en equipo, impulsada por la Dirección General.</p> <p>Se evidencia el Trabajo en Equipo incluido como uno de los Valores Institucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Asistencia a Socialización de las NICSP. • Talleres de Comunicación Efectiva. • Código de Ética. • Ver Portal web de la Institución. • Memorias de Reuniones Departamentales. • Taller POA 2019, 2020. • Jornada Planificación Estratégica. • Buzón de Sugerencias. • Video DIGECOG Excelencia. • Informe de Resultados de Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2019 y 2020. 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas en las reuniones de equipos de trabajo de las diferentes unidades departamentales, en los buzones de sugerencias, correos institucionales,</p>	

	<p>reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo del POA.</p> <p>También, en consonancia con el Departamento de Comunicación, se creó en el 2020 el Círculo de Calidad de las Informaciones, con el que se pretende, mediante la lluvia de ideas, mejorar las informaciones que van a ser publicadas en los diferentes portales institucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones. • Informes de apertura del buzón. • Correo institucional sobre apertura del Buzón. • Actas de Monitoreo del POA. • Actas círculo de calidad de la información. 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes 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.</p>	<p>Se evidencia la conformación y puesta en funcionamiento de la Asociación de Empleados de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (ASP-DIGECOG) y la formación del voluntariado para promover la institución a través de las redes sociales.</p> <p>Se evidencia la existencia de la Comisión de Ética.</p> <p>Se evidencia además como se involucra a los empleados de cada área en el diseño de los procesos y procedimientos y en la elaboración de los POA.</p>	

	<p>Se realizaron planes de mejoras de las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo de los años 2018, 2019 y 2020; en las encuestas de servicios ofrecidos por el departamento de recursos humanos y en las jornadas de salud y bienestar celebradas en la organización.</p> <p>También, tras las evaluaciones realizadas por el IDOPPRIL (antes ARLSS) en el año 2019, se elaboró un plan de acción a ejecutarse en 2020 para mitigar riesgos que pudieren poner en peligro la salud de los empleados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de constitución de Asociación de Empleados y acta de elecciones. • Comisión de Ética. • POA 2018, 2019 y 2020. • Planes de mejoras producto de la encuesta de clima y autoevaluaciones. • Informe de Seguimiento del Plan de Mejoras. • Plan de acción IDOPPRIL (antes ARLSS). 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia acuerdo de desempeño de personal entre supervisor y supervisado, entrevista para la evaluación del desempeño, comisión de personal, elaboración y seguimiento a los planes operativos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de acuerdo de desempeño 2019 Y 2020. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de evaluación y actas de comisión de personal. • Actas de Monitoreo del POA 2018, 2019 Y 2020. • Fotos Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021. • Listado de participantes en Jornada de Planificación Estratégica 2019 Y 2020. 	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>Se evidencia con la aplicación y socialización de una Encuesta de Clima Organizacional y elaboración de Plan de Mejora, la realización de Encuestas de Satisfacción de los servicios internos, la aplicación de la encuesta de Gerencia y Liderazgo, la aplicación de una encuesta para evaluar la 3era Feria de Salud.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2017, 2019 y 2020, y sus planes de mejora. • Informes de resultados de las encuestas de servicios de recursos humanos 2017, 2019 y 2020. • Encuesta de Gerencia y Liderazgo 2017, 2019 y 2020. 	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>Se evidencia que a los colaboradores se le brinda la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores en la encuesta de gerencia y liderazgo, clima organizacional, aplicada de manera anual.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima organizacional 2017, 2019 y 2020, y su plan de mejora. • Correo de socialización encuesta de clima. • Resultados sobre el taller de Inteligencia Emocional. • Encuesta de Gerencia y Liderazgo. 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que la institución procura asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo con la conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP); con la existencia de un Dispensario Médico institucional que presta servicios primarios de salud; la realización de 2 simulacros de evaluación, la colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; colocación de extintores de incendio en lugares claves; colocación de bombillas para una adecuada iluminación; celebración de jornada de salud, jornadas de vacunación a todo el personal de Tétano y Hepatitis B; traslado del personal a actividades en vehículos de la institución; servicios médicos y de transporte.</p> <p>Se evidencia la realización de talleres para el cuidado de la salud como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud en el trabajo - Ergonomía - Relaciones laborales 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza e higiene en el lugar de trabajo. - Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. <p>Se evidencia el establecimiento de buenas condiciones de trabajo con la adquisición de sillas y cubículos ergonómicos y la orientación de las puertas de acceso para que abran hacia afuera, producto del levantamiento realizado por Riesgo Laborales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Letreros de Señalización. • Planificación de simulacro. • Extintores en las áreas. • Actas de Comité SISTAP. • Relación de Asistencia a Jornada de Vacunación. • Informes Médicos. • Sillas y Cubículos Ergonómicos. • Listado de Asistencia Jornada de la Salud. • Informe de Riesgos Laborales. • Fotos y listado de participación a entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. 	
--	--	--

<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se evidencia la garantía de condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos. - Permisos para estudios universitarios. - Capacitaciones y talleres. - Acudir a requerimientos de la justicia. - Licencias pre y post natal. - Licencias por matrimonios. - Flexibilidad de horario para actividades docentes. - Permiso por fallecimiento de familiares. - Permisos y licencias por estudios nacionales e internacionales. - Día libre por motivo de cumpleaños. - Permisos para actividades personales. - Actividad de celebración del día de Reyes. - Actividades de integración. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción de Personal de Licencias por Estudios. • Formularios de Solicitud de Permiso. • Licencias Médicas. • Fotos de Actividad día de Reyes. • Correos sobre situaciones personales. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia prestar atención a las necesidades de los colaboradores desfavorecidos y con discapacidades, con el subsidio de un por ciento del costo del almuerzo a personal, según su nivel de</p>	

	<p>ingresos, servicio de transporte, oportunidad de ingreso a la institución en igualdad de condición.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de beneficios. • Autobús de Transporte. • Expediente del personal con discapacidad. • Propuesta de Asignación de subsidios por almuerzo. • Propuesta de entrega de viáticos. 	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Se evidencian planes y métodos adaptados para premiar a las personas con la entrega de reconocimientos por antigüedad y trayectoria, a los servidores con más de once años de servicios, reconocimiento a los empleados, así mismo el otorgamiento de un día libre por día de cumpleaños, día libre por Presentación del Estado de Recaudación e Inversión de las rentas (ERIR), celebración de almuerzos festivos por logro de metas, celebración de actividades de integración, felicitaciones a través del correo institucional por día de cumpleaños, etc.</p> <p>Se evidencia reconocimiento semestral al personal y equipos por su excelente desempeño.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de reconocimiento al personal. • Captura de correos felicitaciones por logros y cumpleaños. • Fotos y videos actividad de cierre. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	<p>Se evidencia DIGECOG ha identificado y establecido relaciones con socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, entre los cuales están los suplidores de servicios con la institución.</p> <p>Ver Proveedores como:</p> <ul style="list-style-type: none">- Agua Crystal, SA- Auto Mecánica Gómez & Asociados, SRL- Banderas del Mundo, SRL- Best Supply, SRL- Casa España en Santo Domingo, INC- Catering 2000, SRL- CRAMTEX, SRL- Cecomsa, SRL- Centro Cuesta Nacional, SAS- Compu-Office Dominicana, SRL- Delta Comercial, SA- E3 Solutions, SRL- F&G Office Solution, SRL- Fama Elevator Service, SRL- Floristería Zuniflor, SRL- Frioaire, SRL- Grupo Tecnológico Adexus, SRL- Grupo Astro, SRL- GTG Industrial, SRL	

	<ul style="list-style-type: none"> - Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) - Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) - Instituto Dominicano de Auditores Forenses (IDAF) - Laitue, SRL - Nas, E.I.R.L - Maga Plus, SRL - Security Development Corporation, SS., SRL - Talleres de Reparación de Equipos J&F, SRL - The Clasic Gourmet H&A, SRL - R&S Internacional, SRL - Vimarte Publicidad, EIRL, entre otros. <p>Se evidencia el tipo de relación entre DIGECO y los suplidores, a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración.</p> <p>Se evidencia que la Institución suscribe acuerdos formales de colaboración con las entidades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Capacitación y Gestión Fiscal (CAPGEFI). - Dirección General de Bienes Nacionales - Dirección General de Catastro Nacional <p>Se evidencia que la Institución mantiene otras relaciones estrechas con el Ministerio de Administración Pública (MAP), la</p>	
--	--	--

	<p>Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Hacienda, el Banco Central de la República Dominicana y la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos con instituciones. • Amós López. • Arq. Drilliam Tejada Rodriguez • Banco Central de la República Dominicana • Centro Cuesta Nacional CTAV, SRL • Comida D Mi Propia Casa, SRL • Collection Uniformes • Delta Comercial • Eleventh Empire & Co, Srl • FUNIBER • Inversiones Koralia, Srl • Inversiones Inogar, Srl • Inversiones Azul Del Este Dominicana, S.A • Cunsultora Maria Estela Alberto • Nas, E.I.R.L • Pastelería y Repostería Los Trigales, SRL • People Group Dominicana, SRL • Rosario & Pichardo, SRL • Suplidora Hermanos Dc, Srl • Sunix Petroleum, SRL • SIGMA. 	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-</p>	<p>Se evidencia que la Institución ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración de responsabilidad social y medioambiental con la empresa Green Love</p>	

<p>económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>para la gestión del reciclaje de papel, cartón, plástico y tóners.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG desarrolla y gestiona 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, a través de la contratación de la empresa “CRAMTEX, suplidor del almuerzo, que suministraba los alimentos en envases reutilizables, sustituyendo los desechables hechos con material foam.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG cambió el servicio del almuerzo por tipo bufet en el formato del contrato, eliminando el uso de envases plásticos con el proveedor “Comida de mi Propia Casa”, decisión que se mantiene en la actualidad con el suplidor “The Classic Gourmet”.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con Green Love. • Informe de materiales reciclados. • Contrato CRAMTEX. • Contrato Comida de mi Propia Casa • Contrato con The Classic Gourmet. 	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG fomenta las colaboraciones especializadas para el desarrollo e implementación de proyectos en conjunto con otras organizaciones, a través de la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), mediante el</p>	

	<p>acuerdo con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI). También, junto a la Defensa Civil para la elaboración del Plan de Emergencia y las acciones conjuntas con el Ministerio de Medio Ambiente en la realización de actividades de Responsabilidad Social.</p> <p>Se evidencia un acuerdo entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y DIGECOG, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos a cumplir en sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración, para obtener mayor rendimiento en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación dirigida a la Defensa Civil para la creación del Plan de Emergencias. • Plan de Emergencias. • Comunicaciones enviadas a las entidades del sector público, capacitaciones de las NICSP. • Jornada de Presentación del Nuevo Sistema de Contabilidad Gubernamental. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con Dirección General de Bienes Nacionales y Dirección de Catastro Nacional. • Proyecto con fondos de la Unión Europea junto a Bienes Nacionales y Catastro Nacional. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo y la evaluación, de forma periódica, a la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones, por medio de la matriz de seguimiento a las alianzas de la institución y la aplicación de encuestas a los clientes internos en el área administrativa y financiera para determinar los niveles de satisfacción de los servicios recibidos del proveedor de alimentos.</p> <p>Se evidencia la evaluación y monitoreo de las alianzas con los formularios de seguimiento a los acuerdos y las revisiones realizadas por el departamento jurídico de la Institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Seguimiento a las Alianzas. • POA 2018, POA 2019, POA 2020. • Monitoreo POA 2017, POA 2018, POA 2019. • Seguimiento a las alianzas. • Informes de resultados de encuestas realizadas. 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG ha identificado las necesidades de las alianzas (APP) de largo plazo y las ha desarrollado apropiadamente con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), ARS SENASA, Green Love, Claro y el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) • Ministerio de Administración Pública (MAP) • Green Love, SRL • Claro. 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se evidencia la definición de las responsabilidades de cada socio, el control, la evaluación y revisión en los convenios pactados como son: Ministerio de Administración Pública (MAP), Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Green Love, SRL y ARS SENASA., Dirección General de Bienes Nacionales, Dirección General de Catastro Nacional y DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que la Institución establece las responsabilidades, sistemas de control, evaluación y revisión, con la evaluación y monitoreo de las alianzas con los formularios de seguimiento a los acuerdos y las revisiones realizadas por el departamento jurídico.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG establece las responsabilidades, así como sistemas de control, evaluación y revisión, en los contratos de servicios con proveedores.</p> <p>Ver:</p> <p>Convenios con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Administración Pública (MAP), Centro de Capacitación en 	

	<p>Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Green Love, SRL y ARS SENASA., Dirección General de Bienes Nacionales y Dirección General de Catastro Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de Servicios con proveedores. 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG gestiona las capacidades organizativas mediante concursos convocados para llenar las vacantes disponibles, remitiendo al MAP las informaciones relacionadas con la gestión y sus resultados, los cuales son divulgados internamente, a través de correos electrónicos, portal web, entre otros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos remitidos al MAP • Portal web institucional. • Correos electrónicos. 	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG participa y promueve actividades para intercambiar buenas prácticas, a través de benchlearning y benchmarking, tales como la contratación de consultores expertos para el proyecto de implementación de las NICSP , así como, la participación de funcionarios y técnicos de la institución en congresos nacionales e internacionales de contabilidad;, la capacitación de funcionarios y colaboradores de la entidad por asesores internacionales expertos en NICSP; visitas realizadas a instituciones para aprender de sus buenas prácticas como son IDAC e ITLA, junto al Ministerio de Administración Pública (MAP) en el proceso de evaluación</p>	

	<p>por desempeño, siendo parte de los panelistas en la IX Semana de la Calidad 2017 y la participación de benchlearning en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia la realización de actividades de benchlearning como la visita al Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), donde nos hicieron la recomendación de iniciar la implementación de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia que la Institución realiza actividades de benchmarking, a través de la asesoría de otras entidades como el caso de la OPTIC que apoya a DIGECOG en el desarrollo y actualización del Portal web y la gestión de las Redes Sociales.</p> <p>Se evidencia la participación de funcionarios y técnicos de DIGECOG en la XXXII Conferencia Interamericana de Contabilidad realizada en Argentina.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realiza actividades de benchlearning con el Ministerio de Administración Pública (MAP) para conocer sus experiencias y las mejores prácticas sobre la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en las actividades de benchlearning de Carta Compromiso al Ciudadano y Simplificación de Trámites realizadas por el Ministerio de</p>	
--	---	--

	<p>Administración Pública (MAP) con representantes de varias instituciones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos con consultores. • Expedientes de Participación en Congresos Internacionales. • Lista de Participantes en capacitaciones de NICSP y entrega de certificados, correos. • La institución está avalada por las NORTIC A2, A3, A5 y E1. • Benchlearning con el MAP sobre la implementación de ISO. • Invitación benchlearning de Carta Compromiso al Ciudadano. • Invitación benchlearning de Simplificación de Trámites. 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores que cumplen sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública, como la contratación de un suplidor del almuerzo que nos</p>	

	<p>suministra envase reutilizables para sustituir los desechables en foam con la contratación de “CRAMTEX”.</p> <p>Se evidencia que la Institución cambió el formato de contrato del almuerzo que el proveedor “Comida de mi Propia Casa” servía con envases plásticos por el de tipo bufet, decisión con que se mantiene en la actualidad con el suplidor “The Classic Gourmet”.</p> <p>Se evidencia que la Institución aplica criterios de responsabilidad social, a través de acciones concretas como la adquisición de electrodomésticos y equipos de aire acondicionado de bajo consumo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compras. • Monitoreo realizado por DGC. • POA 2017, 2018, 2019 y 2020. • Monitoreo POA 2017, 2018 y 2019 • Contrato CRAMTEX. • Contrato Comida de mi Propia Casa • Contrato con The Classic Gourmet. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la entidad tiene una política proactiva de información establecida de manera formal mediante la Política de Comunicación, así como las informaciones suministradas, a través de la OAI, Portal de Transparencia, publicaciones, boletines, actividades y proyectos de la organización en el portal web, periódico nacional y Redes Sociales.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG asegura la implementación de una política proactiva de información que toma en cuenta el funcionamiento de la organización, la estructura y procesos así como las competencias de las autoridades y la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP, la descripción de procesos, el Mapa de Procesos, entre otros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Portal web institucional. • Publicaciones en la Prensa. • Informaciones suministradas por la OAI. • Política de Comunicación. • Estructura Organizacional. • 1era. y 2da. Carta Compromiso al Ciudadano. • Fichas de Procesos. • Mapa de Procesos. 	

<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se evidencia que la Institución anima activamente a los ciudadanos / clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos, tal y como se refleja en los resultados de las encuestas de satisfacción y del buzón de sugerencias.</p> <p>Se evidencia el apoyo de DIGECOG a la gestión del Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD), con el fin de animar activamente a los ciudadanos/clientes para que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos, tomando en cuenta el cumplimiento de la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones que permite a los interesados inscribirse como proveedores y beneficiarios del Estado.</p> <p>Se evidencia que la entidad apoya a las agrupaciones ciudadanas, a través de la asociación de empleados de DIGECOG y la Cooperativa del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG suscribe un acuerdo de facilidades para la realización de pasantía con estudiantes de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y otros centros educativos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de pasantías y capacitación a estudiantes universitarios. • Acta de asociación de empleados. • Patrocinio al XXXI Congreso Interamericano de Contabilidad. 	
--	--	--

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución está abierta a recibir ideas, sugerencias y/o quejas que desean realizar los clientes ciudadanos, como lo indican los resultados de las encuestas realizadas a los clientes/ciudadanos acerca de los servicios que se detallan a continuación: SIAB, Mesa de Diálogo, asistencia técnica, asistencia normativa, entre otras.</p> <p>Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), a través del enlace de la línea 311 disponible en el portal web. También, DIGECOG forma parte de la Mesa de Diálogo para la generación de Políticas de Datos Abiertos.</p> <p>Se evidencia la decisión de DIGECOG de involucrar a los ciudadanos/clientes en las consultas y su participación en la toma de decisiones dentro de la organización, como lo indican los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios aplicadas, así como las que miden el impacto de las acciones de responsabilidad social de la organización a los estudiantes en materia de Contabilidad Gubernamental, al personal que labora en las áreas administrativas y financieras de las instituciones que participa en las capacitaciones impartidas por DIGECOG acerca del Sistema de Contabilidad Gubernamental y las consultas realizadas para validar las actualizaciones del marco estratégico de la organización.</p>	
---	---	--

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. • Informe de encuestas de satisfacción realizadas. • Participación en Datos Abiertos. • Portal web institucional. • Informes de encuestas usuarios externos. • Informe de encuestas OAI. • Informes de encuestas estudiantes • Informes de encuestas capacitaciones • Informes de encuestas responsabilidad social. • Informes de encuestas sobre marco estratégico. 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recojiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia la definición de un marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y/o reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, mediante la política de buzón quejas sugerencias y reclamaciones, así como la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia un marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones por medios adecuados en las encuestas realizadas a los visitantes en las áreas de la OAI, Correspondencias, buzón de sugerencias, encuestas virtuales, y de satisfacción de usuarios, entre otros. Los integrantes del comité de ética institucional, quienes se encargan de monitorear las observaciones y/o sugerencias de los ciudadanos/clientes.</p>	

	<p>Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes, a través del enlace de la línea 311 disponible en el portal web institucional.</p> <p>Se evidencia la elaboración de una matriz para la gestión de Quejas y Sugerencias. Se designó el responsable de gestionar respuestas a los usuarios y asegurar que dichas respuestas les sean remitidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Buzón de quejas sugerencias y reclamaciones. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Formulario de encuestas. • Buzón de sugerencias. • Informes de encuestas realiza. • Enlace en el portal web a línea 311 • Matriz de gestión de Quejas y Sugerencias. 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG asegura la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, mediante el cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información, a través de la OAI. Esa área se encarga de suministrar y publicar las informaciones requeridas en el portal de Transparencia.</p> <p>Se evidencia asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, con los informes de gestión mensuales y las memorias anuales.</p>	

	<p>Se evidencia el cumplimiento de los requerimientos de la DIGEIG como son presupuesto institucional, ejecución presupuestaria, planes de compras, estados financieros, órdenes de compras, procesos de compras, planes estratégicos y planes operativos, obteniendo una puntuación que se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2017. • 93.5% en 2018. • 100% en 2019. • 100% en noviembre del 2020. <p>Se evidencia el acercamiento con la prensa mediante la remisión de notas informativas para dar a conocer las actividades realizadas y declaraciones públicas de la MAE, así como las invitaciones a las actividades de la institución.</p> <p>Se evidencia que la entidad asegura la transparencia, a través de la elaboración y divulgación anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), documento que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas, así como a la toma de decisiones de las autoridades.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión, Visión y Valores. • Nóminas mensuales en portal web. • Ejecución presupuestaria. • Página de Compras y Contrataciones. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa. • Sección de Transparencia. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas 2017, 2018 y 2019. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Plan Operativo Anual (POA) 2018, 2019 y 2020. • Memorias anuales 2017, 2018 y 2019 • Informes de transparencia de DIGEIG 2017, 2018, 2019 y 2020. 	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se evidencia que la Institución procede a definir y acordar la forma de desarrollar los roles de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios y co-evaluadores respecto al cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social, así como mediante el acuerdo suscrito con la empresa Green Love para el reciclaje de papel, cartón, plástico y tóners .</p> <p>Se evidencia que la institución realiza evaluaciones de servicios que ofrecen los departamentos Administrativo y Financiero, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Recursos Humanos por medio de encuestas para esos fines, así como de responsabilidad social y de satisfacción a los usuarios externos establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Protección al Medio Ambiente. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con Green Love. • Informes de encuestas servicios internos. • Informes de encuestas de servicios a usuarios externos. • Encuestas de responsabilidad social. 	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas de los clientes, a través del monitoreo y socialización de la Carta Compromiso al Ciudadano, cuya primera versión fue publicada en agosto de 2015, renovada mediante resolución 082-2017 que extendió su vigencia hasta diciembre de 2019. Mientras, la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano fue aprobada por el MAP en febrero 2020.</p> <p>Se evidencia los indicadores de los procesos que apuntan a la calidad, y los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad destinados a la satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1era. Versión Carta Compromiso al Ciudadano. • Resolución 082-2017 del Ministerio de Administración Pública. • 2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano. • Resolución 022-2020 del Ministerio de Administración Pública. • Matriz de indicadores de procesos. • Matriz de objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad. 	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Se evidencia que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos/clientes para evitar instalarse en procesos, productos y servicios obsoletos mediante la aplicación periódica de encuestas de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, el buzón de sugerencias, entre otros. También, el contacto de los analistas con los clientes contribuye a la prestación oportuna y de calidad de los servicios, cuyo propósito consiste en satisfacer sus necesidades.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en Taller de Gestión Efectiva de los Procesos, desarrollado por el MAP, en el que fueron revisados los procesos institucionales, obteniendo como resultado un Mapa de Procesos actualizado, así como la Simplificación de Trámites.</p> <p>Se evidencia que se dispone de información actualizada gracias a la elaboración de nuestra segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en febrero de 2020.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de servicios. • Informe de levantamiento de información en las instituciones. • Mapa de Procesos. • 2da. Carta Compromiso al Ciudadano. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se evidencia la alineación financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa, a través de la elaboración y ejecución del presupuesto por resultados, instrumento de planificación que se elabora alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021, los Planes Operativos Anuales (POA) y Planes Anuales de Compras.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • POA 2018, 2019 y 2020. • Presupuesto Institucional formulado 2018, 2019 y 2020. • Presupuesto Institucional ejecutado 2017, 2018 y 2019. • Plan de Compras Institucional 2018, 2019 y 2020. • Estructura programática 2019, 2020 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas. Esto se hace elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 y los Planes Operativos Anuales (POA) para los cuales se realizan análisis de fuerzas impulsoras y restrictivas.</p>	

	<p>Se evidencia que DIGECOG aplicó el análisis PESTEL para evaluar el contexto de cara a la actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. También, ha elaborado la matriz de riesgos a los procesos y la matriz de oportunidades a los objetivos.</p> <p>Se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del órgano rector correspondiente, a través del Comité de Compras Institucional, en el que analizan las ofertas de cada uno de los procesos de comparación de precios o contrataciones y en caso de ser necesario, invita a participar un perito del área involucrada. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde a los requisitos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones comité de compras. • Cuadro comparativo de precios. • Análisis de campo de fuerza del PEI 2018-2021. • Análisis PESTEL • Matriz de riesgos a los procesos • Matriz de Oportunidades de los objetivos. 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se evidencia que la Institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria mediante el cumplimiento de la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las</p>	

	<p>Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-17 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto Institucional. - Ejecución Presupuestaria. - Plan Anual de Compras. - Compras por Debajo del Umbral. - Compras Menores. - Comparación de Precios. - Licitación Pública. - Estado de Cuenta Suplidores. - Balance General. - Ingresos y Egresos. - Informes de Auditorias - Inventarios de Activos Fijos. - Inventarios de Almacén. <p>Se evidencia que la organización asegura la transparencia financiera y presupuestaria. De ahí, la buena puntuación que DIGECOG mantiene en los indicadores de “Transparencia” y “Gestión Presupuestaria” en las Metas Presidenciales.</p> <p>Se evidencia la formulación del presupuesto institucional por resultados basado en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia</p>	
--	---	--

	<p>del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de los productos terminales de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sub-portal de Transparencia • Ranking de la DIGEIG 2017, 2018, 2019 y 2020. • Ranking Metas presidenciales. • Informe de ejecución de producción físico-financiera. 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros, con el control del Presupuesto Institucional y el Plan de Compras.</p> <p>Se evidencia la aplicación de los lineamientos de los órganos rectores: Dirección General de Presupuesto; Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y Ministerio de Hacienda, a través del Decreto No.15-2017 y la Resolución No.143-2017 que establecen la disponibilidad de fondos para iniciar los procesos de compras de bienes o servicios y disponibilidad de cuotas para la adjudicación de los procesos a los proveedores.</p> <p>Se evidencia la gestión de los recursos financieros efectuada mediante el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), asegurando un control eficiente de los recursos.</p>	

	<p>Se evidencia que la entidad procura asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando sistemas de control eficientes apoyándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos. • La elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023. • La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática. • La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto. • El Informe de ejecución de producción físico-financiera. • Los Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Requisición de Bienes o Servicios. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de cotizaciones de varios proveedores. • Análisis comparativo de las ofertas. • Creación de orden de compra. • Entrada al sistema de almacén. • Factura e inventario mensual de material gastable • Decreto No.015-2017 • Resolución No. 143-2017. • Plan Plurianual sectorial 2017-2023 • El Informe de ejecución de producción físico-financiera • POA 2017, 2018, 2019 y 2020 • PEI 2018-2021 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia que la entidad introduce sistemas innovadores de planificación, control presupuestario en la elaboración del Plan Plurianual 2017-2020, en la formulación de los presupuestos institucionales, Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG introduce sistemas innovadores de planificación y control presupuestario con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • En la elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023. • La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática. • La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto. • El Informe de ejecución de producción físico-financiera. • Los Planes de Compras y Planes Operativos, basados en el Plan Estratégico. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto formulado. • Plan de compras 2018, 2019 y 2020. • Plan Plurianual sectorial 2017-2023. • Planes Operativos 2018, 2019 y 2020. • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras que van desde la Máxima Autoridad, Encargado del Departamento Administrativo y Financiero, Encargado de la División Financiera, Contador, Analista de Presupuesto, Analista de Compras, entre otros. Manteniendo el control de las finanzas centralizadas en el Director General y el Encargado Administrativo.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG dispone en la actualidad de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por</p>	<p>No evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, a través de Presupuesto por programas o centros de costos.</p>

	<p>Caja Chica, inventarios de almacén y manual de Funciones.</p> <p>Se evidencia que se inició la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC por cada departamento o área funcional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de pagos. • Inventarios de activos fijos. • Inventario de almacén. • Manual de Descripción de Puestos. • PACC 2021. 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Se evidencia que se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y ética que debe imperar en el sector público con el Plan de Compras de Bienes y Servicios, la Ejecución del Presupuesto y el Proyecto de Comunicaciones Unificadas.</p> <p>Se evidencia la conformación y funcionamiento del comité de compras, cumpliendo con la aplicación de la ley No. 340-06 y ley de Transparencia.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Compras de Bienes y Servicios. • Ejecución del Presupuesto. • Portal de Transparencia • Informe Técnico de Evaluación de Solución del Proyecto de Comunicaciones Unificadas. 	

<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se evidencia que la Institución incluye objetivos y metas en la formulación del presupuesto por productos de la institución. También, en la elaboración del Plan Plurianual que contiene una estimación de los gastos financieros.</p> <p>Se evidencia que la Institución completa y remite a DIGEPRES las Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero correspondientes a los años 2017, 2018, 2019 y 2020.</p> <p>Se evidencia la elaboración del Formulario de Estructura Programática 2017, 2018, 2019 y 2020 de DIGECOG, en el cual se presentan los productos terminales y sus actividades, así como la asignación de los recursos en el SIGEF.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Presupuesto formulado. •Plan Plurianual 2017-2020. •Programación de las metas físico-financiero de 2017, 2018, 2019 y 2020. •Formulario de Estructura Programática 2020 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG desarrolla sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización, de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos, así como la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, cuyo procedimiento de Control de Información Documentada, asegura la disposición, uso, distribución, acceso, almacenamiento preservación, conservación y disposición de la información que es colocada en carpetas en los servidores a las cuales pueden acceder quienes tienen permisos.</p> <p>Se evidencia que la Institución utiliza la plataforma eMarSuite adquirida por el Ministerio de Hacienda para el seguimiento y la evaluación de las tareas que apuntan al logro de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación estratégica y los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p>Se evidencia que DIGECOG gestiona la información y el conocimiento de manera eficiente y eficaz, a través de diferentes plataformas, entre las cuales destaca: Intranet que nos permite almacenar textos y documentos, tales como las políticas, procesos y manuales de cada departamento.</p>	

	<p>Se evidencia la Intranet de la Institución desarrollada en 2006 y actualizada en 2018. Dicho portal permite a los colaboradores obtener informaciones relativas a las resoluciones internas y externas emitidas por DIGECOG; acuerdos inter-institucionales; comisiones establecidas; documentación del sistema contable; así como detalles acerca de cómo solicitar servicios inter-departamentalmente. Además Carta Compromiso al Ciudadano; Memoria de Gestión; galerías de fotos de actividades internas y externas; reseñas periodísticas de los principales periódicos de la vida nacional, con informaciones relevantes para la entidad. También, el referido portal tiene herramientas para gestionar el conocimiento, a través de foros de discusión interna y una sección en la cual muestra la historia, estructura organizacional, el plan estratégico, con su respectivo marco estratégico: misión, visión y los valores institucionales.</p> <p>Se evidencia que en DIGECOG los colaboradores tienen acceso virtual a la documentación, a través de la carpeta Biblioteca DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG dispone de un portal NICSP e institucional, con el propósito de que los ciudadanos/clientes pueden disponer de la información que requieran.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia, que el Sistema Integrado de Servicios permite el registro de los servicios internos y externos que la Institución ofrece, así como evaluar las solicitudes para la toma de decisiones en los casos más recurrentes.</p> <p>Se evidencia, que la entidad dispone de otras herramientas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Gestión de Correspondencia - SISPLAG - Sistema de Almacén - Sistema de Gestión de Almuerzo - Sistema de Ponche de entrada y salida de empleados - Sistema de Caja Chica - Sistema de Fondo Reponible <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento control de la Información Documentada • Carpeta Biblioteca DIGECOG • Carpeta áreas • Pantalla eMarSuite • Sistema de Gestión de Correspondencias • Sistema de Caja Chica • Sistema de Fondo Reponible. • SIAB. • Sistema de Almacén. • Registro de Ponche de entrada y salida de Empleados. • Sistema de Gestión de Almuerzo. • Sistema Integrado de Servicios. 	
--	---	--

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Se evidencia que la entidad garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, con la información recolectada en las encuestas externas, los buzones de reclamaciones quejas y sugerencias, a través de procesos, políticas y otros documentos que determinan los pasos a realizar.</p> <p>Se evidencia la garantía de que la información solicitada externamente es recibida en el plazo de tiempo solicitado, siendo procesada y usada eficazmente, tal y como ocurre con la presentación de las informaciones financieras en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), documento elaborado por DIGECOG todos los años.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de evaluación de la satisfacción de clientes y partes interesadas • Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones • Informes de encuestas • Sistema de quejas y sugerencias • Informes de Ejecución Presupuestaria y Estados Financieros. • Carga de activos en el SIAB. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). 	
--	---	--

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia el control constante de la información de la organización, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con la carpeta de Biblioteca DIGECOG, en la cual se colocan todas las informaciones importantes de uso común como son los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente. Dicha carpeta está disponible para todos los colaboradores de la institución y administrada por el Departamento de Planificación y Desarrollo quien controla y actualiza la información disponible.</p> <p>Se evidencia que la entidad dispone de los procedimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad - Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad - Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) - Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos - Política de Comunicaciones <p>Se evidencia que la entidad tiene el control constante de la información y el conocimiento de la organización, a través de la emisión de diferentes Estados Financieros y la adopción de las NICSP.</p> <p>Se evidencia una alineación de las necesidades de los grupos de interés, mediante la conformación de equipos de</p>	
---	---	--

	<p>trabajos con las Instituciones en el proyecto NICSP, el comité interinstitucional, así como las encuestas realizadas, entre otros.</p> <p>Se evidencia que la Institución dispone de un personal que vigila y administra la seguridad de la información.</p> <p>Se evidencia que la entidad utiliza un cortafuego (firewall) para administrar la seguridad de la información.</p> <p>Se evidencia la creación de un equipo de seguridad virtual para establecer parámetros de acceso por departamento.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros. • Listas de activos. • Ejecuciones presupuestarias. • Cuadro de bienes solicitados a las diversas instituciones bajo la Ley de Contabilidad Gubernamental, datos necesarios para elaborar el ERIR. • Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad • Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad • Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) • Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos • Política de Comunicaciones 	
--	---	--

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se desarrollan los canales internos para difundir la información, entre los cuales, podemos citar: Intranet, Carpeta Biblioteca DIGECOG, Outlook, Murales Informativos, Boletines, Acuerdos de desempeño, Descripciones de Puestos, Planes Operativos Anuales (POA), entre otros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • INTRANET. • OUTLOOK. • Murales. • Manual de Descripción de Puestos. • Sistema Integrado de Servicios. • Carpeta de trabajo en la red. • Circulares. • Taller POA 2017. • Jornada de Planificación Estratégica 2018-2020, realizada en 2017. • Jornada de Planificación Operativa, realizadas en 2018 y 2019 • POA 2018, 2019 y 2020. • Socialización del Plan Institucional de Emergencias. • Socializaciones. • Acuerdos de desempeño. • Descripciones de Puestos. • Boletín Institucional. 	
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Se evidencia intercambio de conocimiento entre el personal de la institución, a través de la divulgación de los manuales, políticas y procedimientos, tales como:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Organización y Funciones, - Manual de Descripción de Puestos, - Manual Institucional de Archivo, - Manual de Inducción - Fichas de Procesos - Políticas y Procedimientos de las áreas <p>Se evidencia que todos estos manuales, políticas y procedimientos están disponibles al personal, a través de la Carpeta pública Biblioteca DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que la entidad lleva a cabo el proceso de Inducción al personal de nuevo ingreso y al puesto, quienes a su vez cuentan con el acompañamiento de tutores.</p> <p>Se evidencia el intercambio de conocimiento, a través del menú Capacítate de la Intranet.</p> <p>Se evidencia el intercambio del conocimiento, con la asignación de coaching o mentores al personal de nuevo ingreso a la institución y las áreas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual Institucional de Archivo. • Manual de Organización y Funciones. • Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos; Tecnología; Planificación; Administrativo; Jurídico; OAI; Comunicaciones; Procesamiento Contable; Análisis de la Información Financiera; Normas y Procedimientos. 	
--	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción. • Política de Control Interno. • Carpeta Biblioteca DIGECOG, • Correo de asignación de coaching o mentores. <p>Se evidencia la garantía al acceso y el intercambio de información, a través de la plataforma tecnológica y la Oficina de Acceso a la Información, así como el portal web, comunicación unificada y cursos virtuales.</p> <p>Se evidencia el intercambio de información relevante con los grupos de interés y su presentación sistemática y accesible con la emisión de las normativas contables (Manuales, Políticas, Procedimientos, etc.), las normas de corte y cierre, resoluciones, circulares y boletín institucional, los cuales son remitidos a las instituciones y grupos de interés relevantes. También, son colocados en el portal web institucional.</p> <p>Se evidencia el seguimiento y la orientación constante de los analistas a los responsables de los registros y asientos contables de las Unidades Ejecutoras en las Instituciones de los diversos niveles de gobiernos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIAB. • Portal web institucional. • Comité Interinstitucional. • Ayudas Memorias. 	
---	--	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Circulares. • Resoluciones. • Normas de Corte y Cierre. • Normativas, Políticas y Procedimientos Contables. • OAI. • Participación en Datos Abiertos. • Asignación de analistas por institución. <p>Se evidencia que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, con el desarrollo de las labores en las carpetas de trabajo comunes en los servidores de las áreas y equipos de trabajos. También, en la entrega, antes de salir, de pendientes y trabajos de los colaboradores que dejan la institución.</p> <p>Se evidencia la garantía de la retención de las informaciones de los colaboradores, con la política de no eliminar los correos electrónicos de ningún usuario y la realización de Backup diarios, semanales, mensuales y anuales.</p> <p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de cintas diarias, semanales, mensuales y anuales de las informaciones generadas en la institución. • Carpetas de trabajos por áreas. • Manual de Procedimientos. 	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que existe un plan operativo de tecnologías de la información y comunicación, alineado con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Se evidencia la gestión tecnológica de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos mediante la creación de aplicaciones, migración de los servidores a la versión 2012 de Windows Server, renovación anual de las licencias de software, adquisición de firewall, Proyecto de Comunicación Unificada y la migración de nuestra central a IP, con el Skype Empresarial.</p> <p>Se evidencia la gestión tecnológica de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos mediante la creación del Sistema de Acreditación sobre el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC) cuyo propósito es servir de herramienta para el monitoreo a la gestión contable de las instituciones públicas, permitiendo generar ranking e informes estadísticos para conocer estatus y preparar programas de asesorías y capacitación, individual y colectivo, según puntos de mejoras identificados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIAB. • SIS. 	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SIGESA. • Renovación licencias de los Software. • Licencias Firewall y Actualización Software 2012. • Equipo de Seguridad Fortinet. • Skype for Business. • SISANOC <p>Se evidencia la evaluación de la relación costo-efectividad, con el proyecto de Comunicación Unificada.</p> <p>Se evidencian las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad aplicando las directrices del órgano rector, a través del comité de compras institucional, en el cual se analizan las ofertas de cada uno de los procesos de compras o contratación y de ser necesario, se invita a participar un perito del área involucrada. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones con el fin de obtener la mejor oferta acorde con los requisitos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Comunicación Unificada. • Cotizaciones. • Análisis costo- Efectividad. • Actas de reuniones comité de compras. • Informes de peritos. • Cuadro comparativo de comparación de precios. 	
---	--	--

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Se evidencia el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías con la adquisición de Software firewall y resguardando diario, semanal, mensual y anual las informaciones producidas en la institución.</p> <p>Se evidencia que la entidad asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías, mirando especialmente las capacidades de las personas con las Políticas de Uso; Préstamos y Movimiento de equipos Tecnológicos: Política de Usos y Administración de Software: Política de Control de Acceso Lógico: Política de Acceso y Seguridad, la cual establece el uso, control y manejo de las tecnologías y los permisos y accesos asignados con las capacidades y funciones de las personas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de firewall. • Relaciones de cintas de backup diarias, semanales, mensuales y anuales de las informaciones generadas en la institución. • Informe de mantenimientos mensuales. • Equipo de Seguridad. • Políticas de Uso, Préstamos y Movimiento de equipos Tecnológicos. • Política de Usos y Administración del Software. • Política de Control de Acceso Lógico • Política de Acceso y Seguridad. 	
---	---	--

<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>de los servidores a la versión 2012 de Windows Server.</p> <p>Se evidencia que la entidad aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a las actividades formativas y de mejora: Skype Empresarial, intranet, eMarSuite, SIS, Outlook, encuestas vía Google Form.</p> <p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificaciones e informaciones de las capacitaciones, cursos y talleres impartidos por nuestros técnicos y nuestros asociados. • Notas informativas mediante el Outlook. • eMarSuite • Skype Empresarial • intranet • SIS • Outlook • Encuestas vía Google Form. <p>Se evidencia la interacción con los grupos de interés y asociados mediante el portal web, el Outlook, el SIAB, SIGEF, Portal Transaccional de Compras, redes sociales y Proyecto de Comunicación Unificada (Skype Empresarial).</p> <p>Se evidencia el Mantenimiento a servidores, carpetas y equipos, actualizaciones de software, migración de los servidores a la versión 2012 de Windows server, adquisición de firewall, Migración de nuestra</p>	
--	--	--

<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>central a IP y Adquisición de Skype for Business.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mantenimiento TIC y • Plan de copias <p>Se evidencia que las TICs son utilizadas para mejorar los servicios prestados, a través de las mejoras, como la migración del Office 2003 a 2010, y luego a 2016, las mejoras al SIAB, migración de los servidores a la versión 2012 del Windows server, Migración de nuestra central a IP, Adquisición de Skype for Business.</p> <p>Se evidencia que las tecnologías son definidas y utilizadas para mejorar el servicio prestado en la implementación de las comunicaciones unificadas que nos permite brindar un servicio más eficiente, una mejor comunicación con nuestros clientes internos y externos, así como el Sistema Integrado de Servicios (SIS).</p> <p>Se evidencia el uso del Sistema de Planificación Estratégica eMarSuite, del Ministerio de Hacienda, mediante el cual se da seguimiento y se evalúan las tareas que apuntan al logro de la planificación estratégica y el Plan Operativo.</p> <p>Se evidencia que se realizó la presentación del lanzamiento de la Campaña CORTI (Campaña para Optimizar los Recursos TICS de forma Inteligente), la cual se diseñó</p>	
---	--	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>con el propósito de que los usuarios hagan un uso eficiente de las herramientas tecnológicas implementadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificaciones e informaciones de licencias de software. • Fotos Presentación de la Campaña CORTI • Contratos con Claro. • Clasificador Presupuestario. • Catálogo de Bienes. • APP servicios • Comunicación Unificadas • Segunda Versión SIAB • Sistema Integrado de Servicios (SIS) • eMarSuite. <p>Se evidencia la adopción de un marco de trabajo de las TIC, a los fines de ofrecer servicios online mediante el incremento del ancho de banda para el uso eficiente del SIAB, Sistema de monitoreo para el Saneamiento de las Cuentas Contables, Sistema de captura de información de las instituciones, el Sistema Integrado de Servicios, migración de nuestra central a IP, Skype Empresarial.</p> <p>Se evidencia que en el portal web están colgados los servicios que ofrece la entidad y pueden ser solicitados por esa vía. Se adoptaron las normas para la creación y administración de Portales web del Gobierno Dominicano.</p>	
---	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG adopta el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente, con el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual tiene como objetivo racionalizar las gestiones que comprende la vinculación con los sistemas integrados y relacionados para facilitar la armonía con su funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • SIGEF • Portal web. • Contratos con Claro. • Sistema Integrado de Servicios. • APP de servicios. • Sistema de monitoreo para el Saneamiento de las Cuentas Contables. • Sistema de captura de información a las instituciones. <p>Se evidencia que DIGECOG está atenta a las innovaciones tecnológicas mediante las actualizaciones de software, las migraciones</p>	<p></p>
--	---	---------

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>de los servidores y office, la adquisición del software de firewall, adquisición y capacitación en software para desarrollar aplicaciones informáticas.</p> <p>Se evidencia la revisión de las políticas durante la elaboración de las fichas de procesos, políticas, procedimientos y planes de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Se evidencia que la entidad se acoge a las NORTIC que administra la OPTIC, con la cual la institución mantiene una alta puntuación en SISTICGE.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de software Exchange 2013. • Visual Studio. • Servidores y equipos adquiridos. • Certificaciones NORTIC otorgadas por la OPTIC • Ranking SISTICGE 2020. • Fichas de procesos, políticas, procedimientos y planes del área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. <p>Se evidencia que la entidad tiene en cuenta el impacto medioambiental de las TICs, mediante el control de accesibilidad de los usuarios no autorizados al área de tecnología, cuarto eléctrico, Área de Fotocopiado y la Central Telefónica.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia la gestión de residuos de los cartuchos que implica el reciclaje a cargo de la alianza con la empresa Green Love.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Terminal de control de acceso al área de tecnología.• Control para acceder a la central telefónica manteniendo el área bajo llave.• Política de Acceso y Seguridad.• Acuerdo Green Love.• Formulario de descargo.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Se evidencia el equilibrio eficiente y eficaz del emplazamiento físico de la organización, a través de la modernización de la infraestructura del edificio, con la colocación de Cámaras de seguridad, controles de accesos, lámparas de emergencias, alarmas, extintores adecuados para el área y arcos detectores de metal en las entradas. Estamos ubicados en el polígono central Próximo a la Av. México, 27 de febrero, cerca de las estaciones del metro línea 1 y 2.</p> <p>Se evidencia que la entidad realiza readecuación en el área física de los departamentos de Procesamiento Contable, Tecnologías de la Información, Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, Comunicaciones, baños del segundo y quinto nivel, comedor y archivo. También, fueron sustituidas las puertas de entrada y salida a los departamentos y diferentes áreas internas de la institución.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG tiene un acuerdo verbal respecto al uso del transporte institucional con instituciones aledañas como son: Ministerio de Hacienda, Tesorería Nacional, Contraloría General de la Republica, Bienes Nacionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de ubicación de la institución. • Planta Física y áreas remodeladas. • Señalizaciones. 	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arcos detectores de metal. • Relación de personal que utiliza el transporte. • Procesos de remodelación y libramientos. <p>Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, con el Plan de Mantenimiento basado en los objetivos y las necesidades, todas nuestras oficinas tienen la iluminación adecuada, la temperatura en los termostatos digitales oscilan entre 21-23 grados Celsius, nuestras puertas de acceso a la institución son a dos hojas flotantes.</p> <p>Se evidencia que contamos con un ascensor de capacidad para (9) personas, existen dos rampas con sus barras en la altura adecuada, según regulaciones del MOPC, ubicadas en el primer nivel lo cual facilita el acceso a personas con discapacidad física.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 • Planes Operativos 2018, 2019 y 2020. • Plan de Mantenimiento 2018, 2019 y 2020. • Informe técnico emitido por la ARLSS (AHORA IDOPRIL). • Planos de distribución de las áreas 	
<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible, conforme al Plan de Mantenimiento, realizando estas labores con</p>	

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>periodicidad diaria, semanal y quincenal a la planta física, también a nivel general por áreas. Además, acondicionamiento regular a los equipos de oficina, mantenimiento semestral a la planta eléctrica, así como a la flota vehicular (a los vehículos se realiza chequeo cada 5,000 kms. o cada 3 meses).</p> <p>Se evidencia que en la sede de la institución hay un ascensor que brinda servicio a las 4 instituciones ubicadas en el edificio. DIGECOG ha reparado el ascensor cuando ha sido necesario.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mantenimiento 2018, 2019 y 2020. • Informe de monitoreo al Plan de Mantenimiento. • Solicitudes de mantenimiento. • Delta Comercial, SA. • R&S Internacional • Talleres de Reparación de Equipos J&F, SRL. • Refripartes, SA. • Órdenes de compras. • Informe de mantenimiento. • AutoStart • Ordenes de servicio de reparaciones ascensor. <p>Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la institución, mediante la programación de la ruta de transporte de empleados que</p>	
--	---	--

	<p>comprenden las zonas norte, sur, este, oeste y toda la Av. 27 de febrero de la ciudad de Santo Domingo. Se elabora un informe de consumo de energía eléctrica donde se compara el año actual con el anterior, así como de un mes a otro, se sustituyeron los tubos fluorescentes por tubos LED.</p> <p>Se evidencia la instalación de UPS Central para los equipos de informática, eliminando los UPS individuales por lo cual se realizó una instalación eléctrica a cada puesto de trabajo, identificado por un toma corriente de color naranja, el UPS Central se encuentra ubicado en el departamento Administrativo y Financiero el mismo suministra energía a los equipos al momento de ser interrumpida la que provee la empresa distribuidora de energía hasta que la Planta Eléctrica hace la transferencia, el UPS Central tiene una capacidad de 30 kilovatios.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG dispone de dos plantas eléctricas, las cuales están controladas, a través de un transfer que permite tener un resguardo de energía eléctrica.</p> <p>Se evidencia la sensibilización de los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, por medio del Plan de responsabilidad social a los fines de mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente.</p>	
--	--	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de rutas de empleados. • Ruta de salidas laborales. • Informe de energía eléctrica. • Proceso de instalación de UPS central. <p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos. Además, la entidad dispone de algunos estacionamientos en el edificio de estacionamiento del Banco Central para ser utilizados por parte del personal.</p> <p>Se evidencia que la sede de la Institución está ubicada próximo a la Av. México, 27 de febrero, cerca de dos estaciones del Metro línea 1 y 2.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de arrendamiento de parqueos con el Banco Central. • Mapa ubicación de la institución <p>Se evidencia la implementación de una política integral para la gestión de los activos físicos mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes, así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG desarrolla un Plan de Responsabilidad Social que incluye</p>	
---	---	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>un programa de reciclaje de papel, cartón, plástico y tóner. Dicho programa consiste en la recolección de los residuos para luego ser transportados al centro de acopio de una entidad aliada, de la cual se recibe un acta de descargo que detalla tipo y cantidad de material entregado al final de cada mes. La empresa Green Love nos entrega un informe de lo acumulado.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficios de descargo. • Reportes SIAB. • Inventario de Bienes. • Informe de Reciclaje. • Acuerdo Green Love. <p>Se evidencia el uso de los salones multiuso de las instalaciones de DIGECOG para la realización de capacitaciones por parte del Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI), así como reuniones de la Dirección de Administración Financiera Integrada (DAFI), Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y el Ministerio de Hacienda, entidades responsables de las charlas realizadas a estudiantes de universidades y politécnicos en nuestra institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de salones. • Comunicaciones de solicitud y respuesta a las Universidades UAPA, UASD, O&M, del Liceo Cardenal Sancha Fe y Alegría. 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>Se evidencia que los procesos clave de la institución son identificados, mapeados, descritos y documentados de forma continua.</p> <p>Se evidencia que los procesos de la Institución identificados tienen sus respectivas fichas de procesos, como parte de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado que incluye los procedimientos, políticas, manuales, instructivos y guías que se revisan y actualizan de forma continua, en el marco del ciclo PHVA.</p> <p>Se evidencia la actualización continua del mapa de procesos, tal y como se hizo el 30 de junio de 2020, cuando la versión más reciente del Mapa de Procesos fue remitida al personal, mediante correo electrónico (g_ todos), como se tiene establecido.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fichas de Procesos.• Ficha de Proceso: elaboración y Actualización de Documentos Normativos.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual para la elaboración de los Estados Financieros del Sector Público No Financiero. • Mapa de Procesos. • Mapa de Producción. • Portal web. • Manuales, Políticas, Procedimientos y guías elaborados, revisados y actualizados. • Carpeta Biblioteca DIGECOG. • Plan de Implementación del SGC • Correo masivo 30 de junio de 2020 enviado para remitir actualización más reciente del mapa de procesos <p>Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los dueños de procesos en la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad: fichas de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales, entre otros.</p> <p>Se evidencia que las responsabilidades de los productos e indicadores de los procesos son asignadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Plan Operativo Anual (POA), instrumento de planificación que detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • La planilla de actividades vinculantes, en la cual se detallan las actividades en que cada área interviene, así como los recursos necesarios para su ejecución. • El eMarSuite, Sistema Informático para la Gestión Planificación Estratégica, adquirido por el Ministerio de Hacienda para dar seguimiento y evaluar el desempeño de los resultados obtenidos en las tareas ejecutadas que apuntan al logro de los objetivos trazados en los Planes Estratégicos y los Planes Operativos Anuales (POA). • El Manual de Organización y Funciones en el que se identifican las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades organizativas que lo integran. • Los procesos documentados que tienen una sección en la cual se especifican los responsables e involucrados. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual. • Planilla de Actividades Vinculantes • Pantalla eMarSuite. • Manual de Organización y Funciones actualizado 2020. • Mapa de Procesos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sección Normativas de la Página web Institucional que tiene los procesos sustantivos documentados. • Procedimientos de la Institución (Recepción de Almacén y Bienes). <p>Se evidencia analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las auditorias de procesos internos. • La matriz de riesgo a los objetivos de la institución establecidos en los Planes Operativos Anuales (POA), correspondientes a 2018, 2019 y 2020 que presenta la metodología para identificar y evaluar los riesgos y las acciones requeridas para mitigarlos cuyo desempeño se monitoreó durante la ejecución del POA 2019, junto a la matriz de riesgos a los procesos de la organización. <p>Se evidencia las evaluaciones realizadas por las instituciones del sector público al proceso de Capacitación respecto al Manual para Elaboración de Estados Financieros y los procedimientos relativos al tratamiento contable de las transacciones en el sector Público, así como una retroalimentación acerca de sus inquietudes y sugerencias de cara a la implementación del Sistema de Contabilidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia que DIGECOG identifica las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores, a través de una consulta que hace el Departamento de Recursos Humanos a todas las áreas. Posteriormente, planifica la respuesta institucional, a través del Plan de Capacitación destinado a fortalecer el desempeño del personal e impactar de manera positiva en la consecución de los objetivos trazados.</p> <p>Se evidencia que la Institución determina la efectividad de las capacitaciones mediante la aplicación anual de las Encuestas de Retroalimentación de las Capacitaciones, las cuales son completadas por los participantes.</p> <p>Se evidencia que en DIGECOG se hace el análisis de los factores críticos de éxito que pueden afectar el logro de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación, tales como los Planes Estratégicos y Planes Operativos Anuales (POA) por parte de los directivos altos y medios y colaboradores de las áreas.</p> <p>Se evidencia que en, la Jornada de Planificación realizada en septiembre de 2019, para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2020, DIGECOG validó la aplicación del Análisis PESTEL y el FODA en el análisis del contexto de la organización de cara a la actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2022, junto a representantes de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>los grupos de interés, quienes fueron invitados por la Dirección General para ser consultados con ese propósito.</p> <p>Se evidencia la elaboración del análisis RDAFO realizado para identificar la capacidad de hacer frente a los desafíos, (oportunidades y amenazas), a partir de las fortalezas y debilidades internas.</p> <p>Se evidencia el uso de la matriz del análisis PESTEL, a fin de analizar el contexto organizacional y el entorno que afronta DIGECOG.</p> <p>Se evidencian novedades en los procesos de las actividades vinculantes entre las áreas producto del análisis y evaluación de riesgos financieros y la eficientización que se persigue.</p> <p>Se evidencia que la institución gestiona los riesgos y las oportunidades a los objetivos institucionales a través de guía y matriz que permite el seguimiento al plan de tratamiento de riesgos y oportunidades identificadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Administración de Riesgos. • 2da. versión Carta Compromiso al Ciudadano. • Procesos documentados. • Matriz de actividades vinculantes. • Encuestas de Capacitación 2018. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA de DIGECOG 2019. • Análisis PESTEL de DIGECOG 2019. • Guía de Gestión de Riesgos. • Matriz de Riesgos y Oportunidades. • Análisis RDAFO-DIGECOG 2020. <p>Se evidencia que los procesos que apoyan los objetivos estratégicos son planificados y gestionados para alcanzar los objetivos institucionales, a través de los Planes Estratégicos, Planes Operativos Anuales, Mapa de Procesos, Mapa de Producción, Manuales de Procedimientos y auditorias de procesos, así como la medición de los resultados planificados que se hace mediante el monitoreo y seguimiento de los planes operativos, utilizando la herramienta tecnológica de planificación eMarSuite adquirida por el Ministerio de Hacienda.</p> <p>Se evidencia la realización de la Jornada de Planificación Estratégica, en la cual se actualizó el Marco Estratégico Institucional y el Plan Estratégico 2018-2021.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realiza anualmente una actividad que se denomina “Jornada de Planificación” para elaborar el Plan Operativo Anual (POA) que se ejecuta en cada período, en el cual se analizan y actualizan los procesos y objetivos estratégicos, como parte de los esfuerzos tendientes a mantener el alineamiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>estratégico que debe haber entre los instrumentos de planificación.</p> <p>Se evidencia que las asistencias técnicas-normativas a las instituciones del sector público forman parte de la planificación anual de DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que las asistencias técnicas-normativas son gestionadas considerando el seguimiento y la retroalimentación necesarios, mediante el uso de canales de comunicación específicos, tales como: visitas, emails, formularios en la web, chat, entre otros.</p> <p>Se evidencia la planificación y gestión de procesos de capacitación a los servidores públicos de las áreas Administrativas-Financieras de las instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, Seguridad Social y Gobiernos Locales, en la aplicación de los documentos normativos que DIGECOG emite para el adecuado funcionamiento del Sistema de Contabilidad Gubernamental (SCG).</p> <p>Se evidencia la planificación y gestión de inducción recurrentes a estudiantes de contabilidad de universidades y otros centros educativos sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental, a fin de fortalecer los conocimientos y promover este aspecto</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>fundamental de la Administración Financiera en el sector público dominicano.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Planes Operativos anuales 2017, 2018, 2109 y 2020. • Mapa de Procesos. • Mapa de Producción. • Informes de Auditorías de Procesos. • Jornada de Planificación Estratégica. • Matriz Plan Plurianual 2017-2022. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 2017, 2018, 2019 y 2020. • Jornada de Capacitación Nacional 2019. • Reportes del Sistema de Servicios. • Informes de actividades mensuales. <p>Se evidencia que DIGECOG involucra a los colaboradores y representantes de los grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos mediante la aplicación de encuestas trimestrales para medir la satisfacción de los servicios externos, así como las encuestas recogidas en los buzones de sugerencias. Asimismo, las auditorías de procesos, reuniones mensuales y puntuales de la Alta Gerencia y los mandos medios, así como las</p>	<p>[]</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>que se llevan a cabo con personal de niveles operativos, entre otras.</p> <p>Se evidencia la aplicación de encuestas en las capacitaciones brindadas a las áreas administrativas y financieras de las instituciones de las cuales se recibe retroalimentación acerca de sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejora a los procesos.</p> <p>Se evidencia la mejora de los procesos en el seguimiento continuo con el monitoreo y evaluación de los resultados de los productos de cada POA, mediante reuniones de los responsables departamentales y encargados, en intervalos de tiempo más frecuente. De hecho, la Institución realiza encuestas para evaluar procesos y servicios.</p> <p>Se evidencia la participación de colaboradores de las áreas de la organización en el proceso de autodiagnóstico o autoevaluación en el marco de la metodología CAF, así como la elaboración y revisión de la Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias que el MAP convoca anualmente.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de colaboradores de diferentes niveles ocupacional en la revisión de documentos directamente relacionados con la misión y visión institucional, así como normas y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>procedimientos contables, el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (informe base de la rendición de cuentas del Sector Público).</p> <p>Se evidencia que la Comisión Técnica Interna, encargada de revisar la documentación normativa (procedimientos, manuales, instructivos), constituye el espacio idóneo en el cual se reciben y canalizan sugerencias y aportes que contribuyen a la mejora de los documentos, antes de remitirlo a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) para fines de aprobación.</p> <p>Se evidencia que en la Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021 se aportaron ideas de mejora de los procesos y las técnicas de cómo deben medirse. En la referida actividad participó, una representación importante de colaboradores de la institución, así como representantes de las partes interesadas, quienes han sido consultados en lo que respecta a la elaboración de los instrumentos de planificación.</p> <p>Se evidencia que el Departamento de Recursos Humanos supervisa la Gestión de la Capacitación y el Desarrollo del Talento Humano, aplicando el formulario de medición de impacto de las capacitaciones, mediante el cual recibe retroalimentación de la formación recibida.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia el involucramiento del personal en la organización y decisiones de las actividades que se destinan a ellos, así como en su evaluación, utilizando encuestas dirigidas a los colaboradores, de todos los niveles: gerenciales y operativos.</p> <p>Se evidencia que la institución participa en el Comité Técnico Interinstitucional, integrado por representantes de los órganos rectores de las Finanzas Públicas y el Control Interno: Hacienda, DIGEPRES, Tesorería, Crédito Público, Política y Legislación Tributaria, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la República, entre otros, al cual se llevan los procesos en los que intervienen y se aplican mejoras a los mismos o se proponen soluciones a determinadas situaciones.</p> <p>Se evidencia que, en el renglón de gestión del rendimiento, DIGECOG, en coordinación con el MAP, realizó un reconocimiento a colaboradores en conmemoración de la celebración del "Día del Servidor Público"</p> <p>Se evidencia la medición de la eficiencia y eficacia de los procesos de la Institución, a través del seguimiento de los indicadores de procesos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Auditorias Interna de Procesos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Planificación Estratégica. • Convocatoria revisión de Procedimientos, Comité Técnico. • Monitoreo POA. • Encuestas de Servicios contemplados en la Carta Compromiso. • Ayuda Memoria Comité Técnico Interinstitucional. • Plan Anual de Capacitación. • Resultados Encuestas de Capacitación 2019. • Fotos. • Listado de participación en las capacitaciones. • Encuestas a los empleados para las actividades destinadas a ellos. • Minuta reunión Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad. <p>Se evidencia que se asignan recursos a los procesos partiendo de su relevancia, a través del Presupuesto Institucional, formulado por productos y la importancia de estos.</p> <p>Se evidencia que en los Planes Operativos Anuales (POA) se asignan los recursos a cada producto.</p> <p>Se evidencia que las Matrices Anuales de programación de las metas físico-financiero de 2017, 2018, 2019 y 2020 fueron remitidas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>a DIGEPRES, atendiendo el requerimiento establecido.</p> <p>Se evidencia la elaboración del Formulario de Estructura Programática 2020 en el presupuesto de DIGECOG, instrumento de planificación que presenta los productos terminales y sus actividades, a los cuales se les asignan recursos en el SIGEF.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional 2017, 2018, 2019 y 2020. • Plan Operativo Anual (POA) 2017, 2018, 2019 y 2020. • Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero de 2017, 2018, 2019 y 2020. • Formulario de la Estructura Programática 2020 de DIGECOG. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p>	<p>Se evidencia la optimización de los procesos, a través del análisis de simplificación de trámites que implica una consulta legal con el área correspondiente, en cumplimiento del procedimiento establecido para tales fines.</p> <p>Se evidencia que se recogen y registran las regulaciones legales relacionadas con los procesos y se insertan en los procedimientos.</p> <p>Se evidencia que existen procesos claros que se revisan todos los años para su simplificación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del ERIR. • Normas de Corte y Cierre Fiscal. <p>Se evidencia la revisión y análisis de todos los procesos de la entidad en el Proyecto de Implementación de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia la elaboración de la Matriz de Cumplimiento Legal, a la cual se le da seguimiento.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Simplificación de Trámites. • Actualización del Mapa de Procesos. • Manuales de Procedimientos. • Procesos de compras, procesos de aprobación de pagos. • Sistema de Gestión de Alimentos (SIGESA). • Sistema Integrado de Servicios (SIS). • Procesos de elaboración del ERIR. • Matriz de cumplimiento Legal. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementación de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos con la Primera Carta Compromiso al Ciudadano, validada y aprobada por el Ministerio de Administración Pública mediante la Resolución No. 075-2015, así como en la elaboración y aprobación de la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano. En ambos documentos se visualizan los compromisos de mejora y los estándares e indicadores de calidad de los servicios que ofrece la DIGECOG, los cuales son monitoreados para lograr la eficacia de dichos procesos.</p> <p>Se evidencia el establecimiento de indicadores de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano en los Planes Operativos Anuales 2017, 2018, 2019 y 2020 como es: Número de Informes de Encuestas elaborados.</p> <p>Se evidencia en los siguientes productos del POA 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento al Programa Carta Compromiso al Ciudadano; y sus indicadores: - Número de Informes de Encuestas elaborados, según requerimientos de la Carta Compromiso al Ciudadano. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>- Número de Informe de seguimiento al Plan de Mejora conforme a lo establecido por el MAP.</p> <p>Se evidencia que, en 2017, el Ministerio de Administración Pública (MAP), renovó la vigencia de la 1era. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la DIGECOG, mediante Resolución No. 082-2017.</p> <p>Se evidencia que, en 2019, fue elaborada la segunda Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en febrero de 2020.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes Operativos Anuales 2017, 2018, 2019 y 2020. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Resolución No. 082-2017, renovando la Carta Compromiso al Ciudadano. • Resolución 075-2012 de Validación de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. <p>Se evidencia el monitoreo del impacto de las TICs, a través del seguimiento a las solicitudes de servicios en los reportes trimestrales y la evaluación de los servicios electrónicos, a través del Sistema Integrado de Servicios (SIS) que nos proporciona la evaluación del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>servicio realizado al concluir el proceso. Este sistema registra la respuesta del Departamento de Tecnologías a las solicitudes de los usuarios internos y permite evaluar la calidad del servicio realizado.</p> <p>Se evidencia que la Institución monitorea y evalúa el impacto de las TICs y los servicios electrónicos en los procesos de la organización. Por ejemplo, las encuestas que hacen al desempeño del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), implementadas para conocer el nivel de utilización y grado de satisfacción general de los funcionales de las unidades ejecutoras en los diferentes niveles de gobierno que deben registrar sus activos en el referido sistema.</p> <p>Se evidencia que la página web institucional facilita la interacción entre DIGECOG y el ciudadano/cliente, mediante la cual los usuarios pueden valorar la calidad de los servicios recibidos y hacer sugerencias, quejas y comentarios que nos ayudan a ser más eficientes y eficaces.</p> <p>Se evidencia la implementación de herramientas tecnológicas como E-Servicios y E-Participación, con el objetivo de ampliar la interacción entre DIGECOG y la ciudadanía, a través del gobierno electrónico, y en cumplimiento a los lineamientos de la OPTIC.</p> <p>Se evidencia la Implementación del Sistema de Gestión de las TICS basados en COBIT e ITIL,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>el cual permite que los recursos de TIC sean administrados por procesos y proveer la información pertinente y confiable que contribuyan al logro de los objetivos institucionales, de manera eficiente y eficaz.</p> <p>Se evidencia que se realizaron cambios en los portales de la página Web de DIGECOG que incluyen un chat en línea para dar respuesta a distancia a las consultas de los ciudadanos/clientes, mecanismo que permite disponer de otro canal para monitorear y evaluar el impacto de las TICS y los servicios electrónicos en los procesos de la organización.</p> <p>Se evidencia el desarrollo y acceso en línea de nuevos canales para difundir contenidos audiovisuales destinados a reforzar el conocimiento de los lineamientos contables que deben aplicar los servidores que laboran en las áreas administrativas-financieras de las instituciones públicas, iniciativa que permite monitorear y evaluar el impacto de las TICS y los servicios electrónicos en la calidad de los procesos de la organización, procurando que, en el caso específico de la capacitación a los usuarios del Sistema de Contabilidad Gubernamental, ésta sea cada vez más eficiente y eficaz.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes trimestral TICS. • Sistema Integrado de Servicios (SIS). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Sistema de Administración de Bienes (SIAB) 2018 y 2019. • Sistema de Gestión de las TICS basados en COBIT e ITIL. • Portal Web Institucional. • Portal NICSP. • Sub-Portal Transparencia. • Intranet Institucional. • Chat Institucional. • Foro Virtual. <p>Se evidencia que DIGECOG pone en práctica la innovación en los procesos basados en un continuo benchlearning, con la participación en Congresos internacionales de Contabilidad, pasantía en instituciones homólogas de países suramericanos y las visitas realizadas a instituciones para compartir conocimientos y experiencias como la realizada al ITLA y al MAP.</p> <p>Se evidencia la participación de una representación de DIGECOG en la V Edición del Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina (Focal), realizado los días 12, 13 y 14 de septiembre de 2018 en la República de Argentina. En la referida actividad asistieron Contadores Generales y / o Directores de Contabilidad de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Uruguay, Paraguay, Perú, Panamá y las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>delegaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), así como del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial y miembros del Comité de IPSAS, Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (IPSAS, <i>por sus siglas en inglés</i>).</p> <p>Se evidencia la participación de una representación de DIGECOG integrada por técnicos de la Dirección de Procesamiento Contables, Dirección de Análisis de la Información, de Normas y Procedimientos y una asesora de la Dirección General en la IX Edición de PPP Américas 2019, foro de discusión más importante de América Latina y el Caribe (ALC) en materia de Asociaciones Público-Privadas (APPs), organizado por el Grupo BID, realizado los días 15 y 16 de mayo en Punta Cana. El propósito del Foro es promover un mayor acercamiento entre los sectores públicos y privados, buscando temas que puedan ser de interés común de ambos.</p> <p>Se evidencia la participación de representantes de DIGECOG en la sexta edición del Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina (Focal), realizado los días 21, 22 y 23 de agosto del 2019 en la República Federativa de Brasil. Asistieron los Contadores Generales y / o Directores de Contabilidad de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, República Dominicana, Ecuador, El Salvador,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Uruguay, Paraguay, Perú, Panamá y delegaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Banco Mundial y miembros del Comité de IPSAS.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en el Trigésimo Sexto período de Sesiones del Grupo Intergubernamental de Trabajo de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes, realizado del 30 de octubre al 01 de noviembre en Ginebra Suiza.</p> <p>Se evidencia la participación de representantes de DIGECOG en actividades de benchlearning realizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para conocer las buenas prácticas en la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015, así como de la Carta Compromiso al Ciudadano y Simplificación de Trámites realizado con la participación de representantes de varias instituciones públicas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes en actividades de Socialización y Capacitación. • Carpeta Benchlearning (Fotos de Participación Focal V edición 2018). • Fotos de participación VI Edición Focal. • Programa contenido VI Edición Focal. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe sobre participación en el Trigésimo Sexto período de Sesiones del Grupo Intergubernamental, Suiza. • Correos de convocatorias a las actividades de benchlearning. • Informes de benchlearning. • Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. • Invitación a la actividad de Benchlearning de la Carta Compromiso al Ciudadano y Simplificación de Trámites. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>	<p>Se evidencia la identificación de los outputs (salida) de los productos y servicios, a través del modelado de los procesos nucleares con el Mapa de Procesos y la realización de diagrama SIPOC (o ficha de procesos) a los procesos.</p> <p>Se evidencia la salida de los productos y servicios, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR): Informe de Rendición de Cuentas del Estado de uso común por la Presidencia, Cámara de Cuentas, Congreso Nacional y otras entidades. b. Capacitaciones, Asesorías e Implementación Normativa en materia de Contabilidad Gubernamental al personal de las Instituciones. c. Capacitación al personal de las instituciones del sector público no financiero, respecto al manual para la elaboración y presentación de los estados financieros, en base a las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). d. En las Normas de Contabilidad emitidas se indica a las instituciones cómo deben realizar sus transacciones. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>e. Normas y Procedimientos emitidos, tales como las normas de corte y cierre fiscal.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos. • Ficha de proceso o diagrama SIPOC, • Marco Conceptual para la Consolidación, Audiovisuales sobre la Normativa Aprobada, Procedimientos Aprobados, Normas de Corte y Cierre. • Informe de Capacitación a las Instituciones y Ayuntamientos 2018. • Relación asesorías a las instituciones. • Informe de Visita a las Instituciones. • Levantamiento de Información de las municipalidades y asesorías. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Normas de Corte y Cierre. • Estados de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Fotos de las capacitaciones. • Lista de participantes en las capacitaciones. 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos mediante la aplicación trimestral de encuestas de satisfacción, mecanismo eficiente y eficaz de retroalimentación que facilita la recopilación de sugerencias, comentarios, ideas y</p>	<p>No se evidencia como se involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos, ni para el desarrollo de los estándares de calidad de los mismos. </p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>recomendaciones, a través de esas consultas y en los buzones habilitados para tales fines.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG utiliza otros canales eficaces que permiten involucrar a los ciudadano/clientes con un enfoque inclusivo, pues tiene en cuenta aspectos de género y diversidad en el diseño y mejora de los servicios y productos, a través de la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios brindados en la página web que además de garantizarle accesibilidad a las personas con discapacidad, provee información detallada en línea que incluye datos específicos por lugar de origen (nacional e internacional), día y hora, entre otros.</p> <p>Se evidencia la integración de clientes en el proceso de implementación de las NICSP, a través de la socialización a las instituciones, en dichas socializaciones distribuyó una Encuesta de Retroalimentación del proceso, completada por los participantes, quienes identificaron sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejoras.</p> <p>Se evidencia que en la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) se realizan reuniones con representantes de los Órganos Rectores para compartir informaciones y coordinar los trabajos relacionados con el proceso.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas a los participantes en las capacitaciones impartidas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras. • Informes de Encuestas a usuarios externos 2018, 2019 y 2020. • Página web institucional. • Comunicaciones a las instituciones solicitando contraparte en NICSP. • Informe sobre las sugerencias en el buzón. 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se evidencia que la Institución involucra a los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (procesos de output) que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización, tal y como se hizo de cara a la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano y en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, con lo cual se obtiene información que permite evaluar y mejorar los informes elaborados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas externas de servicios. • Encuestas realizadas a los participantes en las capacitaciones realizadas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios de Ejecución Presupuestaria de las Municipalidades. • Capacitaciones a las Municipalidades y Cámara de Cuentas. • Revisión de la Contraloría General de la República al proceso de Cierre Fiscal. 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG involucra a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos en la prestación del servicio y los prepara de cara a esta nueva relación de cambio de roles, a través de acciones como la integración de equipos interdisciplinarios en el proceso de implementación de las NICSP y las normativas emitidas en su condición de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental que incluye la planificación, realización y evaluación del impacto de actividades de socialización y los mecanismos de consultas utilizados.</p> <p>Se evidencia que la Institución involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y los prepara junto a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles, a través de la puesta en práctica de acciones concretas tales como la descentralización de los registros contables, medida implementada después que DIGECOG capacitó al personal de las unidades ejecutoras del gobierno central acerca de cómo hacer los registros de ajustes en el SIGEF, con el propósito de que los organismos públicos (o del gobierno central) realicen los registros de ajustes directamente, a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), con lo cual actualizan los datos que se generan y producen información fiable y oportuna.</p> <p>Se evidencia que en el Plan Operativo Anual (POA) de la institución se tiene el producto de asesorías normativas, a las instituciones, en materia de Contabilidad Gubernamental, cuyo propósito consiste en asegurar el conocimiento y dominio de las normativas emitidas por DIGECOG por parte del personal que labora en las áreas administrativas y financieras del sector público. Las capacitaciones son planificadas anualmente, pero se incluyen nuevas actividades de ese tipo cuando se determina la necesidad de reforzar el nivel de conocimiento en materia normativa como resultado de cambios, actualizaciones o innovaciones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Visita a las Instituciones. • Comunicaciones a las instituciones solicitando contraparte en NICSP. • Encuestas realizadas a los participantes en las capacitaciones realizadas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras. • Descentralización de los registros contables. • Lista de participantes a socializaciones. • Jornadas de capacitación técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se evidencia que la Institución involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, así como la entrega de información y de canales de comunicación eficaces, a través de la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Se evidencia el acceso a los servicios brindados por la institución mediante el portal web que incluye una sección que permite a los ciudadanos/clientes hacer sus aportes y sugerencias.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG, cumpliendo con los lineamientos de la OPTIC, tiene habilitado un enlace (link) de acceso a la línea 311 en su portal web institucional.</p> <p>Se evidencia que el portal web de la Institución constituye un canal de comunicación eficaz que involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, a través de un Chat en línea disponible 24/7 que además de permitir la prestación de un servicio interactivo, facilita la entrega oportuna de información.</p> <p>Se evidencia que la institución dispone de otro canal de comunicación eficaz y eficiente cuyo fin es involucrar los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos. Se trata del buzón de sugerencias que incluye un formulario en el cual se pueden</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>hacer sugerencias de mejoras y propuestas de cambios.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG involucra a los ciudadanos/clientes mediante otros canales de comunicación eficaces como la aplicación de encuestas para medir los niveles de satisfacción de los servicios, a través de las cuales los usuarios retroalimentan a la Institución con la entrega de información que permite el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG dispone de una comunicación activa con los clientes internos, a través del Outlook, Intranet institucional, así como el uso de las aplicaciones Skype empresarial y Microsoft Temas del paquete Microsoft Office 365.</p> <p>Se evidencia que la Institución aplica encuestas a los participantes para verificar el impacto y posibles puntos de mejoras en las Socializaciones y Capacitaciones impartidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda Memoria Apertura Buzón de Sugerencias. • Encuestas de Servicios. • Informaciones suministradas por la OAI. • Encuesta a los participantes en las capacitaciones realizadas a las 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Formulario de solicitud de servicios. • Pestaña de sugerencias en el portal web. • Correo electrónico. • Pantalla Intranet. • Pantalla herramienta Skype Empresarial. 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia que la información adecuada y fiable está disponible para asistir y soportar a los clientes/ciudadanos e informales sobre los cambios con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las normativas emitidas. • Las publicaciones en la página. • Las resoluciones y circulares • El portal NICSP. • Las Capacitaciones. • Los Audiovisuales. <p>Se evidencia asesoría técnica/normativa en materia del Sistema Contable en la que cada institución tiene asignado un analista que le brinda soporte y orientación, a la vez que da seguimiento a los registros contables y la elaboración de los estados financieros.</p> <p>Se evidencia que en el portal web de la institución está disponible la normativa emitida por DIGECOG junto a las informaciones relevantes relacionadas. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) proporciona</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran.</p> <p>Se evidencia la fiabilidad de la información que DIGECOG suministra a la ciudadanía y las instituciones, a través de la satisfacción de los usuarios reflejada en las encuestas de servicios aplicadas, de acuerdo con lo planificado.</p> <p>Se evidencia que en la carpeta Biblioteca DIGECOG está disponible toda la documentación aprobada, con lo cual se garantiza su acceso a los clientes internos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas en portal web OAI. • Informe visita a las Instituciones. • Encuestas de servicios. • Carpeta biblioteca DIGECOG. 	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización con los boletines, la página web, Redes sociales, la oficina de libre acceso a la información, los horarios flexibles.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG dispone en las áreas de la institución de horarios flexibles que consisten en dos tandas con turnos diferentes asignados al personal, incluyendo horarios extendidos que se implementan en los momentos críticos que lo ameritan.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia que DIGECOG tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización, a través del portal web desde el que se distribuyen contenidos relevantes al ciudadano/cliente, entre los cuales destaca la Ley No. 126-01, así como otros documentos aprobados que sean del interés del público y acceso a la información institucional, a través de la OAI.</p> <p>Se evidencia que la Institución dispone de horarios flexibles en las diferentes áreas de la institución.</p> <p>Se evidencia la accesibilidad a la institución, a través de la satisfacción manifestada por los usuarios en las encuestas de servicios.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG publica su Boletín Institucional trimestralmente, en el cual divulgan las noticias de interés de la Institución y artículos educativos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines. • Brochure. • Entrega Ley No. 126-01. • Relación del personal en horario vespertino. • Encuestas de servicios. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia que la Institución ha desarrollado un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas que incluye la gestión de reclamaciones y procedimientos, tal y como lo consigna en la Carta Compromiso al Ciudadano que en su segunda versión aprobada por el MAP mantiene los medios de subsanación ante cualquier reclamación o queja debido a incumplimientos de DIGECOG en los tiempos de respuesta o no prestación de los servicios que el ciudadano/cliente haya tramitado, a través de la OAI, el 311, portal web o las encuestas que se aplican para medir la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Se evidencia que el sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos desarrollado por DIGECOG utiliza una matriz de seguimiento que presenta la clasificación y recopilación de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios externos, recibidas a través de los medios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuestas de Servicios. • Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se evidencia que la cadena de prestación de los servicios fue definida y plasmada en la primera Carta Compromiso al Ciudadano 2015-2017, validada y extendida para el período 2017-2019, cuya segunda versión fue aprobada por el MAP mediante Resolución No. 022-2020, de febrero de 2020 donde se especifica el servicio y el área responsable del mismo.</p> <p>Se evidencia que, en 2017, la entidad realizó una jornada de actualización de la Carta Compromiso, en la cual se mejoró el Mapa de Producción, en función de las necesidades de los usuarios internos y externos.</p> <p>Se evidencia que en los apartados de la Carta Compromiso al Ciudadano están la cadena de prestación de los servicios definida en el Mapa de Producción y la Matriz de Partes Interesadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2015-2017. • 2da. Versión Carta Compromiso 2020-2022. • Portal web. 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencia que la entidad pone en práctica la idea de coordinar y unir procesos con los socios claves del sector privado, no lucrativo y público, a través de acuerdos suscritos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>entre DIGECOG y el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, (ICPARD); CAPGEFI; ARLSS Salud Segura (ahora IDROPPrIL); CEDAF; INFOTEP y Green Love.</p> <p>Se evidencia la colaboración de DIGECOG con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en la selección de la Institución que debe recibir el Gran Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias, pues se ha dispuesto unir ese proceso de selección, con el de acreditación de DIGECOG cuyo fin es hacer constar el cumplimiento con las normativas del Sistema de Contabilidad Gubernamental y su reglamento de aplicación 526-09, así como las disposiciones establecidas en la Ley 126-01 que crea la entidad por parte de las instituciones del sector público, exigencia que se ha incorporado para afianzar el proceso de selección de la institución que recibirá el máximo galardón del referido concurso, otorgado anualmente por el MAP.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG procede a coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público, a través del acuerdo suscrito entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y DIGECOG, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>consecución de los objetivos trazados en función de sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración para obtener un mayor rendimiento, en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados. • Matriz de Acuerdos. • Listado de Participación 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG ha desarrollado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que cumple la función de instrumento facilitador al cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p> <p>Se evidencia que DIGECOG desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), en el cual son registrados los bienes de las instituciones del estado, interactuando con las unidades ejecutoras de instituciones y la Dirección General de Bienes Nacionales,</p>	<p>No se evidencia el mapeo de la Cadena de Valor para la producción de los servicios y la integración de los diferentes grupos de interés en los mismos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>órgano rector de la administración de los bienes del Estado.</p> <p>Se evidencia que el área de Recursos Humanos trabaja en coordinación directa con el Ministerio de Hacienda que apoya a sus dependencias en los distintos procesos que se realizan.</p> <p>Se evidencia un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos con la actualización continua del Mapa de Procesos en el cual se identifica la interacción de los servicios, entradas, salidas, proveedores y clientes.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF). • Correos de Solicitud de Asistencia al MAP. • Mapa de Procesos. 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Se evidencia que la institución es parte del Comité Técnico Interinstitucional, integrado por representantes de los órganos rectores de las Finanzas Públicas y el Control Interno: Hacienda, DIGEPRES, Tesorería, Crédito Público, Política y Legislación Tributaria, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la República, entre otros, en el mismo se coordinan y analizan procesos, se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>aplican mejoras a los mismos y se buscan soluciones a determinadas situaciones.</p> <p>Se evidencia que la institución emprende análisis de ciudadanos/clientes con la Jornada de Planificación realizada en el 2019 en la cual participaron representantes de 10 instituciones, en dicha actividad se realizaron análisis que comprendieron: mejorar la coordinación de procesos, superar límites, entre otros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria revisión de Procedimientos, Comité Técnico. • Ayuda Memoria Comité Técnico Interinstitucional. • Lista de participantes Jornada de Planificación 2019. • Análisis Foda y Pestel. • Mapa Estratégico • Lista de participantes externos Jornada de Planificación 2019. 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia que la Institución pone en práctica la idea de crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. En efecto, existe una representación de DIGECOG en la comisión que coordina la mejora de los procesos contables que forman parte del SIGEF.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia la participación y colaboración de la DIGECOG en el Proyecto de Simplificación de Trámites que dirige el Ministerio de Hacienda, en coordinación con la DAFI.</p> <p>Se evidencia la colaboración de DIGECOG en la creación de los módulos de Cuentas x Pagar; Cuentas x Cobrar; PPE e Inventarios en el SIGEF, en coordinación con la DAFI.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones con proveedores de servicios para tratar de mejorar inconvenientes con los servicios que ofrecen. Por ejemplo, Capacitación del proveedor de Microsoft sobre el Skype Empresarial.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Minutas de reuniones. • Unidad técnico permanente de apoyo a la DAFI. • Correo electrónico de Convocatoria a la Capacitación de Skype Empresarial, impartida por el proveedor. • Correos de Convocatoria a reuniones. 	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG comparte procesos con la Dirección General de Presupuesto, a través de la Ejecución Presupuestaria del Estado. También con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	<p>Tesorería Nacional en el Registro de las transacciones económicas. Asimismo, con el MAP, a través del SASP; con la Dirección General de Bienes Nacionales en la administración y registro de los activos del Estado.</p> <p>Se evidencia que el proceso de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño se comparte con el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuyos técnicos asisten continuamente, impartiendo charlas y asesorándonos en el proceso.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas del SIGEF. • Pantalla SASP. • Ayuda memoria BN sobre SIAB- • Convocatorias a reuniones y Charlas con el MAP. 	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	<p>Se evidencia el trabajo transversal en la gestión de los procesos en toda la organización cuando se realiza la autoevaluación anual CAF en la que cada unidad desarrolla aspectos de la institución en general. Asimismo, en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Se evidencia la creación de Equipos PHVA cuyas siglas significan Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Los integrantes de estos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>equipos trabajan continuamente para mejorar los procesos de calidad.</p> <p>Se evidencia la creación de una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales mediante la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 que implicó la contratación de una consultoría que realizó el Diagnóstico Institucional, conforme a la referida Norma.</p> <p>Se evidencia que la Institución contrató la Empresa Certificadora española AENOR para la realización de las Auditorías de Certificación en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia que la Institución realiza la Autoevaluación Institucional, en cumplimiento con el decreto No. 211-10. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación 2017 y 2018. • POA, 2018, 2019 y 2020. • Planes de Mejoras. • Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias. • Fotos y documentos sobre los Equipos PHVA. • Implementación de la Norma ISO 9001: 2015. • Autoevaluación Institucional. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

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

	<p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95% en cortesía y amabilidad. • 95% en respuestas claras y concisas. • 94.4% en tiempo de respuesta. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de respuesta. <p>Se evidencia un promedio positivo calificado de excelente, en todos los acápite que contienen los formularios de encuestas del Buzón, habilitados en la sede de DIGECOG, con Nivel de Satisfacción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95% en 2016. • 98.3% en 2017. • 95.6% en 2018. • 100% en 2019 <p>Se evidencia una valoración positiva del personal que labora en DIGECOG, calificada de excelente, en las respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 98.6% en amabilidad. • 92.8% en accesibilidad. • 95.6% en fiabilidad. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97.6% en amabilidad. • 87.9% en accesibilidad. • 94.4% en fiabilidad. • 93.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 98.4% en amabilidad. • 90.3% en accesibilidad. • 94.4% en fiabilidad. • 95.16% en tiempo de respuesta. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en amabilidad. • 96.75% en accesibilidad. • 100% en fiabilidad. • 99.35% en tiempo de respuesta. <p>En 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en amabilidad. • 100% en accesibilidad. • 98.11% en fiabilidad. • 96.23% en tiempo de respuesta. <p>Se evidencia una valoración positiva de la imagen de la institución a través de la encuesta telefónica.</p> <p>En 2019: 99.35% En 2020: 98.11%</p>	
--	--	--

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia incremento en la calidad del seguimiento a las Instituciones, pues cualquier solicitud de servicio es atendida por el personal, con eficiencia y eficacia.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020. • Cuadro comparativo de encuestas externas. • Cuadro de Asistencias desde el Sistema Integrado de Servicios 2018. <p>Se evidencia que DIGECOG ha tomado en cuenta las opiniones de representantes de las instituciones públicas de la Administración Central respecto a la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), recogidas en seis (6) encuestas aplicadas para tales fines.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG recogió y tomó en cuenta las opiniones de representantes de las Instituciones Descentralizadas, Autónomas y Públicas de la Seguridad Social, en la Jornada de Capacitación del Sistema de Contabilidad en el SIGEF, en el último trimestre de 2016.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG se involucra con los grupos de interés relevantes, formando parte del Comité Interinstitucional que integran</p>	
---	---	--

	<p>representantes de los Órganos Rectores de las Finanzas Públicas, instancia en la cual se comparten informaciones, consultan y discuten las soluciones a los problemas, de cara a la toma de decisión.</p> <p>Se evidencia que, en las visitas realizadas en los años 2017, 2018 y 2019, DIGECOG involucra al personal que labora en las áreas administrativas y financieras de las instituciones en los procesos de trabajo cuando les brinda asesorías en Contabilidad Pública.</p> <p>Se evidencia en la encuesta de opinión sobre el nuevo Marco Estratégico que DIGEOG involucra a los grupos de interés en la definición y actualización de su misión, visión y valores, donde los usuarios encuestados en el 2018 encontraron apropiados estos componentes como sigue:</p> <p>Misión: 100% Visión: 97.62% Valores: 97.62%</p> <p>Se evidencia que DIGECOG involucra a los grupos de interés, tal y como se hizo en la Jornada de Planificación para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2020.</p> <p>Se evidencia que la Institución involucra a los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas, procurando cómo satisfacerlas.</p>	
--	---	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas NICSP 2015 y 2016. • Informes de Encuestas Marco Estratégico. • Informe Encuestas realizadas durante las Jornadas de Capacitación del Sistema de Contabilidad en SIGEF, durante el cuarto trimestre 2016 y segundo trimestre 2017. • Ayuda memoria de las reuniones del Comité Interinstitucional. • Procedimiento UEPEX. • Informes Visitas a Instituciones. • Correos de visitas de la Dirección de Procesamiento Contable y Estados Financieros a diferentes Instituciones del Sector Público. • Lista de participantes Jornada de Planificación 2020. <p>Se evidencia la alta valoración positiva de los ciudadanos/clientes respecto a la accesibilidad de la institución en las encuestas realizadas cuyos resultados se detallan a continuación</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92.8% en accesibilidad • 95.6% en tiempo de respuesta <p>En 2017:</p>	
---	---	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 87.9% en accesibilidad • 93.6% en tiempo de respuesta <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90.3% en accesibilidad • 95.2% en tiempo de respuesta <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96.75% en accesibilidad • 99.35% en tiempo de respuesta. <p>Se evidencia la satisfacción del 98.70% de los usuarios respecto al horario de la institución, a través de la encuesta telefónica aplicada en 2019.</p> <p>Se evidencia que todos los servicios que brinda la DIGECOG son ofrecidos de forma gratuita.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016 y 2017, 2018 y 2019. • Cuadro comparativo de encuestas externas. • Carta Compromiso al Ciudadano. <p>Se evidencia la calificación excelente en la sección "Transparencia" del portal de DIGECOG, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2016. 	
--	---	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2017. • 93.5% en 2018. • 100% en 2019. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte DIGEIG 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia que, en los últimos años, DIGECO ha obtenido calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 99% en 2015. • 96% en 2016. • 100% en 2017. <p>A partir de abril de 2018, entró en vigor la nueva versión del SISMAP con nuevos indicadores. Bajo esta nueva modalidad, la DIGECO se encuentra con la puntuación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90.32% a diciembre 2018. • 95.16% a diciembre 2019. • 98.25% a junio 2020. <p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva a nivel excelente, en resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos, vía buzón de sugerencias, en los años que se detallan a continuación:</p>	
---	---	--

	<p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en tiempo de espera. • 97.8% en calidad del servicio. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. <p>Se evidencia el cumplimiento con los estándares de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano con la valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en fiabilidad. • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. • 93.6% en tiempo de respuesta. 	
--	--	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. • 95.2% en tiempo de respuesta. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en fiabilidad. • 99.35% en tiempo de respuesta. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración SISMAP. • Informes de Encuestas Trimestrales 2015, 2016, 2017 y 2018 y 2019. • Cuadro Comparativo de encuestas. • Carta Compromiso al Ciudadano <p>Se evidencia avances en la diferenciación de los servicios que ofrece la Institución, tomando en cuenta las necesidades de los clientes, con la elaboración de la matriz de servicio de la Carta Compromiso al Ciudadano, en la que éstos se clasifican indicando el grupo objetivo.</p> <p>Se evidencia que la entidad realiza diversas encuestas, conforme a los servicios que brinda a las instituciones del Sector Público, pues la naturaleza de la organización es de órgano rector y asesor en materia de contabilidad.</p> <p>Se evidencia que son diferenciados los servicios en las encuestas realizadas a usuarios externos, vía buzón de sugerencias.</p>	
--	---	--

	<p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 42.9% Ciudadanos. • 57.1% Instituciones Públicas. • 0.0% Instituciones Privadas, <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13.4% Ciudadanos. • 87.7% Instituciones Públicas. • 0.0% Instituciones Privadas. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 36.7% Ciudadanos. • 57.8% Instituciones Públicas. • 5.6% Instituciones Privadas. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0.0% Ciudadanos. • 100% Instituciones Públicas. • 0.0% Instituciones Privadas. <p>Se evidencia en las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos vía telefónica.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60.4% eran usuarios de Asistencia Técnica. • 33.8% eran usuarios del Sistema de Administración de Bienes (SIAB). 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 4.6% corresponde a usuarios de Asistencia Normativa. • 1.1% usuarios de otros servicios. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 69.4% eran usuarios de Asistencia Técnica. • 29.8% eran usuarios del Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • 0.8% usuarios de otros servicios. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 58.9% eran usuarios de Asistencia Técnica. • 41.1% usuarios del Sistema de Administración de Bienes (SIAB). <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 76.0% eran usuarios de Asistencia Técnica. • 16.2% usuarios de Asistencia Normativa. • 1.3% usuarios de otros servicios. • 6.5% usuarios de capacitación. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • Documento de la Carta Compromiso al Ciudadano. 	
--	---	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG mantiene una alta puntuación (calificada de Excelente), en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), cuyos resultados se divulgan en la Intranet, así como en la página web de la Institución.</p> <p>Se evidencia la calificación excelente obtenida por DIGECOG en "Transparencia", como se puede observar en la sección I de su portal web, en la cual se publican los contenidos relacionados con este tema, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2016. • 100% en 2017. • 93.5% en 2018. • 100% en 2019. <p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva calificada de excelente, en los resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos, vía buzón de sugerencias, como se detalla a continuación:</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 97.6% en tiempo de espera. • 97.8% en calidad del servicio. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95% en respuestas claras y concisas. • 94.4% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. <p>Se evidencia valoración positiva, a nivel Excelente, en las respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica, tal como se muestra a continuación:</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en fiabilidad. • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. • 93.6% en tiempo de respuesta. • 95.3% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. 	
--	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 95.2% en tiempo de respuesta. • 97% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en fiabilidad. • 99.35% en tiempo de respuesta. • 96.09% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). <p>Se evidencia que DIGECOG tiene informaciones disponibles en la sección de Datos Abiertos del portal web de la entidad. Estos datos nos indican el gran nivel de compromiso que tiene la Institución con sus usuarios, al ofrecerles un servicio fiable y con esmero.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • Cuadro Comparativo de encuestas. • Reporte DIGEIG 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva excelente en los resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos, vía buzón de sugerencias, como se detallan a continuación:</p> <p>En 2015:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 97.5% en respuestas claras y concisas. • 97.5% en tiempo de espera. • 98.8% en calidad del servicio. • 98.7% en atención a las necesidades del usuario. <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. • 100% en atención a las necesidades del usuario. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas, • 97.6% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. • 100% en atención a las necesidades del usuario. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. • 95% en atención a las necesidades del usuario. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de espera. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 100% en calidad del servicio. • 100% en atención a las necesidades del usuario. <p>Se evidencia valoración positiva, a nivel excelente, en las respuestas de las encuestas realizadas a los usuarios externos, vía telefónica.</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en fiabilidad. • 95.6% en tiempo de respuesta. <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. • 93.6% en tiempo de respuesta. • 95.33% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. • 95.2% en tiempo de respuesta. • 97.00% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en fiabilidad. • 99.35% en tiempo de respuesta. • 96.09% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). 	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • Cuadro comparativo de encuesta. <p>Se evidencia la aplicación trimestral de encuestas a ciudadanos/cliente, acorde con lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Mientras, en la segunda versión del referido documento, aprobada en febrero de 2020, incluye un cambio en la frecuencia, pues ahora serán aplicadas semestralmente, en virtud del nivel de madurez de la entidad en lo concerniente a la prestación de los servicios.</p>	<p>No se evidencia la frecuencia establecida por la organización para la aplicación de encuestas.</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • 1era. y 2da. Carta Compromiso al Ciudadano. <p>Se evidencia la valoración positiva, a nivel excelente, en las respuestas de los usuarios externos que se reflejan en las encuestas realizadas vía telefónica, como se aprecia a continuación:</p> <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95.6% en fiabilidad. <p>En 2017:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. • 95.33% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad. • 97% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en fiabilidad. • 96.09% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • 99.35% en la imagen global de la institución. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Trimestrales 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • Cuadro comparativo de encuestas. 	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y procesos de toma de decisiones. Un ejemplo de ello son las visitas realizadas al personal que labora en las áreas administrativas y financieras de las instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y los Ayuntamientos, como se puede apreciar a continuación:</p> <p>En 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de las instituciones visitadas. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 91.52% de las instituciones visitadas. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.5% de las instituciones visitadas. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Visitas al personal que labora en las áreas administrativas y financieras de las instituciones del sector público, realizadas en los años 2017, 2018, 2019. 	

	<p>Se evidencia que, en julio de 2018, DIGECOG realizó la primera etapa de la Jornada de Capacitación en Contabilidad Gubernamental basada en las NICSP, con la participación de representantes de 79 instituciones del Gobierno Central, e Instituciones Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social. En dicha actividad se explicó el Manual de Elaboración de los Estados Financieros, documento que fue sometido a consulta previo a su publicación oficial en la página web de la Institución.</p> <p>Se evidencia que, en agosto 2018, DIGECOG realizó la segunda jornada de capacitación sobre el Manual para la Elaboración de Estados Financieros y su Ejercicio Práctico, con la participación de representantes de 158 instituciones del Gobierno Central, e Instituciones Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social, socialización que permite no solo difundir las normativas emitidas por el órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental, sino incorporar mejoras derivadas de la retroalimentación de los grupos de interés cuyos aportes tienen lugar gracias a su implicación en el diseño y la prestación de los servicios, así como en los procesos de toma de decisiones de la Institución.</p> <p>Se evidencia que, en septiembre de 2019, DIGECOG realizó la Jornada de</p>	
--	---	--

	<p>Capacitación en Contabilidad Gubernamental basada en las NICSP y Procedimientos Contables emitidos por el órgano rector, con la participación de representantes de 213 instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas y de la Seguridad Social.</p> <p>Se evidencia que los participantes en esas actividades organizadas por DIGECOG no asumen una actitud pasiva, todo contrario, sus aportes contribuyen a la mejora continua del diseño de los productos, así como en la prestación de los servicios y procesos relacionados con la toma de decisiones.</p> <p>Se evidencia que la Institución tiene una Matriz de Grupos de Interés o Partes Interesadas que, además de haber identificado sus necesidades y expectativas mediante un proceso de consulta, permite darles el debido seguimiento, a los fines de asegurar una correcta canalización y respuestas adecuadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Partes Interesadas • Lista de participantes Jornada Capacitación: <ul style="list-style-type: none"> - Julio 2018. - Agosto 2018. - Septiembre 2019. <p>Se evidencia el seguimiento de DIGECOG a las quejas y sugerencias que los usuarios</p>	
--	---	--

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>externan en las encuestas telefónicas y el buzón de sugerencias mediante la “Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias”.</p> <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 58 quejas y sugerencias. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 62 quejas y sugerencias <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias 2018-2019. <p>Se evidencia la participación de los grupos de interés en la Jornada de Planificación para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2020, a quienes se les presentó y consultó respecto a la decisión de incorporar nuevos elementos en el Plan Estratégico 2018-2022: Análisis PESTEL, FODA y Mapa Estratégico basado en el Balanced Scored Card (Cuadro de Mando Integral)</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Jornada de Planificación. <p>Se evidencia que la Institución recibe e implementa las sugerencias que son depositadas en el buzón de quejas y sugerencias habilitado para tales fines en la sede de DIGECOG.</p>	
--	---	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe apertura de buzón. • Fotos de las sillas de espera. • Planilla de Quejas y Sugerencias. <p>Se evidencia la utilización del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos. Han sido direccionadas un total de 348 instituciones, distribuidas por nivel de gobierno, de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobierno Central: 190 para un 55%. - Descentralizadas: 136 para un 39%. - Municipalidades: 22 para un 6%. <p>Se evidencian la disponibilidad de solicitud de servicio en línea, a través del portal web institucional.</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de un chat para mensajería instantánea con los usuarios, a través del portal web institucional.</p> <p>Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los grupos de interés.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales institucionales: Twitter/Instagram: @DigecogRD y 	<p>No se evidencia el grado en que se utilizan los métodos para la atención de los ciudadanos / clientes.</p>
--	--	---

<p>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Facebook: https://www.facebook.com/DIGECOG.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB) • Captura de pantalla de los servicios en el portal web • Captura de pantalla del chat en línea. <p>Se evidencia que, durante 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de DIGECOG, gestiona la prestación de los servicios que ofrece la Institución, cumpliendo con un enfoque de igualdad de género, así como la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, al atender un 45.9% y 54.1% de usuarios masculinos femeninos, respectivamente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Relación de asistencias brindadas por la OAI. <p>Se evidencia la revisión periódica realizada con los grupos de interés para determinar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Un ejemplo de ello lo constituyen las visitas realizadas en 2018 a 251 instituciones del Gobierno Central, abarcando el 100% de lo programado, logrando el levantamiento de las informaciones requeridas. Esto permitió identificar las necesidades normativas que tienen estos grupos de interés.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG y parte de los grupos de interés en la Mesa de</p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>No se evidencian resultados de mediciones en relación al alcance de revisiones periódicas realizadas con los grupos de interés. []</p>
---	---	--

	<p>Control, coordinada por la Cámara de Cuentas y conformada por varios órganos rectores del sector público que se reúnen para compartir una agenda común.</p> <p>Se evidencia que la participación de los grupos de interés en la Jornada de Planificación celebrada en 2019, constituye un ejercicio que ha permitido hacer una revisión periódica de sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe visitas a instituciones.• Ayuda Memoria.• Matriz de Partes Interesadas• Lista de participantes jornada de planificación.	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se evidencia que todos los departamentos identifican los horarios en los que ofrecen los servicios a los usuarios. El horario de atención al público en general es de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., y hasta las 5:00 p.m. para recepción de documentación en el área de Correspondencias y para la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Se evidencia la satisfacción de los usuarios con el horario establecido, a través de la encuesta telefónica aplicada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, en la cual dieron una valoración positiva calificada de excelente con 98.70%. • En 2020, el 98.1% dijo estar satisfecho con el horario de servicio. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios establecidos en Matriz de servicios. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Sección de Servicios del portal web. • Manual de Inducción. • Informe de encuesta telefónica septiembre 2019 y junio 2020. 	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento del tiempo de espera para la prestación de los servicios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia un tiempo de respuesta de 0.48 días promedio para responder las solicitudes recibidas por la OAI.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Relación de Asistencia brindada por la OAI. 	<p>No se evidencia la definición de indicadores sobre los tiempos de espera de todos los servicios, tampoco se han establecido los tiempos para la tramitación en la prestación de todos los servicios. </p>
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia que la prestación de los servicios de la entidad al ciudadano/cliente y las instituciones se hace de manera gratuita.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección de Servicios del portal web. • Carta Compromiso al Ciudadano. 	<p> </p>
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de información de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios en la Carta Compromiso al Ciudadano y en el portal web de la DIGECOG, sección Servicios.</p> <p>Se evidencia la medición de la actualización de información sobre la responsabilidad de gestión de los servicios en el indicador de SISMAP "Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios", el cual mantenemos al 100%.</p>	<p>No evidencian resultados de mediciones en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios. </p>

	Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Portal web. • Ranking SISMAP indicador 01.5 	
--	---	--

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.	<p>Se evidencian cinco (5) canales de información para el contacto con nuestros usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial. • Telefónica. • Oficina de Acceso a la Información. • Electrónica: <ul style="list-style-type: none"> - Portal web www.digecog.gov.do - Dirección Electrónica: oai@digecog.gob.do - Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Twitter: @DigecogRD ✓ Facebook: https://www.facebook.com/DIGECOG ✓ Instagram: @DigecogRD • Encuesta de Satisfacción: se aplica a los usuarios, con la finalidad de medir el grado de calidad alcanzado en los servicios entregados por la institución. <p>Se evidencia que la Oficina de Acceso a la Información responde, de manera oportuna y precisa, las inquietudes de los usuarios y</p>	<p>No se evidencian resultados de mediciones en relación a la eficiencia de los canales de información. </p>

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Asistencias OAI. • Informe de Redes Sociales. • Evaluaciones Carta Compromiso al Ciudadano. <p>Se evidencia la disponibilidad de información para usuarios y relacionados, a través del portal web, la Oficina de Acceso a la Información, Brochure, Carta Compromiso al Ciudadano, Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), entre otros.</p> <p>Se evidencia la calificación excelente en la sección "Transparencia" del portal de DIGECOG, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015. • 100% en 2016. • 100% en 2017. • 93.5% en 2018. • 100% en 2019. • 99% en 2020. <p>Se evidencia una puntuación sobresaliente de DIGECOG en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Se evidencia que, en los últimos 5 años, DIGECOG obtiene calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), según detalle:</p>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 96% en 2016. • 100% en 2017. <p>Se evidencia que DIGECOG ha mantenido una calificación sobresaliente, a pesar de que entró en vigor, a partir de abril de 2018, una nueva versión del SISMAP, con cambios significativos que incluyen nuevos indicadores. De hecho, al momento de hacer esta Autoevaluación o Autodiagnóstico en base al modelo CAF, la entidad pasó a ocupar el puesto No. 4 entre las instituciones evaluadas por el MAP. La tendencia progresiva de los últimos 3 años, incluyendo el presente, puede apreciarse en la valoración que se desglosa debajo para el período que va desde 2018 al primer semestre de 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90.32% en 2018. • 95.16% en 2019. • 98.25% a febrero de 2020. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte del cumplimiento de los indicadores del SISMAP y la Ley de Función Pública, No. 41-08. • Portal web institucional. • Sub-portal de Transparencia. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). 	
--	---	--

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte SISMAP. • Reporte DIGEIG 2015, 2016, 2017, 2018,2019 y 2020. <p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, con la publicación de los Informes de Monitoreo al POA, la Memoria Anual, las estadísticas, la Ejecución Presupuestaria y el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, a través de la Oficina de Acceso a la Información y el portal web institucional.</p> <p>Se evidencia la calificación sobresaliente de DIGECOG en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) a la sección "Transparencia" del portal de la Institución, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015. • 100% en 2016. • 100% en 2017. • 93.5% en 2018. • 100% en 2019. • 99% en 2020. <p>Se evidencia que, en los últimos 6 años, DIGECOG obtiene calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 99% en 2015 • 96% en 2016 • 100% en 2017 	
--	--	--

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG ha mantenido una calificación sobresaliente, a pesar de que entró en vigor, a partir de abril de 2018, una nueva versión del SISMAP, con cambios significativos que incluyen nuevos indicadores. La tendencia progresiva en el nivel excelente de los últimos 3 años, incluyendo el presente, puede apreciarse en la valoración que se desglosa debajo para el período que va desde 2018 al primer semestre de 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90.32% en 2018. • 95.16% en 2019. • 98.25% a junio 2020. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional. • Memoria Anual 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • Reporte del SISMAP a junio de 2020. • Informes de Monitoreo a la ejecución del POA 2020 y el PEI 2018-2022. <p>Se evidencia que no ha tenido lugar ningún tipo de intervención del Defensor Público que involucren a la institución en acciones que perjudiquen al ciudadano/cliente y la sociedad en sentido general.</p> <p>Se evidencia que no existen casos de reclamación que involucren a la institución, a través de la línea 311, habilitada por la OPTIC para que el ciudadano/cliente pueda solicitar servicios o hacer cualquier tipo de queja o</p>	
---	--	--

<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>reclamación debido a situaciones que afecten sus derechos de manera negativa.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de la línea 311. <p>Se evidencia la calificación excelente de DIGECOG en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) a la sección "Transparencia" del portal web institucional, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015. • 100% en 2016. • 100% en 2017. • 93.5% en 2018. • 100% en 2019. • 99% en 2020. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte DIGEIG 2015, 2016 2017, 2018 y 2019 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).</p>	<p>Se evidencia la respuesta a 10 quejas tramitadas por los usuarios del SIAB.</p> <p>Se evidencia que no se han recibido quejas de la ciudadanía, a través del Sistema 311 habilitado por la OPTIC.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento a quejas y sugerencias. • Reporte del Sistema 311. <p>Se evidencia que la Institución no tiene casos de expedientes que necesiten de la corrección de errores.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano con la primera versión 2015-2017, revalidada y extendida para el periodo 2017-2019 y la aprobación en febrero 2020, de una segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022.</p> <p>Se evidencia un tiempo de respuesta de 0.48 días promedio para responder las solicitudes recibidas por la OAI.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG, en cumplimiento de la Ley 126-01, envía a las instituciones, mediante correos electrónicos o publicándolas</p>	<p>No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o que necesiten repetir el proceso, ni sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>

	<p>en su portal web, las Normas de Corte y Cierre para la presentación de sus informaciones financieras, dentro de los plazos establecidos para tales fines.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de DIGECOG a los requerimientos legales, entre los cuales destaca el contenido del Informe de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) establecido en la Ley 126-01, en lo que respecta a su elaboración, tramitación y posterior divulgación en los medios disponibles para tales fines, en tiempo oportuno.</p> <p>Se evidencia la calificación sobresaliente a la sección "Transparencia" del portal web de DIGECOG, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2015. • 100% en 2016. • 100% en 2017. • 93.5% en 2018. • 100% en 2019. • 99% en 2020. <p>Se evidencia que DIGECOG mantiene una puntuación sobresaliente en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte DIGEIG. • Reporte de Asistencias brindadas por la OAI. • Lista de Instituciones del Sector Público. 	
--	---	--

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
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	<p>Se evidencia la medición de la imagen y el rendimiento global de la organización, a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios externos, con los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• 99.4 % de valoración positiva en el 2019.• 98.1 % de valoración positiva en el 2020. <p>Se evidencia también, en las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, la cual ha sido aplicada al 100% de nuestros colaboradores, en conjunto a todas las dependencias del Ministerio de Hacienda, por tres (3) años consecutivos. Los excelentes resultados de la imagen institucional, se evidencian en los siguientes resultados:</p> <p>En acápite que mide recomendaría la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), como lugar de trabajar, nuestros colaboradores expresaron los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• En el año 2017, el 96.25% que recomendarían la institución para trabajar en ella.	

	<ul style="list-style-type: none"> • En el 2019, el 97.33% externó que la recomendaría. • En el 2020, el 98.95% recomendaría la organización como lugar para laborar. <p>Lo que evidencia que la DIGECOG es una institución con una excelente imagen.</p> <p>En el año 2019, el 99.47% de los colaboradores dijo sentir felicidad en el trabajo.</p> <p>En cuanto a la valoración del punto desea permanecer en la institución, los resultados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El año 2017, el 93.75% de nuestros colaboradores dijo que si desea permanecer en la entidad. • Para 2019, este porcentaje aumento a 98.67%. • En 2020 alcanzó el 99.44% de colaboradores que sienten deseos de permanecer en la DIGECOG <p>Lo que evidencia la mejora constante de este aspecto.</p> <p>La percepción de los colaboradores de sentirse orgullosa/a de pertenecer a la institución, es según detalles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El año 2017, el 96.25% de nuestros colaboradores dijo sentirse orgulloso/a de pertenecer a la institución. • Para 2019, este porcentaje aumento a 98.00%. 	
--	---	--

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En 2020 alcanzó 99.44% de colaboradores. <p>Lo que evidencia la mejora constante de este aspecto.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuestas satisfacción usuarios externos sep. 2019 • Informe de encuestas satisfacción usuarios externos junio 2020 • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia el involucramiento del personal en la actualización de la Misión, Visión y Valores en Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021.</p> <p>Se evidencia la socialización del marco estratégico actualizado en actividad en la que participaron 45 colaboradores.</p> <p>Se evidencia el conocimiento de los colaboradores de los valores institucionales, en los resultados arrojados en la encuesta de clima 2016, la cual muestra una valoración positiva del 96.90% afirmando que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución. Así como en la tendencia favorable del 85.49% de los colaboradores de que sus superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización.</p> <p>Se evidencia la efectividad de la comunicación institucional en los resultados de la encuesta</p>	
--	--	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>de clima organizacional 2016, la cual refleja, que los colaboradores consideran que en la institución nos comunicamos entre las diferentes áreas con una valoración positiva de un 83.42%, de igual manera en la encuesta 2017 con una valoración de 85.26%.</p> <p>Se evidencia a través del Proyecto DIGECOG Excelencia y el taller POA 2017 se logró el involucramiento de todo el personal en la consecución de los objetivos institucionales.</p> <p>Se evidencia el trabajo en equipo con la conformación de equipos como son: Comité de Calidad, Comité de Ética, Comité de Compras, Comité NOBACI, SISTAP, PDCA, Equipo de trabajo de encuesta de Clima.</p> <p>También se evidencia el conocimiento de la misión y visión en los resultados obtenidos entre los años 2017-2020 en la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, la cual expresa que, en promedio, el 95.54% de los colaboradores refirió conocer la misión y visión de la organización.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora a través de los resultados obtenidos en las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y</p>	
---	--	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Liderazgo, las cuales expresaron en 2017 que el 81.25% de los empleados considera que sus opiniones son tomadas en cuenta ante situaciones de mejora; en 2018 este porcentaje se incrementó alcanzando el 95.33% y en 2019 decreció mínimamente a 94.44%, lo que muestra en sentido general una buena tendencia en este índice.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés, a través de la aplicación de la Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, en la cual, en el año 2019 obtuvo un índice de 90.05%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia la buena valoración de los colaboradores en cuanto a los mecanismos de consulta y diálogo, a través de la aplicación de la Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. Como primer mecanismo de consulta y diálogo se encuentran los supervisores.</p>	
---	---	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia que la DIGECOG asume la responsabilidad social, con la realización de un (01) operativo de ayuda donde se distribuyeron 1,500 raciones alimenticias a las personas afectadas por las inundaciones en la Zona Norte del país.</p> <p>Se evidencia la responsabilidad social de la organización a través del Programa “Mi papá trabaja y yo también”, el cual es un programa con el que la institución pretende concienciar a los hijos entre 13-17 años de nuestros colaboradores sobre la ardua labor que realizan sus padres en la organización, para mantener sus hogares.</p> <p>Se evidencia que se ofrece la oportunidad para realizar pasantías a estudiantes de nivel medio y universitario.</p> <p>Se evidencia que en la entidad se imparten charlas a estudiantes de liceos y universidades sobre el Sistema de Contabilidad Pública, con un total de (4) charlas impactando a 181 ciudadanos.</p> <p>Se evidencia que mediante la página institucional se puede conocer el procedimiento para la solicitud de charlas educativas y a la vez realizar la solicitud por esta misma vía.</p>	
---	---	--

	<p>Se evidencian actividades de responsabilidad social en las jornadas de limpieza de viveros y limpieza de playas.</p> <p>Se evidencia la limpieza de playas en 2017, 2018 y 2019, reflejando un nivel de aceptación.</p> <p>Se evidencia que tenemos un Plan de Protección al Medio Ambiente por medio del acuerdo con el CEDAF en apoyo al programa educativo "Yo Reciclo".</p> <p>Se evidencia que actualmente tenemos acuerdo de reciclaje con Green Love, que consiste en reciclar papel, cartón, plástico y tóner.</p> <p>Se evidencia la entrega de 41 fundas de papel reciclado en 2015, 35 en 2016 y 1,175.4 kg de papel, 69.9 de cartón, así como 31 unidades de tóners y 4 unidades de plástico en 2017.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Responsabilidad Social 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Se evidencia la medición de la percepción en cuanto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, a través de la Encuesta de Gerencia y Liderazgo, aplicadas en consonancia con el Ministerio de Hacienda desde el año 2017.</p> <p>En cuanto al establecimiento de objetivos, específicamente en el renglón de “importancia de mi trabajo para el logro de la misión organizacional”, en el año 2017 se obtuvo un índice de 90.00%; para el 2018 un índice de 98.00% y para 2019 de un 95.56%, lo que refleja una tendencia positiva para este indicador.</p> <p>Al medir el compromiso con las metas, en el año 2017 se obtuvo un 96.25%; en el año 2018 se alcanzó un 99.33% y en el año 2019, se logró un 98.89%, lo que muestra un crecimiento estable, dentro de la meta establecida.</p> <p>En el 2017, la confiabilidad del área de trabajo individual en el alcance de las metas, obtuvo un 93.75%; en 2018 esta variable se elevó a un 94.67% y en el 2019 ascendió a un 97.78%, lo que se traduce en un incremento sustancial de la meta.</p> <p>En ese mismo orden, se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y de comunicar sobre ello, a</p>	

	<p>través de la Encuesta de Gerencia y Liderazgo, aplicada por el Ministerio de Hacienda desde el año 2017 a todas sus dependencias.</p> <p>En cuanto a la comunicación entre los departamentos, en el 2017 se alcanzó un 95.63%. En el 2018, ascendió a 98.00% de satisfacción y en el año 2019, sufrió un leve incremento, situándose en 98.89% de satisfacción.</p> <p>En cuanto a la comunicación abierta entre líderes, de información importante, para el año 2017, se obtuvo un nivel de satisfacción de un 86.88%. Dicho nivel se incrementó en 2018, alcanzando un 98.00% y en 2019, se situó en 96.67%.</p> <p>Los resultados para el aspecto “Transparencia en la Comunicación Organizacional” fueron, para el año 2017 de un 91.88%; de 93.33% para el año 2018 y de 97.78% para el año 2019, lo que evidencia una valoración positiva de este renglón.</p> <p>En general, la satisfacción de la comunicación interna se situó en el año 2017 en un 91.25%, en 98.67% para 2018 y en 98.89% para el año 2019.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. 	
--	--	--

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la gestión de los distintos procesos, a través de la variable “Claridad de los procesos”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 90.00% de satisfacción, en el año 2018 obtuvo un 92.67% de satisfacción y en el año 2019 alcanzó un nivel de satisfacción de un 95.56%, lo que evidencia una tendencia sumamente positiva.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. 	
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con el reparto de tareas, a través de la variable “Conocimiento de lo que la organización espera de mí”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 91.25% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 95.71% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 98.33%, lo que evidencia una tendencia positiva de este renglón.</p> <p>También, se evidencia la medición de la percepción relacionada con el reparto de tareas, a través de la variable “Claridad de mis Responsabilidades”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 99.38% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 100.00% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 95.56%.</p>	

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>En esa misma línea, se evidencia la medición de la percepción relacionada con el reparto de tareas, a través de la variable “Claridad de las funciones de las personas con las que me relaciono”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 93.75% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 99.33% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 97.78%.</p> <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con el reparto de tareas, a través de la variable “Colaboración entre los miembros del equipo”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 88.75% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 97.33% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 95.00%, lo que evidencia una tendencia neutral de este renglón.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido, a través de la variable “Comunicación de las razones por las cuales se les reconoce”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 93.13% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 96.00% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 95.88%, lo</p>	
---	--	--

	<p>que evidencia una tendencia neutral de este renglón.</p> <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido, a través de la variable “Reconocimiento al equipo por sus aportes”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 82.50% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 92.67% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 96.67%, lo que evidencia una tendencia positiva de este renglón.</p> <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido, a través de la variable “Reconocimiento por realizar un buen trabajo”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 87.50% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 97.33% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 95.56%, lo que evidencia una tendencia ligeramente positiva de este renglón.</p> <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido, a través de la variable “Reconocimiento institucional a los que ejecutan con excelencia”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual</p>	
--	---	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>en el año 2017 obtuvo un 97.33% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 98.89% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 95.88%, lo que evidencia una tendencia sumamente positiva de este renglón.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de la variable “Apertura a implementar nuevas ideas”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 91.25% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 98.89% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 95.88%, lo que evidencia una tendencia positiva de este renglón.</p> <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de la variable “Innovación conociendo las expectativas de los clientes”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 86.67% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 97.86% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 95.56%, lo que evidencia una tendencia ligeramente positiva de este renglón.</p>	
---	---	--

	<p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de la variable “Dedicación del tiempo a generar nuevas ideas”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 86.88% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 95.71% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 96.67%, lo que evidencia una tendencia positiva de este renglón.</p> <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de la variable “Disfrute de la implementación de nuevas ideas”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 91.88% de satisfacción, en 2018 obtuvo un 94.29% y en el año 2019 obtuvo un nivel de satisfacción de 98.33%, lo que evidencia una tendencia positiva de este renglón.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019.	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>Se evidencian las mediciones relacionadas al ambiente de trabajo, a través de las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo aplicadas desde 2017, vía el Ministerio de Hacienda.</p> <p>En 2017, la calidad de las relaciones de trabajo quedó en un nivel de satisfacción de 90.63%, en 2018 este índice ascendió a 97.33% y en 2019 descendió levemente a 96.67%, lo que en promedio da como resultado un 94.88% para este aspecto.</p> <p>En 2017, la habilidad de expresar mis ideas sin miedo a críticas o represarías quedó en un nivel de satisfacción 86.88%, en 2018 este índice mejoró significativamente, alcanzando el 95.71% de satisfacción y en 2019, descendió levemente a un 93.33%, lo que en promedio da como resultado un 91.97% para este aspecto.</p> <p>El respeto a los colaboradores por parte de sus supervisores quedó en 2017 en un 95.00%, ascendió en 2018 a un 98.00% y en 2019 siguió en aumento alcanzando un nivel de un 98.89%.</p> <p>Para la encuesta del año 2019, se agregaron a la encuesta, aspecto como manejo de mis emociones y autocontrol (93.33%) e interés en mejorar aspectos de mi personalidad (97.78%).</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencian las mediciones relacionadas al enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud), a través de las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo aplicadas desde 2017, vía el Ministerio de Hacienda.</p> <p>En 2017, el 92.50% consideró que la institución le da la oportunidad de tener amistades en el trabajo, en el 2018 este índice mejoró alcanzando a un 96.00% y en 2019 siguió en aumento, alcanzando un 96.67% de satisfacción, lo que en promedio representa un 95.05%.</p> <p>Tras no poderse evidenciar en el autodiagnóstico del año 2018 ni en la Memoria de Postulación del mismo año, mediciones con respecto a este aspecto, el Departamento de Recursos Humanos gestionó con el Ministerio de Hacienda la inclusión de variables relacionadas a este tema para la encuesta del 2019. En efecto, en el referido año, en cuanto al balance entre la vida trabajo-familia, el nivel de satisfacción alcanzado fue de un 98.89%. En cuanto al apoyo ante situaciones de urgencia personal se alcanzó un nivel de satisfacción de un 98.89% y con el respeto con el cumplimiento de la</p>	
---	---	--

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>jornada laboral, un nivel de satisfacción de un 98.89% también.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencian las mediciones relacionadas a la igualdad de oportunidades y el trato y comportamientos justos en la organización, a través de las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo aplicadas desde 2017, vía el Ministerio de Hacienda.</p> <p>En 2017, el 82.50% de nuestros colaboradores considera que tiene oportunidad de crecimiento en la organización. Este aspecto mejoró en 2019, situándose en un 90.71% y en 2020 en un 98.89% de satisfacción.</p> <p>También, en 2017, aspecto vinculado con la disponibilidad de recursos para hacer bien el trabajo, arrojó un 91.25% de satisfacción, en 2018 ascendió a 94.67% y en 2019, mejoró sustancialmente con un 96.11%.</p> <p>En cuanto a la facilidad de acceso a materiales y equipos, en 2017 este renglón obtuvo un 81.33%, en 2018 aumentó a un nivel de satisfacción de un 90.67% y en 2019 mejoró, situándose en un 98.33%.</p>	
---	---	--

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En cuanto a variables relacionadas al comportamiento justo, en 2017, el 82.50% de los colaboradores consideró que la institución maneja un buen nivel de comprensión cuando se cometen errores. Este indicador mejoró en 2018, aumentando a un 92.6% y en 2019 decreció, situándose en un 85.56%.</p> <p>En el año 2017, el 83.13% considera que existe apertura al manejar errores y fallas en la innovación. Esta variable mejoró en 2018, alcanzando la cifra de 93.33% y en 2019, de un 94.44%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencian las mediciones relacionadas a la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo, a través de las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo aplicadas desde 2017, vía el Ministerio de Hacienda.</p> <p>Con la Temperatura, en el 2017 el nivel de satisfacción alcanzado fue de un 81.25%, en el 2018 ascendió a un 90.67% y en el 2019 mejoró sustancialmente, situándose en un 94.44%.</p> <p>En cuanto a la satisfacción con el sonido, en el año 2017 se obtuvo un 88.13%, en 2018 un 97.33% y en 2019 un 88.89%. Este indicador</p>	
---	--	--

	<p>decreció tristemente por reparaciones hechas en el entorno de la organización, que no podían controlarse.</p> <p>En cuanto a la satisfacción con las prácticas de seguridad y protección, en el año 2017 se alcanzó un nivel de satisfacción de un 90.63%, en 2018 este nivel se elevó a un 98.00% y en 2019 un 93.89% de satisfacción.</p> <p>En cuanto a la satisfacción con el mantenimiento y limpieza, en el año 2017 se alcanzó un nivel de satisfacción de un 74.38%, en 2018 este nivel se elevó a un 82.00% y en 2019 un 91.11% de satisfacción.</p> <p>En cuanto a la satisfacción con las dimensiones del espacio de trabajo, en el año 2017 se alcanzó un nivel de satisfacción de un 92.50%, en 2018 este nivel se elevó a un 96.00% y en 2019 un 98.89% de satisfacción.</p> <p>La limpieza y seguridad obtuvieron en el año 2018 un nivel de satisfacción de 95.33% y en el año 2019 un 96.11%, lo que significa un incremento positivo de este renglón.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. 	
--	--	--

En cuanto a la **motivación** para iniciar nuevas tareas y proyectos, se obtuvieron los siguientes resultados:

- En 2017= **86.25%**.
- En 2018= **91.43%**.
- En 2019= **95.56%**, lo que presenta una clara tendencia positiva.

En cuanto a la **Esperanza y Optimismo**, el cual es un nuevo aspecto de la Encuesta de Clima Organizacional, se obtuvieron los siguientes resultados:

- En 2019= **93.89%**.

En cuanto al **Disfrute del Trabajo Individual**, se obtuvieron los siguientes resultados:

- En 2017= **98.13%**.
- En 2018= **98.57%**.
- En 2019= **98.33%**, lo que presenta una clara tendencia neutral.

En cuanto al **Disfrute del lugar de Trabajo**, el cual es un nuevo aspecto de la Encuesta de Clima Organizacional, se obtuvieron los siguientes resultados:

- En 2019= **95.56%**.

En cuanto al **Sentimiento de Realización personal en el trabajo**, se obtuvieron los siguientes resultados:

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En 2017= 90.00%. • En 2018= 88.57%. • En 2019= 98.89%, lo que presenta una clara tendencia positiva. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencian las mediciones relacionadas al acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización, a través de las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo aplicadas desde 2017, vía el Ministerio de Hacienda.</p> <p>En cuanto a las oportunidades de desarrollo profesional a través de la formación por parte de la institución, en el año 2017 se obtuvo un nivel de satisfacción de un 92.50%, en el año 2018 este índice mejoró, alcanzando un 96.43% de satisfacción y en el año 2019, este índice llegó al nivel más alto, con un 98.89% de satisfacción, lo que muestra claramente una tendencia positiva.</p> <p>En efecto, en cuanto a la importancia del trabajo individual para el logro de la misión organizacional, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017= 90.00% • 2018= 98.00% • 2019= 95.56%. 	
---	--	--

	Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	<p>Se evidencia que el departamento de Recursos Humanos a través del sub-sistema de registro y control de personal, maneja los indicadores del Nivel de Absentismo, lo cual nos permiten estudiar y determinar el comportamiento de nuestros colaboradores, identificando las causas del Absentismo y Rotación del Personal; en lo referente al Índice de Rotación se presenta en 12.28%. En 2017, un 9.6% en el 2018, y de un 3.45% para el 2019, lo que refleja una marcada tendencia de reducción en los últimos tres años.</p> <p>En relación al índice de absentismo correspondiente a los últimos tres (3) años, el año 2017 refleja un nivel de absentismo de 14.32%, para el 2018 de un 18% y el año 2019 de 17%.</p> <p>Se evidencia el monitoreo y seguimiento a quejas de nuestros colaboradores con la implementación en agosto del año 2019 de una planilla de registro y seguimiento a quejas, sugerencias y reclamaciones, reportándose al mes de mayo del 2020 un total de 26 quejas y/o sugerencia, siendo sus inquietudes canalizadas a las áreas correspondiente a</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>través del departamento de RR.HH. Área encargada de gestionar la respuesta al cuestionamiento.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Índice de Rotación y Absentismo 2017, 2018 y 2019. • Planilla de Seguimiento a Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. <p>Una muestra de la implicación de los empleados en propuesta de mejora, es la participación de 222 de nuestros colaboradores en la encuesta de clima 2017, representando el 74.74%, una participación de 250 de nuestros colaboradores para el 2018, representando el 87.4% de nuestra población y para el 2019 nuestra encuesta fue llenada por un total de 272 colaboradores, representando un 91.5% de nuestra población, lo que indica un aumento en el involucramiento de los colaboradores en la respuesta a las encuestas.</p> <p>Se evidencia la socialización de los resultados de las encuestas de clima y encuesta gerencia y liderazgo 2017, 2018, 2019 y el involucramiento de los colaboradores para realizar propuesta para elaboración de Planes de mejoras.</p> <p>Se evidencia la socialización de los procesos de las distintas áreas organizativas y la oportunidad a los colaboradores de realizar sugerencias y mejoras.</p>	
--	---	--

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencia el involucramiento y participación de nuestros colaboradores en temas de discusión, en la respuesta afirmativa de un 94.4% de nuestros colaboradores ante la interrogante de si sus opiniones son tomadas en cuentas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de asistencias. • Listados de Socialización Encuesta de Clima 2017. • Listados de Socialización Encuesta de Clima 2018. • Listados de Socialización Encuesta de Clima 2019. • Informe Seguimiento Plan de Mejoras. • Encuesta de Clima. <p>Se evidencia en la “Evaluación del Desempeño por Resultados” a 245 colaboradores, correspondiente al año 2017, a 286 colaboradores, correspondiente al 2018 y 297 colaboradores correspondiente al año 2019, así como el monitoreo al cumplimiento de metas establecidas por las áreas en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones del Desempeño por Resultado 2017. • Evaluaciones del Desempeño por Resultado 2018. • Evaluaciones del Desempeño por Resultado 2019. 	
---	---	--

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planes Operativos Anuales 2017, 2018, 2019 y 2020. • Informe Monitoreo Trimestral. <p>Se evidencia la gestión e implementación de 12 áreas de mejoras producto de las Encuestas de Clima 2017 y 2018.</p> <p>Se evidencia la realización de 18 socializaciones de los resultados de la Encuesta de Clima 2017 y 2018, por área involucrando a todos los colaboradores, así como la socialización de la encuesta de clima 2019 en forma virtual a encargados de áreas.</p> <p>Se evidencia la presentación de 16 avances logrados, resultados de propuestas de mejoras de la autoevaluación CAF 2018, y 20 avances logrados resultados de la propuesta de mejora de la autoevaluación CAF 2019.</p> <p>Se evidencia el seguimiento al Plan de Mejora, del Sistema de Control Interno Institucional (NOBACI).</p> <p>Se evidencia el seguimiento a sugerencia a través de los buzones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional, 2017, 2018 y 2019. • Planilla de Seguimiento a Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. • Plan de Mejoras CAF NOBACI. 	
---	--	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Se evidencia el uso de la tecnología de la información y comunicación, en la respuesta afirmativa del 98.3% de los colaboradores, ante la interrogante si tienen facilidad de acceso a materiales y equipos.</p> <p>Se evidencia el nivel de uso de la tecnología, en el reconocimiento recibido en los dos últimos años por la Oficina Presidencial, Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), por estar ubicados dentro de las primeras 20 instituciones que encabezan los mejores avances en materia de Tecnología de Información y Comunicaciones, Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto, Transparencia y Servicios en Línea.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento a la institución en marzo del 2018, por parte de la Dirección General de Contrataciones Públicas, por participar en el plan piloto para el desarrollo e implementación del Portal Transaccional, con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las normativas que regulan el uso de los fondos públicos.</p> <p>La institución utiliza las diferentes herramientas tecnológicas tanto de manera horizontal como vertical, dentro de las cuales podemos resaltar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema Integrado de Servicios (SIS), por medio del cual se gestionan servicios de la institución. - Selección de almuerzo a través del Sistema de Gestión de Alimentos (SIGESA). 	
--	---	--

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas tecnológicas de comunicación horizontal a través del Outlook, la intranet. - Sistema de Comunicación Unificada, con el “Skype for Business”, podemos brindar asistencia remota a nuestros clientes compatibles con nuestra plataforma, realizar video conferencias, chat, etc. <p>Se evidencian los servicios que ofrecemos desplegados en nuestro portal web, por la que pueden ser solicitados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de solicitudes de servicios al Depto. de Tecnología de la Información. • Sistema Integrado de Servicios, (SIS). • Sistema de Gestión de Alimentos, (SIGESA). • Ranking OPTIC. <p>Se evidencia el desarrollo de las capacidades de los colaboradores en los datos arrojados en el Boletín de Estadísticas de Capacitación 2017, 2018 Y 2019.</p> <p>Se evidencia el éxito de las actividades formativas en la respuesta afirmativa del 97.2% del personal, ante la interrogante de si en la institución Incrementa su valor como profesional.</p>	
---	--	--

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Se evidencia que la institución gestiona la capacitación de nuestros colaboradores, en la respuesta afirmativa del mayor porcentaje de los encuestados, ante la interrogante de si la institución les brinda oportunidades de desarrollo profesional, con una valoración excelente, tal como lo arrojan los datos de la encuesta 2017, con una puntuación de un 92.5%, en el 2018 la puntuación ascendió a un 96.4% y para el 2019 seguimos sumando con una puntuación de un 98.8%.</p> <p>Se evidencia con el informe de medición de impacto de las capacitaciones, realizado a las 5 de mayor impacto al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín de Estadística de Capacitación. • Informe de Medición de Impacto de Capacitación. • Encuesta de Clima 2019. <p>La capacidad de los servidores de la DIGECOG para tratar a los ciudadanos es bien valorada por los mismos, según resultados de la encuesta aplicada a usuarios externos:</p> <p>En cuanto a la calidad en el servicio en el:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016; 100% encuesta de vía buzón. • 2017; 100% encuesta de vía buzón. <p>Atención a las necesidades del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • . • 2016; 100% encuesta de vía buzón. • 2017; 100% encuesta de vía buzón. 	
---	--	--

	<p>Cortesía y/o Amabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016; 100% encuesta de vía buzón, 98.6% encuesta telefónica. • 2017; 100% encuesta de vía buzón, 97.6% encuesta telefónica. <p>Tiempo de Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016; 100% encuesta de vía buzón, 95.6% encuesta telefónica. • 2017; 100% encuesta de vía buzón, 93.6% encuesta telefónica <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de clima 2016 en la cual el 92.74% manifiesta mostrar interés por conocer las necesidades de los usuarios de su trabajo, de igual manera en la percepción favorable del 95.85% de los colaboradores de que en su área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa.</p> <p>Se evidencia según los resultados de la encuesta gerencia y liderazgo 2017, el 86.77% de los colaboradores manifiesta que sus encargados tienen un enfoque al cliente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de empleados capacitados. • Encuesta de resultados usuarios externos, cuadro comparativo de encuestas. • Listado de asistencia. 	
--	---	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia el pago anual del bono de desempeño a 102 colaboradores de carrera administrativa en el año 2018 y 109 colaboradores en el 2019.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento de 13 colaboradores por excelencia laboral durante el año 2018, 18 menciones especiales y 32 reconocimientos a colaboradores destacados en proyectos relevantes, lo que suma un total de 63 acciones de reconocimiento.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento a 31 colaboradores en el 2019, por excelente desempeño en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>En relación al reconocimiento grupal han sido reconocidos, el departamento de Recursos Humanos en el año 2017 y el departamento de Normas y Procedimientos 2018, por esfuerzos realizados para el logro de objetivos.</p> <p>Se evidencia reconocimientos semestrales a colaboradores individual y de equipo, en distintas actividades, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades institucionales, julio y diciembre 2017 y 2018. - Proyecto DIGECOG Excelencia, julio 2016. - Proceso de Postulación al Premio Nacional a la Calidad 2017 y 2018. - Celebración del Día del Contador, mayo 2018. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Reconocimiento. 	
---	--	--

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de Reconocimientos 2017, 2018 a colaboradores, fotos de las actividades. • Informe Conferencia Panel celebración Día del Contador. <p>Se evidencian siete (07) reportes de Conflictos de Interés, resueltos mediante el Comité AD-DOC.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Resolución de conflictos. 	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación de 54 Empleados en las Jornadas de Prevención sobre el Zika, Dengue y Chinkunguya.</p> <p>Se evidencia la asistencia de 35 voluntarios de la institución en la Jornada de Limpieza de Viveros como parte del plan “Quisqueya Verde”.</p> <p>Se evidencia la asistencia de 90 colaboradores participantes en dos (02) Jornadas de limpieza de playa realizada en el 2017 y 2018.</p> <p>Se evidencia la asistencia de 45 colaboradores a la Jornada de Reforestación, realizada el 27 de noviembre del 2019, en el municipio de San Isidro de Juma.</p> <p>También, en enero 2019 se realizó un donativo colectivo a la Escuela Dominicana para Sordos. Dicha donación se realizó con los aportes realizados por departamento a través de la asignación de un sobre en el que se</p>	

	<p>recolectó dinero, el cual fue depositado en la cuenta bancaria de dicha escuela.</p> <p>Se evidencia la participación activa y desarrollo de la comunidad por parte de esta institución, con el donativo realizado el 27 de septiembre 2019, a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño, entidad que alberga huérfanos que son abandonados y viven con discapacidad y a la Casa Rosada, que proporciona atención integral a niños con VIH/SIDA.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de asistencia. • Fotos de las actividades. • Comprobante de depósito bancario Escuela para Sordos. • Fotos Actividad 	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Se evidencia la conciencia pública del impacto de funcionamiento de DIGECOG sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, incluyendo a sus colaboradores con la percepción de los encuestados en las actividades de responsabilidad social, según detalles:</p> <p>En la medición del acápite "considera que la institución se preocupa por la sociedad", los resultados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none">• En el operativo de limpieza de costas en playa Salinas de Baní, el 100% de las personas encuestadas dijo que la institución se preocupa por la sociedad.• En el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, el 100% de los encuestados piensa que la entidad se preocupa por la sociedad.• Los encuestados en la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibia, el 100% considera que la DIGECOG se preocupa por la sociedad.	<p>No se evidencian resultados de mediciones a los grupos de interés sobre la percepción en cuanto a la conciencia pública con el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% de las personas consultadas en la Jornada de Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, entiende que la organización se preocupa por la sociedad. <p>Se evidencia la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salinas, Baní. • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un acumulado de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibia, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%. • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, tendrá un impacto positivo. <p>Se evidencia la conciencia pública del impacto de funcionamiento de DIGECOG sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes,</p>	
--	---	--

	<p>incluyendo a sus colaboradores, como se demuestra a través de la integración en el programa de alfabetización “Quisqueya Aprende Contigo”, alfabetizando 4 (cuatro) colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia la realización de tres (3) jornadas de limpieza de costas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017, en la Playa Fuerte de San Gil, donde participaron un total de 50 colaboradores de la institución y se recolectaron más de 73 bolsas con vidrios, plásticos y escombros. • En 2018, en Playa Salinas, Baní, en la que participaron un total de 55 colaboradores, con una valoración del impacto de un 100% por parte de los residentes de la zona encuestados. • En 2019, en Playa Güibia, en la que participaron un total de 50 colaboradores de la institución. <p>Se evidencia la realización de tres ferias de la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017, en la que fueron efectuados 112 chequeos oftalmológicos, 32 analíticas, 10 sonomamografías, entre otros. Además, una charla sobre el estilo de vida saludable a la que asistieron 21 colaboradores. • En 2018, en la que fueron impartidas tres charlas: 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manejo de estrés para la prevención de enfermedades, participando 116 colaboradores. ○ Impartida por Profamilia, con el lema "Cuidarte es Amarte", en la misma participaron 91 colaboradores. ○ Sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128 colaboradores. <p>• En 2019, en la que fueron impartidas siete (7) charlas: estilo de vida saludable; primeros auxilios; prevención de enfermedades respiratorias; prevención de infecciones de transmisión sexual; prevención de cáncer de mama y cérvico uterino; prevención de cáncer de próstata; como obtener energía, a través de una alimentación saludable, así como una serie de operativos médicos.</p> <p>Se evidencia la donación de 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco.</p> <p>Se evidencia la donación de 3 dispensadores de agua, tres abanicos y 5 botellones de agua y un aporte económico a la Escuela Nacional para Sordos.</p> <p>Se evidencia la donación de detergentes y alimentos variados, así como sábanas twins y toallas a la Casa Rosada, institución sin fines de</p>	
--	--	--

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>lucro que proporciona atención integral a niños con VIH/SIDA.</p> <p>Se evidencia la donación de una (1) computadora, dos (2) mesas y ocho (8) sillas, tres (3) abanicos y un (1) bebedero a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño.</p> <p>Se evidencia la promoción de la actividad cultural “Noche Larga de Museos”.</p> <p>Se evidencia la promoción de la actividad cultural “18vo. Festival de Teatro Aficionado”.</p> <p>Se evidencia la participación, por tercer año consecutivo, de la promoción y adquisición de boletas para rifa pro-fondo a la Escuelita Rayo de Sol.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuesta de Responsabilidad Social • Nota de prensa. • Lista de participantes. • Registros semana de la salud. • Carta solicitud donación • Fotos. <p>Se evidencia la valoración positiva reflejada en la Encuesta de Clima Organizacional (ocupando el primer lugar entre las dependencias del Ministerio de Hacienda, lo cual constituye un reconocimiento al desempeño exhibido por DIGECOG en materia de Fortalecimiento Institucional), con un puntaje de:</p>	<p>No se evidencian resultados de mediciones a los grupos de interés en relación a la reputación de la organización como empleadora, tampoco en cuanto al impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional. </p>
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 84.41% en 2017 • 90.26% en 2019 • 92.79% en 2020 <p>Se evidencia la tendencia progresiva a niveles excelentes en lo que respecta a la Probabilidad de recomendar la institución para trabajar, renglón que se refleja en la Encuesta de Clima Organizacional, con un puntaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 89.45% en 2017 • 93.66% en 2019 • 96.11% en 2020 <p>Se evidencia que la institución fue galardonada con Medalla de Plata en la XIV edición del Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias 2018.</p> <p>Se evidencia un excelente posicionamiento en el ranking de las Metas Presidenciales obteniendo el segundo lugar con un 95% en el 2018 y un 95.48% en 2019.</p> <p>Se evidencia la valoración excelente de DIGECOG por parte de la Contraloría General de la República en lo que respecta al cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno, con una ponderación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90.7% en 2017 • 99.31% en 2018 • 100% en 2019 • 99.50% en 2020 	
--	--	--

	<p>Se evidencia que DIGECOG obtiene calificación en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), por encima del 90% en los últimos 5 años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100% en 2017• 90.32% en 2018• 95.16% en 2019• 98.25% a junio 2020. <p>Se evidencia una valoración positiva en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación en la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100% en 2017• 93.5% en 2018• 100% en 2019 <p>Se evidencia un desempeño excelente de DIGECOG en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación al desarrollo de las actividades contempladas en el Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública de DIGECOG, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">• 93% en 2018• 99% en 2019 <p>Se evidencia una tendencia de valoración excelente en resultados de las encuestas</p>	
--	---	--

	<p>trimestrales realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 100% en fiabilidad • En 2018: 94.35% en fiabilidad • En 2019: 100% en fiabilidad <p>Se evidencia una valoración positiva a nivel de excelente en las respuestas de nuestros ciudadanos/clientes en los resultados de las encuestas realizadas vía telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017:94.4% en fiabilidad. • En 2018:95.16% en fiabilidad • En 2019:100% en fiabilidad <p>Se evidencia la valoración positiva en niveles excelentes de la Oficina Presidencial de Tecnologías y Comunicación (OPTIC), con un puntaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92.40% en 2017 • 95.99% en 2018 • 96.99% en 2019 • 96.99% en enero 2020 <p>Se evidencia que DIGECOG ha logrado las Recertificaciones de las Normas NORTIC A-2, A-3, A-5 y E-I.</p>	
--	--	--

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuesta de Responsabilidad Social • Monitoreo SISMAP. • Reporte de Evaluación de la DIGEIG 2017, 2018 y 2019. • Informe Encuesta vía Telefónica de los Servicios. • Ranking de la OPTIC. • Informe NOBACI. • Informes Encuesta Clima Organizacional, 2017, 2019 y 2020. • Informe de evaluación CEP • Fotos Medalla de Plata en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias Metas Presidenciales <p>Se evidencia que la institución impacta económicamente a la comunidad local y nacional, con la utilización de los servicios que ofrecen los micros y pequeños comercios en las zonas aledañas a la institución, como son: Comedor Cafetería Ortiz; Los Trigales; Comida de mi propia casa; Cramtex; The Classic Gourmet; Estación de Servicios NAS y Estación Sunix.</p> <p>Se evidencia el soporte de DIGECOG a las actividades del sector de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYMES), con un 31.6% en 2016; un 23.9% en 2017; 24.19% en 2018; y 24.57% en 2019, de las compras de la institución destinadas a este sector.</p>	<p>No aplica la medición de la percepción Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p>
--	--	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Cafetería Ortiz, Los Trigales, CRAMTEX, Comida de mi propia casa • Orden de compras Sunix • Orden de Compras a NAS. • Memoria de compras 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia que DIGECOG toma en cuenta la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales, a través de la aplicación de encuestas en las comunidades donde se realizan intervenciones de la institución con los siguientes resultados:</p> <p>En la medición del acápite "considera que la institución se preocupa por la sociedad", los resultados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el operativo de limpieza de costas en playa Salinas de Baní, el 100% de las personas encuestadas dijo que institución se preocupa por la sociedad. • En el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, el 100% de los encuestados piensa que la entidad se preocupa por la sociedad. • Los encuestados en la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibia, el 100% considera que la DIGECOG se preocupa por la sociedad. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% de las personas consultadas en la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, entiende que la organización se preocupa por la sociedad. <p>Se evidencia la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salinas, Baní. • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%. • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, tendrá un impacto positivo. 	
--	--	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuesta de Responsabilidad Social • Fotos de actividades, letreros y espacios verdes. • Listas participantes. <p>Se evidencia la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad en las encuestas de las actividades de responsabilidad social, obteniendo los resultados siguientes:</p> <p>Se evidencia la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salinas, Baní. • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibia, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%. 	
---	---	--

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonao, tendrá un impacto positivo. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuesta de Responsabilidad Social • Fotos. <p>[]</p> <p>Se evidencia la opinión favorable del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, entre los cuales destacan las respuestas al tema de la accesibilidad abordado en las encuestas realizadas, vía telefónica, en los años siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2016: 92.8% en accesibilidad • En 2017: 87.9% en accesibilidad. • En 2018: 90.32% en accesibilidad. • En 2019: 96.75% en accesibilidad. <p>Se evidencia que la opinión del público en general acerca de la gestión de DIGECOG en materia de transparencia es altamente positiva, considerando que la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)</p>	<p>[No aplica.]</p> <p>[]</p>
--	--	----------------------------------

	<p>no ha notificado nunca alguna queja, denuncia o cuestionamiento de un colaborador debido a que ha tenido un comportamiento ético por lo que DIGECOG exhibe un desempeño excelente en la sección "Transparencia" del portal institucional respecto a la valoración que hace DIGEIG anualmente, como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• 100% en el 2017• 93.5% en 2018• 100% en 2019 <p>Se evidencia la valoración positiva de la sociedad respecto a DIGECOG que se refleja en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación al desarrollo de las actividades contempladas en el Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública de DIGECOG, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none">• 93% en 2018• 99% en 2019 <p>Se evidencia la valoración positiva de la opinión del público en general respecto a la prestación de los servicios que ofrece DIGECOG, a través del portal 311 del Sistema Nacional de Atención Ciudadana para quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias sobre servicios públicos y funcionarios desarrollado y monitoreado por la Oficina Presidencial de Tecnologías y Comunicación (OPTIC) que se constata en el puntaje que muestra una</p>	
--	---	--

	<p>tendencia progresiva ascendente desde 2017 a 2019 como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92.40% en 2017 • 95.99% en 2018 • 96.99% en 2019 <p>Se evidencia que la recertificación de la Norma A-5 sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano, así como la Norma E-I para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales y las Normas A-2 y A-3 indica que DIGECOG dispone de mecanismos idóneos para canalizar la opinión del público en general que tiene acceso a los servicios públicos, a través de las plataformas digitales disponibles.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de transparencia de DIGEIG 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • Informe CEP • Informe de OPTIC. • Printscreen de sección transparencia en el portal web. • Informe de Redes Sociales. • Informe de encuesta Telefónica septiembre 2017, 2018 y 2019. • Informe de encuesta a los servicios ofrecidos por la OAI 2017, 2018 y 2019. • Encuesta Marco Estratégico 	
--	--	--

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>Se evidencia percepción de la participación de la organización en actividades sociales según se detalla:</p> <p>En la medición del acápite "considera que la institución se preocupa por la sociedad", los resultados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el operativo de limpieza de costas en playa Salinas de Baní, el 100% de las personas encuestadas dijo que institución se preocupa por la sociedad. • En el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, el 100% de los encuestados piensa que la entidad se preocupa por la sociedad. • Los encuestados en la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, el 100% considera que la DIGECOG se preocupa por la sociedad. • El 100% de las personas consultadas en la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, entiende que la organización se preocupa por la sociedad. <p>Se evidencia la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo 	<p>No evidencia mediciones de la percepción de los grupos de interés sobre la participación de la institución en la comunidad organizando eventos culturales, sociales o de apoyo financiero, ni sobre la cobertura mediática recibida por los medios de comunicación]</p>
--	--	---

	<p>de limpieza de costas en playa Salinas, Baní.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%. • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, tendrá un impacto positivo <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en la comunidad, organizando eventos culturales o sociales, a través del apoyo financiero o de otro tipo que se detalla a continuación:</p> <p>Coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, con el patrocinio de la DIGECOG.</p> <p>Apoyo de DIGECOG a la actividad cultural “En Cuerpo y Alma”, realizada en el Teatro Nacional</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Donación de 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco. • Donación de tres (3) dispensadores de agua, tres (3) abanicos y cinco (5) botellones de agua, así como un aporte económico a la Escuela Nacional para sordos • Apoyo de DIGECOG a la promoción de dos (2) actividades culturales en la Noche Larga de Museos. • Donación de detergentes y alimentos variados, así como sábanas twins y toallas a la Casa Rosada, institución sin fines de lucro que proporciona atención integral a niños con VIH/SIDA. • Se evidencia la donación de una computadora, dos mesas y ocho sillas, tres abanicos y un bebedero a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño. • Promoción de la actividad cultural “18vo. Festival de Teatro Aficionado”. • Participación de DIGECOG, por tercer año consecutivo, en la Promoción y adquisición de boletas para rifa profundo a la Escuelita Rayo de Sol. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de Responsabilidad Social • Fotos 	
--	---	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes. • Email de información de evento. • Comunicación de solicitud donación <p>Se evidencia la percepción de la institución en la cobertura y publicación de los medios de comunicación, así como en las redes sociales, a las actividades de Responsabilidad Social realizadas por DIGECOG que se detallan a continuación: Jornada de Limpieza de Viveros y Jornadas de Limpieza de Costas (Fuerte de San Gil, Salinas, Bani y Güibía), Jornadas de Reforestación y las Jornadas de Limpieza de Dominicana Limpia.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Sección de noticias del portal web • Notas de prensa • Redes sociales. 	<p>No evidencia que se realicen mediciones a los grupos de interés de percepción sobre la cobertura recibida en medios de comunicación relacionadas con su responsabilidad social.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG preserva y mantiene los recursos, junto a proveedores con perfil de responsabilidad social, como la Empresa Green Love, proveedora de servicios de reciclaje, con la cual se ha suscrito un acuerdo que ha permitido entregarle para su disposición final, cumpliendo las normas medioambientales, los materiales y consumibles siguientes:</p> <p>Reciclado;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,175.4 kg en 2017 - 825 kg en 2018 - 677 kg a enero 2019 <p>Cartón:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 69.9 kg en 2017 - 286 kg en 2018 - 187 kg a enero 2019 <p>Toners:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 31 unidades en 2017. - 48 unidades en 2018. - 39 unidades en 2019. <p>Plástico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 unidades en 2017. - 44 unidades en 2018. 	

	<p style="text-align: center;">- 34 unidades a enero 2019</p> <p>Se evidencia que DIGECOG reduce el uso de suministros como en el caso de la electricidad. El informe de consumo de energía eléctrica refleja que en enero 2017 se presentó una disminución de 13.81% en consumo KWH y 10.29% en RD\$ con relación a diciembre 2016. En el 4to. Trimestre 2018, el consumo de energía eléctrica con la Empresa EDEESTE presentó una disminución de 0.30% en el consumo de KWH y 0.25% en el consumo RD\$ con relación al 4to. Trimestre de 2017. En diciembre de 2019, hubo una disminución de 2,520 KW, con relación a noviembre de 2018.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de las Normas Ambientales por parte de DIGECOG, a través de la adquisición e instalación de 375 unidades de tubos LED, abarcando un 85% del sistema de iluminación de la institución, en sustitución de tubos fluorescentes, con lo cual se reduce el consumo de energía, impactando de manera positiva el medioambiente</p> <p>Se evidencia la ejecución del Plan de sensibilización sobre el medio ambiente para concienciar a los 316 colaboradores, a través de correos institucionales.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG provee transporte colectivo al personal, en vehículos de la flotilla que operan en varias rutas que cubren las vías y áreas de la capital y provincia de Santo Domingo, contribuyendo a la calidad</p>	
--	--	--

	<p>de vida de los colaboradores y reduciendo la emisión de dióxido de carbono.</p> <p>Se evidencia el uso de dos Plantas Eléctricas versión insonorizada para evitar ruidos, adquisición que permite a DIGECOG tener una fuente de energía alterna cuando ocurren cortes en el suministro de electricidad, independiente del Ministerio de Hacienda</p> <p>Se evidencia que DIGECOG preserva y mantiene los recursos tecnológicos de manera eficiente, a través de la instalación de una unidad de UPS Central, con una capacidad de 30 kilovatios, dedicados exclusivamente a los equipos de informática. Esta acción permitió eliminar los UPS individuales cuyo desempeño era muy inestable. La sustitución se hizo instalando tomacorrientes identificados con una etiqueta color. El UPS Central, instalado en el Departamento Administrativo Financiero, suministra energía a los equipos informáticos cuando ocurre una interrupción del suministro del fluido eléctrico hasta que la Planta Eléctrica de emergencia hace la transferencia.</p> <p>Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, con la contratación de un suplidor del almuerzo que suministró envases reutilizables para sustituir los desechables en foam con la contratación de “CRAMTEX”.</p> <p>Se evidencia que la organización cambio el formato de contrato del almuerzo por tipo buffet, eliminando los envases plásticos con el</p>	
--	--	--

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>proveedor “Comida de mi Propia Casa”, acción que se mantiene en la actualidad con el suplidor “The Classic Gourmet”.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan medioambiental. • Relación de servicio de transporte y Mantenimiento. • Informe sobre consumo de energía • Proceso de instalación de UPS central. • Contrato de Servicios CRAMTEX, Comida de mi Propia Casa y The Classic Gourmet. <p>Se evidencia la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, con la realización de más de ocho (8) actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país. • Visita a la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad. • Visita al Ministerio de Deportes. • Visita a la Dirección General de Desarrollo Fronterizo. • Visita al Ministerio de Salud Pública. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Visita al Ministerio de Administración Pública. • Visita a los diferentes Ayuntamientos del país. • Visita al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. • Visita a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. • Visita a la Cámara de Cuentas. • Visita a la Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado. • Visita al Seguro Nacional de Salud. • Entrevista en el Periódico Hoy. • Visita a la Dirección General de Bienes Nacionales. • Visita Dirección General de Presupuesto. • Visita al Banco Agrícola. • Visita a la Junta Central Electoral. • Visita al Banco Mundial. • Colaboración de la institución con el Ministerio de Administración Pública en los 	
--	--	--

	<p>procesos de selección del Gran Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias. DIGECOG debe comunicar al MAP cuales de las instituciones preseleccionadas para recibir el Gran Premio cumplen con las normativas dictadas en base a lo que disponen la Ley 126-01 del Sistema de Contabilidad Gubernamental y su reglamento de aplicación 526-09.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de representantes de grupos de interés relevantes en la Jornada de Planificación Estratégica 2019. <p>Se evidencia la firma de acuerdos con diferentes instituciones públicas: CAPGEFI, Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, IDOPPRIL (antes ARLSS), Catastro Nacional y Bienes Nacionales.</p> <p>Se evidencia una tendencia progresiva excelente cuya valoración positiva se refleja en resultados de las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos, vía buzón de sugerencias que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 100% en calidad • En 2018: 100% en calidad • En 2019: 100% en calidad <p>Se evidencia el ingreso de DIGECOG al Foro de la Contaduría Gubernamental de América Latina.</p>	
--	---	--

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia la participación de DIGECOG en diferentes entrenamientos en los temas de Elaboración de Estados Financieros.</p> <p>Se evidencia la integración de DIGECOG en la Comisión Interinstitucional de los Órganos Rectores de la Administración Financiera del Estado, así como la participación de representantes de las instituciones, congresos y charlas sobre contabilidad pública.</p> <p>Se evidencia la relación de DIGECOG con el Ministerio de Medio Ambiente para la realización de las actividades de responsabilidad social.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Notas de Prensa. • Fotos. • Resolución Comisión Interinstitucional. • Informe de Visitas a Instituciones. • Comunicación solicitando y asignando un jurado examinador para el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias. <p>Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales y portal web, a través de notas de prensa que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 en 2019. • 32 en 2018. • 38 en 2017. 	
---	---	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa en periódicos digitales e impresos y portal web. <p>Se evidencia la donación de detergentes y alimentos variados, así como sábanas twins y toallas a la Casa Rosada, institución sin fines de lucro que proporciona atención integral a niños con VIH/SIDA.</p> <p>Se evidencia la donación de una computadora, dos mesas y ocho sillas, tres abanicos y un bebedero a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño.</p> <p>Se evidencia la donación de 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco.</p> <p>Se evidencia la donación de 3 dispensadores de agua, tres abanicos y 5 botellones de agua y una donación económica a la Escuela Nacional para sordos.</p> <p>Se evidencia el apoyo brindado a colaboradores en situación de dificultad familiar.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de agradecimiento • Carta solicitud donación • Fotos 	
---	---	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>Se evidencia el apoyo de DIGECOG como empleador contratando a 9 colaboradores, con alguna discapacidad, siendo distribuidos en distintas áreas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de estadísticas de personal con discapacidad. 	
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas con la realización de tres jornadas de limpieza de Costas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017, en la Playa Fuerte de San Gil donde participaron un total de 50 colaboradores de la institución y se recolectaron entre vidrios, plásticos y escombros más de 73 bolsas. • En 2018, en Playa Salinas, Baní en la que participaron un total de 55 colaboradores de la institución, con un 100% de valoración por parte de los residentes de la zona encuestados. • En 2019, en Playa Güibia, en la que participaron un total de 50 colaboradores de la institución. <p>Se evidencia la promoción de la actividad cultural “Noche Larga de Museos”.</p>	

	<p>Se evidencia la promoción de la actividad cultural “18vo. Festival de Teatro Aficionado”.</p> <p>Se evidencia la participación por tercer año consecutivo, de la Promoción y adquisición de boletas para rifa pro-fondo a la Escuelita Rayo de Sol.</p> <p>Se evidencia la realización de tres ferias de la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017, en la que fueron efectuados 112 chequeos oftalmológicos, 32 analíticas, 10 sonomamografías, entre otros. Además, la realización de una charla sobre estilo de vida saludable donde asistieron 21 colaboradores. • En 2018, en la que fueron impartidas tres charlas: <ul style="list-style-type: none"> - Sobre manejo de estrés para la prevención de enfermedades, en la cual participaron 116 colaboradores. ○ De Profamilia con el lema “Cuidarte es Amarte”, en la misma participaron 91 colaboradores. - Sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128 colaboradores. • En 2019, en la que fueron impartidas siete charlas: 	
--	--	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estilo de vida saludable, - Primeros auxilios, - Prevención de enfermedades respiratorias, - Prevención de infecciones de transmisión sexual, - Prevención de cáncer de mama y cérvico uterino, - Prevención de cáncer de próstata, - ¿Cómo obtener energía, a través de una alimentación saludable? <p>Así como una serie de operativos médicos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Nota de prensa. • Lista de participantes. • Registros semana de la salud. <p>Se evidencia el apoyo a la Fundación Escuelita Rayo de Sol mediante el aporte de un donativo por parte de los colaboradores de la DIGECOG.</p> <p>Se evidencia la donación de 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco.</p> <p>Se evidencia la donación de 3 dispensadores de agua, tres abanicos y 5 botellones de agua y una donación económica a la Escuela Nacional para Sordos.</p> <p>Se evidencia la promoción de la actividad cultural “Noche Larga de Museos”.</p>	
---	--	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número</p>	<p>Se evidencia la promoción de la actividad cultural “18vo. Festival de Teatro Aficionado”.</p> <p>Se evidencia la realización de eventos anuales de compromiso cívico, como son: ofrenda floral mes de la patria y en el cumpleaños de la Institución.</p> <p>Se evidencia el apoyo a la actividad cultural “En Cuerpo y Alma”, realizada en el Teatro Nacional.</p> <p>Se evidencia el apoyo a la participación social en actividades desarrolladas con los Ministerios de Medio Ambiente, Educación y Salud Pública.</p> <p>Se evidencia la realización de tres (3) actividades para celebrar el día de los reyes con hijos de los empleados y la celebración mensual de los cumpleaños de colaboradores.</p> <p>Se evidencia la realización de dos Programas de Verano “Mi papá trabaja y yo también”, con la participación de 51 hijos de los colaboradores de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia fotográfica. • Lista de participantes. • Email de información enviado. <p>Se evidencia la coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, con el patrocinio de la DIGECOG.</p>	
--	---	--

<p>de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>Se evidencia la realización del Segundo Brunch Navideño con los representantes de los diferentes medios de comunicación del país (radio, prensa y televisión).</p> <p>Se evidencia charlas impartidas a 14 centros educativos en 2019.</p> <p>Se evidencia la realización de una (1) Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país.</p> <p>Se evidencia que la institución participó en el XXXI Congreso Interamericano de Contabilidad, realizado en Punta Cana 2016.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG ha participado en 10 conferencias internacionales sobre Contabilidad Pública, realizadas en diferentes países: Panamá (2), Costa Rica (2), Colombia (3), Chile, Ecuador y Uruguay, durante 2015 y una (1) en Panamá en 2017.</p> <p>Se evidencia la realización del taller sobre sensibilización y capacitación en el Sistema Gubernamental del SIGEF 2017.</p> <p>Se evidencia el intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, la Federación</p>	
--	--	--

	<p>Internacional de Contadores (IFAC) y el Banco Mundial 2018.</p> <p>Se evidencia la participación en el Taller de Gestión por Competencias, realizado en Florida, USA.</p> <p>Se evidencia la capacitación sobre el Manual para la Elaboración de los Estados Financieros, en la cual participaron 384 instituciones y se capacitaron 958 servidores públicos.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en el Foro Virtual: Construcciones en Proceso.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en la actividad de benchlearning con el Comité de Ética de la Tesorería Nacional.</p> <p>Se evidencia la participación de DIGECOG en la charla del Día Internacional del Derecho a Saber en la escuela República de Chile.</p> <p>Se evidencia la realización del Diplomado en Contabilidad Pública dirigido a profesores universitarios de la asignatura de contabilidad.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Notas de prensa.• Fotos.• Memoria Anual 2017, 2018 y 2019• Benchlearning.• Foro Virtual• Diplomado en Contabilidad Pública	
--	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia la formulación y puesta en práctica en DIGECOG del Plan de Emergencias y la conformación del Comité de Emergencias de la institución.</p> <p>Se evidencia la ejecución en DIGECOG del programa para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes laborales, así como la existencia del Comité SISTAP, con (5) jornadas de vacunación contra el Tétano, (1) contra la Hepatitis B y una contra la influenza en las que se han administrado 741 vacunas.</p> <p>Se evidencia la realización del programa DIGECOG FIT, con la participación de 35 colaboradores.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG ha realizado tres ferias de la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017, en la que fueron efectuados: <ul style="list-style-type: none"> ○ 112 chequeos de la vista, ○ 32 analíticas, ○ 10 sono-mamografías, entre otros. ○ Charla de estilo de vida saludable a la que asistieron 21 colaboradores. • En 2018, en la que fueron impartidas tres charlas: <ul style="list-style-type: none"> - Sobre manejo de estrés para la prevención de enfermedades, donde participaron 116 colaboradores. 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - De Profamilia "Cuidarte es Amarte", con una participación de 91 colaboradores; y la otra, sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128 colaboradores. • En 2019, en la que fueron impartidas ocho (8) charlas: <ul style="list-style-type: none"> - Estilo de vida saludable - Primeros auxilios - Prevención de enfermedades respiratorias - Prevención de infecciones de transmisión sexual - Prevención de cáncer de mama y cérvico uterino - Prevención de cáncer de próstata - ¿Cómo obtener energía, a través de una alimentación saludable? y de Profamilia. <p>Se evidencia que el informe de evaluación de riesgos elaborado por el IDOPPRIL (antes ARLSS) fue utilizado como referencia, a los fines de hacer la señalización para evacuación y la colocación de lámparas de emergencias.</p> <p>Se evidencia la participación de 32 colaboradores del equipo de transportación y de otras áreas institucionales, en las charlas impartidas en 2018 y 2019 sobre seguridad vial.</p> <p>Se evidencia la participación de 15 colaboradores de la institución en el Curso</p>	
--	---	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).</p>	<p>sobre Evacuación y Extinción de Incendios, impartido en la Escuela Nacional de Gestión de Riesgo de la Defensa Civil.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Listado de participantes. • Informe sobre Riegos de Salud Ocupacional. • Plan de emergencias <p>Se evidencia un enfoque medioambiental con el acuerdo con la Empresa Green Love, a la que se hizo entrega de:</p> <p>Papel reciclado</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,175.4 kg en 2017 - 825 kg en 2018 - 677 kg en 2019 <p>Cartón</p> <ul style="list-style-type: none"> - 69.9 kg en 2017 - 286 kg en 2018 - 187 kg en 2019 <p>Toners</p> <ul style="list-style-type: none"> - 31 unidades de en 2017 - 48 unidades en 2018 - 39 unidades en 2019 <p>Plástico</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 unidades en 2017 - 44 unidades en 2018 - 34 unidades en 2019. <p>Se evidencia la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social:</p>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salinas, Baní. • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibia, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%. • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonao, tendrá un impacto positivo. • El 100% de las personas encuestadas dijo que institución se preocupa por la sociedad, en 4 encuestas de responsabilidad social realizadas. <p>Se evidencia Jornada de Limpieza de Viveros en la que fueron preparadas para ser plantadas, más de 200 plantas de bambú, y se homogenizaron unas 18 mil de estas, con lo cual DIGECOG realizó un aporte significativo para el mantenimiento y cuidado de los bosques del país.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia la realización de dos jornadas de limpieza de Costas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017, en la Playa Fuerte de San Gil donde participaron un total de 50 colaboradores de la institución y se recolectaron entre vidrios, plásticos y escombros más de 73 bolsas. • En 2018, donde participaron un total de 55 colaboradores de la institución. <p>Se evidencia la realización de dos Jornadas de reforestación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2018, en Lomas Siete Picos en los Martínez, donde se sembraron 2,000 plantas de pinos. • En 2019, en San Isidro de Juma, Bonaó, con la participación de 45 colaboradores, donde se sembraron 1,700 plantas de la especie de caoba hondureña. <p>Se evidencia la colaboración de DIGECOG en dos Jornadas de Limpieza de “Dominicana Limpia”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, en la zona universitaria, con la recolección de 206 toneladas de residuos. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Listado de participantes. 	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none">Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>Se evidencia que DIGECOG ofrece servicios a las partes interesadas, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none">Asistencia Normativa en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.Capacitación a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental.Orientación a instituciones educativas y gremiales sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental. <p>Se evidencia la cantidad de asistencias técnicas recibidas por las instituciones durante los años 2017, 2018 y 2019, impactándolas positivamente:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ En 2017, 796 asistencias a 265 instituciones✓ En 2018, 4,863 asistencias a 278 instituciones.✓ En 2019, 14,089 asistencias a 512 instituciones para un incremento extraordinario de 189% respecto al año anterior.	

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

	<p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94.4% en fiabilidad • 95.2% en tiempo de respuesta. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92.1% en tiempo de respuesta. • 100% en fiabilidad. <p>Se evidencia que, desde 2004 hasta 2019, DIGECOG ha cumplido el mandato constitucional, misional e institucional respecto a la transparencia y rendición de cuentas, mediante la elaboración y remisión anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), con un total de 16 informes que sirven de soporte en materia presupuestaria, contable y financiera para la toma de decisiones.</p> <p>Se evidencia que, de acuerdo con el plan de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), fueron elaboradas e implementadas:</p> <p>En 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 políticas particulares. • 21 procedimientos contables. <p>En 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 procedimientos. • 5 políticas particulares. <p>En 2017 se elaboraron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 políticas particulares. • 7 procedimientos. <p>En 2018 se actualizó:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • El Manual para Elaboración de Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales, y los procedimientos de Deterioro y Equivalente de efectivo, • La Norma de Corte Semestral 2018, • La Norma de Cierre del Ejercicio Fiscal 2018, • Contrato de Construcción, • Manual de Instructivos de Formularios de Corte y Cierre, • Actualización de Procedimiento de Aprobación de Formularios y el Procedimiento de Arrendamiento Financiero. <p>En 2019 se elaboraron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una (1) Norma de Corte Semestral • Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las Instituciones del Gobierno General, • Elaboración y/o Actualización de doce (12) Normativas Contables: <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Consolidación de Estados Financieros. - Marco Conceptual de Consolidación de Estados Financieros. - Guía para realizar el Estado de Flujo de Efectivo. - Guía para realizar el Estado de Cambio en el Patrimonio Neto. - Guía para realizar el Estado de Rendimiento Financiero. - Actualización del Procedimiento de Recursos Externos, 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización del Procedimiento de Cuentas Pagar - Documento Definición, Objetivo, Alcance e Informaciones a Revelar según las NICSP, - Marco Metodológico para la implementación del Sistema de Acreditación, - Registro de Contratos Plurianuales de Obras - Momento del Devengo del Gasto, - Registro de Fianzas y Garantías. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas, Políticas Procedimientos, Manuales y Guías Contables elaborados en los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. • Informes de seguimiento y asesoría contable a Instituciones del Sector Público en el SIAB. • Memorias Anuales 2017, 2018 y 2019. • Informes de Encuestas Trimestrales 2017, 2018 y 2019. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas 2017-2019. • Reporte del Sistema Integrado de Servicios SIS. <p>Se evidencia que, a partir de la implementación de un plan de mejora consistente en visitas y seguimiento a los Ayuntamientos, se obtuvo la firma de 15 Reportes interinstitucionales que dieron como resultado que, en 2017, 13 nuevos Ayuntamientos cumplieron con la entrega de las informaciones financieras en</p>	
---	---	--

	<p>2017, siendo insertadas en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), lo que representó un incremento de 86.66% respecto al año anterior.</p> <p>Se evidencia que, a raíz de la ejecución del plan en 2017 se logró incrementar el número de instituciones descentralizadas, empresas públicas y financieras que remitieron sus estados financieros, como resultado un total de 55 estados financieros fueron recibidos.</p> <p>Se evidencia que, en 2018, la Institución recibió 260 estados financieros de las instituciones de diferentes niveles de gobierno, siendo analizados antes de incluir en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), los que cumplían con las normativas dictadas por DIGECOG.</p> <p>Se evidencia que 2019 superó el año anterior con 316 estados financieros recibidos por parte de las instituciones, de los cuales se insertaron en el ERIR cincuenta y seis (56) nuevos.</p> <p>Se evidencia un portal web rediseñado, moderno y eficiente que ofrece servicios públicos de calidad que impactan a los ciudadanos, con un total de ciento setenta y seis mil cuatrocientos cincuenta y tres (176,453) visitas en los últimos tres (03) años:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 57,532. • En 2018: 68,276. • En 2019: 50,645. 	
--	---	--

	<p>Se evidencia que DIGECOG ha obtenido certificaciones de la OPTIC en las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> •En 2014, NORTIC A2; •En 2015, la NORTIC A5. •2016, NORTIC E1. •En 2018, NORTIC A3. •En el mismo año (2018), tres (03) Re-Certificaciones en: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2). ✓ Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5). ✓ Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC E1). •En 2019, la Recertificación de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano (NORTIC A5). •En 2020, la Certificación siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano (NORTIC A3). 	
--	---	--

	<p>Se evidencia el compromiso de DIGECOG, con la gestión de información financiera que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas, a través de la elaboración de un total de 78 Informes distribuidos de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> •En 2015, 24 informes. •En 2016, 26 informes. •En 2017, 28 informes, entre los cuales se incorporaron 2 nuevos informes: <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Evaluación y Seguimiento a los Anticipos Financieros. - Informe sobre el análisis de Servicios Sociales. - Informes sobre la Coherencia y Calidad de los Estados de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central. - Informes sobre el Análisis e Interpretación de los Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria. - Informes sobre la Cuenta Ahorro-Inversión-Financiamiento. - Informe sobre el análisis de los Estados Financieros. - Informe sobre el Boletín de los ingresos y gastos de las instituciones del Gobierno Central. - Informe sobre Banco Central. •En 2018, 36 informes: <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Evaluación y Seguimiento a los Anticipos Financieros. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre el análisis de Servicios Sociales. - Informes sobre la Coherencia y Calidad de los Estados de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central. - Informes sobre el Análisis e Interpretación de los Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria. - Informes sobre la Cuenta Ahorro-Inversión-Financiamiento. - Informe sobre el análisis de los Estados Financieros. - Informe sobre el Boletín de los ingresos y gastos de las instituciones del Gobierno Central. - Informe sobre Banco Central. - Informe sobre las Transferencias. - Informe sobre los Recursos Externos. •En 2019, 39 informes: <ul style="list-style-type: none"> - Informes Analíticos sobre el Grado de Calidad y Consistencia de los Distintos Estados de Ejecución Presupuestaria. - Informes Analíticos sobre la Calidad y Consistencia de los Saldos de las Cuentas Presupuestarias Vs las Cuentas Patrimoniales del Gobierno Central. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis Descriptivo de Ingresos, Gastos y Financiamiento de la Administración Central. - Evaluación y Seguimiento de los Anticipos Financieros. - Informes Analíticos del Gasto Social. - Informes Analíticos de Transferencias. - Informe Analítico de los Recursos Externos. - Análisis de la Cuenta Ahorro-Inversión-Financiamiento y el Resultado Primario de la Administración Central. - Boletín Estadístico de las Operaciones Presupuestarias y Patrimoniales de la Administración Central. - Informes remitidos al Banco Central con la Información Requerida para la Conformación de las Cuentas Nacionales. - Análisis e Interpretación de los Estados Financieros recibidos de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas, de la Seguridad Social y Municipalidades sobre la base de los Indicadores Financieros. - Informes de Análisis e Interpretación de los Estados Financieros del Gobierno Central. 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico sobre el Análisis y Comportamiento de los Costos de la Producción Pública. - Diagnóstico para la Consolidación Agregado Institucional de la Seguridad Social y por Niveles de Gobierno. - Ensayo para la Consolidación Estados Financieros del Agregado Institucional Seguridad Social. - Ensayo para la Consolidación Estados Financieros Según Niveles de Gobierno. - Informe con las Instituciones Acreditadas en el Cumplimiento de la Normativa Contable del Sistema de Contabilidad Gubernamental. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de la Dirección de Análisis de la Información Financiera. • Portal web de la DIGECOG para NORTIC. • Acuerdos y seguimiento a las Instituciones y Municipalidades. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia una tendencia positiva para DIGECOG durante los años 2017, 2018 y 2019, reconocida por su alto índice en materia de gobierno electrónico, de acuerdo con los resultados del ranking sobre Uso de Tecnologías de la Información y</p>	<p>No evidencian resultados de mediciones en relación al nivel de calidad de los servicios o productos en cuanto a regulaciones y estándares.</p>
--	--	---

	<p>Comunicaciones e Implementación en el Estado dominicano, como se desglosa a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017, 92% ocupando el noveno puesto entre las 207 instituciones valoradas. • En 2018, DIGECOG se colocó en el 8vo lugar entre las instituciones del sector público evaluadas, con un 95.99% tras haber sido evaluada en los componentes de los tres grandes pilares como son: Uso de las TIC, Gobierno Electrónico y Servicios en Línea. • En 2019, mantuvo el nivel colocándose entre las 10 primeras posiciones reconocidas por la OPTIC, obteniendo un 96.99% al mejor desempeño en la implementación de Gobierno Electrónico por el uso de las Tecnologías de la Información y su compromiso con la entrega de servicios ágiles y eficientes. <p>Se evidencia que DIGECOG mantuvo una valoración excelente en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación en la sección "Transparencia" del portal de la Institución, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2015: 100% • En 2016: 100% • En 2017: 100% • En 2018: 93.5% 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • En 2019: 100% <p>Se evidencia una tendencia positiva de DIGECOG en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública de la Institución, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2018: 93% • En 2019: 99% <p>Se evidencia que, en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), DIGECOG obtiene calificación por encima del 90% en los últimos años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2018: 90.32% • En 2019: 95.16% • Junio 2020: 98.25% <p>Se evidencia que, a junio de 2020, DIGECOG exhibe un desempeño extraordinario en el SISMAP, pues ocupa la 4ta. Posición entre un total de 187 instituciones evaluadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). DIGECOG es superada por tres (3) instituciones, dos (2) de las cuales son descentralizadas y autónomas y ocupan la primera y tercera posición, mientras el MAP está en segundo lugar (2). Los 10 primeros lugares son presentados a continuación:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">1. Superintendencia Mercado de Valores</td> <td style="text-align: right;">99.81%</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">2. Ministerio de Administración Pública</td> <td style="text-align: right;">98.92%</td> </tr> </table>	1. Superintendencia Mercado de Valores	99.81%	2. Ministerio de Administración Pública	98.92%	
1. Superintendencia Mercado de Valores	99.81%					
2. Ministerio de Administración Pública	98.92%					

3. Consejo Nacional de Competitividad	98.63%
4. DIGECOG	98.25%
5. Ministerio de Defensa	98.08%
6. Consejo Nacional de la Seguridad Social	97.96%
7. Unidad de Análisis Financiero	97.83%
8. Ministerio Público	97.50%
9. Contraloría General de la República	97.31%
10. CDEEE	97.27%

Se evidencia que DIGECOG, en los últimos tres años, exhibe un excelente desempeño en la evaluación que la Contraloría General de la República hace, a partir de los estándares que sustentan los 5 componentes de las Normas Básica de Control Interno (NOBACI) cuya tendencia sostenida se detalla a continuación:

- En 2017: 90.76%
- En 2018: 99.3%
- En 2019: 100%

Se evidencia que DIGECOG ha obtenido la máxima puntuación de esta evaluación, este resultado se debe a la implementación de un plan de mejora en materia de control que incluye la elaboración de varios manuales, entre ellos, Manual de Procedimientos de Planificación y Desarrollo, Manual de Recursos Humanos, Política de Control interno, Política de Comunicaciones.

	<p>Se evidencia que la Institución tiene un portal web rediseñado, moderno y eficiente que cumple con las regulaciones y estándares en materia tecnológica exigido por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) para la calidad de los datos y servicios ofrecidos, por lo que en 2015 obtuvo una (1) certificación de la NORTIC A5, Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano, por cumplir las directrices establecidas por la OPTIC, con el propósito de que las instituciones públicas estén dispuestas a brindar servicios de calidad al ciudadano.</p> <p>Se evidencia que, en 2018, DIGECOG obtuvo las dos (02) Certificaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificación bajo la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano (NORTIC A3). ✓ Certificación bajo Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno dominicano (NORTIC A4). <p>Se evidencia que, en ese mismo año, DIGECOG obtuvo tres (03) Re-Certificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano (NORTIC A2). ✓ Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios 	
--	---	--

	<p>Públicos del Estado dominicano (NORTIC A5).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano (NORTIC E1). <p>Se evidencia que, en 2019, DIGECOG obtuvo la Recertificación de la OPTIC, bajo la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano (NORTIC A5).</p> <p>En 2020, la Re-certificación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano (NORTIC A3). <p>Se evidencia que, cumpliendo con su rol de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental, DIGECOG ha elaborado la documentación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 Políticas Particulares. - 12 Procedimientos para el Sector Público No Financiero. - 4 Manuales para uso del Sector Público. - 4 Instructivos para las Municipalidades basados en las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). <p>En 2019, DIGECOG elaboró las normativas siguientes:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Una (1) Norma de Corte Semestral y • Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las Instituciones del Gobierno General, • Elaboración y/o Actualización de doce (12) Normativas Contables: <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Consolidación de Estados Financieros - Marco Conceptual de Consolidación de Estados Financieros - Guía para realizar el Estado de Flujo de Efectivo - Guía para realizar el Estado de Cambio en el Patrimonio Neto, Guía para realizar el Estado de Rendimiento Financiero - Actualización del Procedimiento de Recursos Externos - Actualización del Procedimiento de Cuentas Pagar - Documento Definición, Objetivo, Alcance e Informaciones a Revelar según las NICSP - Marco Metodológico para la implementación del Sistema de Acreditación - Registro de Contratos Plurianuales de Obras - Momento del Devengo del Gasto - Registro de Fianzas y Garantías. 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y 	<p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva en los resultados extraordinarios de las encuestas realizadas a usuarios externos durante el período 2017-2019 para determinar la calidad del servicio de DIGECOG, vía buzón de sugerencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 97.8% • En 2018: 100% • En 2019: 100% <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones OPTIC y estatuilla 2017, 2018 y 2019. • Informe retorno MAP 2018. • Evaluaciones SISMAP 2017-2019. • Evaluaciones NOBACI 2017-2019. • Informe de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental 2017, 2018 y 2019. • Informes de Encuestas Trimestrales 2017, 2018 y 2019. • Cuadro Comparativo de encuestas. • Plan de Mejora NOBACI. <p>Se evidencian acciones conjuntas entre DIGECOG y otras entidades, con el propósito de establecer acuerdos y alianzas para la obtención de mayores resultados.</p>	<p>No se evidencia que mida el grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos que se han realizado en la institución. </p>
---	--	--

<p>la organización.</p>	<p>Se evidencia acuerdo suscrito por DIGECOG con las entidades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ARLSS Salud Segura (ahora IDOPPRIL) que ha permitido contribuir al Desarrollo de Capacidades del personal, a través de la realización de capacitaciones entre las cuales se citan: <ul style="list-style-type: none"> - Charla de Salud Ocupacional - Charla sobre Prevención en el Trabajo - Charla de Ergonomía. • Acuerdo con Green Love, S. R. L. para la contratación de Servicios de Reciclaje que tiene por objeto formalizar un compromiso entre las partes, a los fines de disponer de servicios de recepción, entrega y disposición de desechos sólidos no peligrosos, iniciativa orientada a contribuir a una gestión adecuada del medio ambiente. • Acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre Desempeño Institucional que tiene por objeto establecer los compromisos específicos que asume DIGECOG, para implementar un Plan de Mejora que contribuya a consolidar el fortalecimiento institucional, asegurar la mejora continua en la calidad de los servicios que ofrece y optimizar su gestión. 	
-------------------------	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Cooperación suscrito entre DIGECOG, CAPGEFI e ICPARD que tiene por objeto establecer y asumir el compromiso mancomunado entre las partes, a los fines de capacitar al personal que labora en las áreas administrativas y financieras del sector público, con el propósito de continuar avanzando en lo que respecta a la adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) y normativas emitidas por DIGECOG. • Acuerdo de Cooperación entre DGBN, DGCN y DIGECOG, con el objeto de elaborar entre las instituciones firmantes un plan de trabajo, siguiendo al pie de la letra las directrices y los procedimientos establecidos conforme a las atribuciones que les confieren las leyes a cada una de las entidades. • Contrato de Aseguramiento de la Calidad en materia de Salud, con el objeto de ofrecer Planes Complementarios ofertados por SENASA, en beneficio de los servidores públicos que laboran en DIGECOG. • Convenio de Colaboración entre CONADIS y DIGECOG, con el objeto de establecer los términos y condiciones bajo los cuales CONADIS y DIGECOG, 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 	<p>elaboren y coordinen acciones conjuntas a favor de las personas con discapacidad.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Matriz de Alianzas. Acuerdos Firmados. <p>Se evidencia la mejora continua en el proceso de las inspecciones y auditorias de impacto realizadas a la institución, obteniendo los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Medalla de Plata en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias 2018. En 2018, resultado del impacto de su gestión y la prestación de los servicios en ese año fiscal, DIGECOG recibió doscientos sesenta (260) estados financieros por parte de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno para analizarlos e incluir en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) los que cumplen con las normativas emitidas por DIGECOG en su condición de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental. En 2019, los resultados alcanzados en función de las inspecciones realizadas por DIGECOG a las instituciones del sector público fueron extraordinarios, pues se superó con creces el año anterior, al recibir 316 estados financieros, de los cuales se incluyeron cincuenta y seis (56) nuevos estados en el ERIR. 	
---	--	--

	<p>Se evidencia que DIGECOG ha logrado un aumento importante en la valoración a la gestión del Sistema de Contabilidad Gubernamental, al pasar de C+ en 2012 a B+ en 2016, en la evaluación PEFA o Marco de Referencia para la Evaluación de la Gestión de las Finanzas Públicas que, desde 2001, realizan siete agencias de cooperación internacional al desarrollo, a saber, la Comisión Europea, el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial y los Gobiernos de Francia, Noruega, Reino Unido y Suiza, al referido programa de Gasto Público y Rendición de Cuentas (PEFA).</p> <p>Se evidencia que, en junio de 2020, el Ministerio de Hacienda recibió el Informe de Retorno con los resultados de la última evaluación PEFA realizada en el país y DIGECOG está a la espera de recibirlo.</p> <p>Se evidencia la excelente calificación que, desde su inicio a la fecha, DIGECOG mantiene invariable en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG. Los resultados de esas evaluaciones se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• En 2017: 100%.• En 2018: 93.5%• En 2019: 100%.	
--	---	--

	<p>Se evidencia que DIGECOG obtiene calificación en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), por encima del 90% en los últimos años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en 2017 • 90.32% en 2018 • 95.16% en 2019 • 98.25% a junio 2020 <p>En cumplimiento de los 9 indicadores y 25 sub indicadores de calidad y la Ley de Función Pública, No. 41-08.</p> <p>Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Presidencial de Tecnologías y Comunicación (OPTIC) respecto a DIGECOG que se ha colocado entre las primeras diez (10) posiciones en el ranking nacional, con un puntaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 92.40% • En 2018: 95.99% • En 2019: 96.99% <p>Se evidencia el alto desempeño de DIGECOG respecto al cumplimiento de las normativas dictadas por la OPTIC, a través de Certificación en las Normas NORTIC A-2, A-3, A-5 y E-1 y cinco (05) Re-certificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano (NORTIC A2). - Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<p>del Estado dominicano (NORTIC A5), en los años 2018 y 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano (NORTIC E1). Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano (NORTIC A3). <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe PEFA 2016. Ranking SISMAP. Reporte DIGEIG. Ranking SISTICGE. <p>Se evidencia que DIGECOG aprovecha los resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. Por ejemplo, la institución tomó la iniciativa de certificar a 5 auditores internos en la Norma ISO 9001-2015, entre los técnicos que laboran en distintas áreas de la Institución, después de haber visitado el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA). Esa actividad se llevó a cabo para conocer sus experiencias en materia de gestión de calidad, pues se trata de una institución ganadora de medallas de oro y del Gran Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias durante varios años consecutivos y el gran premio nacional a la calidad.</p> <p>Se evidencia la contratación de una consultoría para la implementación del Sistema de Gestión</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>de la Calidad sustentado en la Norma ISO-9001:2015.</p> <p>Se evidencia la realización de un ejercicio de benchmarking con el MAP para conocer su experiencia en la implementación de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG participa en actividades de Benchmarking organizadas por el MAP. Un ejemplo de ello fue la participación de una panelista del Departamento de Recursos Humanos en una actividad de Benchmarking sobre Evaluación de Desempeño, coordinada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificaciones de Auditores Internos de Normas ISO 9001-2015. Ver brochure y Manual del Sistema de Gestión de Calidad Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 <p>Se evidencia que en DIGECOG, los resultados de la innovación en los servicios que ofrece han contribuido a la mejora del impacto que éstos tienen en las partes interesadas. Un ejemplo de ello lo constituye la comunicación unificada, innovación tecnológica que ha permitido mejorar los servicios brindados, sin necesidad de que nuestros técnicos y gerentes tengan que salir de la entidad para asesorar a nuestros clientes, pues éstos pueden reunirse</p>	<p>No se evidencian resultados de mediciones sobre resultados a partir de la participación en benchmarking, ni sobre la innovación en servicios o productos para la mejora del impacto.</p>
--	---	---

	<p>de forma remota mediante videoconferencias con clientes internos y externos, gracias al incremento de 94 extensiones y de 24 a 48 líneas telefónicas simultáneas; ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps y colocación de varios routers en diversas áreas en 2017.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG sigue obteniendo resultados de la innovación en los servicios, como parte de la mejora continua, pues en el año siguiente (2018) se colocaron veinte (20) nuevas extensiones, logrando alcanzar mejores estándares en la comunicación de voz, como parte de los esfuerzos tendentes a eficientizar la comunicación en la institución, lo que ha implicado la adquisición de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 251 licencias Trend Micro Anti-Virus. • 01 servidor NAS de almacenamiento. <p>Se evidencia que DIGECOG ha realizado el Análisis, Diseño y Desarrollo del Sistema de Acreditación del Cumplimiento de las Normativas Contables SISACNOC cuyo fin consiste en monitorear y medir a las instituciones respecto a los niveles de cumplimiento, en términos de eficiencia, eficacia y calidad de las normativas contables que emite la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), a través de una serie de indicadores cuya validación contribuye al logro de resultados como parte de la innovación en los servicios destinados a la mejora del impacto del órgano</p>	
--	---	--

	<p>rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental en las partes interesadas y la sociedad en sentido general. Se evidencia que DIGECOG implementó un nuevo diseño de la Página Web Institucional que ahora permite a los usuarios tener un acceso más ágil y dinámico a los contenidos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicación Unificada.• Sistema de Acreditación de las Normativas Contables (SINANOC).• Pantalla página web institucional.	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	<p>Se evidencia que DIGECOG recibió, en el primer trimestre de 2019, el informe de retorno del Ministerio de Administración Pública (MAP), a raíz de la Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias 2018 como resultado de las mediciones de la Autoevaluación CAF. Asimismo, el referido Informe fue utilizado como insumo en la elaboración del Plan de Mejora implementado desde entonces, al que se le da seguimiento para garantizar su cumplimiento.</p> <p>Se evidencia la participación del director general, con dos (2) asesores, diez (10) encargados departamentales y 46 colaboradores de las distintas áreas que componen DIGECOG en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021, tomando en cuenta a las partes interesadas.</p> <p>Se evidencia la participación del director general en las jornadas celebradas para elaborar los Planes Operativos Anuales (POA), tomando en cuenta para su formulación los resultados de las autoevaluaciones CAF y NOBACI, entre otras, al incluir productos e indicadores para superar las áreas de mejora detectadas.</p> <p>Se evidencia la respuesta de los líderes de la Institución a los resultados y las conclusiones de las mediciones y la gestión del riesgo con la</p>	

	<p>Matriz de Gestión de Riesgos que incluye las acciones de mitigación aplicadas. También, DIGECOG trabaja con el Plan de tratamiento a los riesgos.</p> <p>Se evidencia que, posterior a la encuesta de clima organizacional realizada por el Ministerio de Hacienda en 2017 a 222 de un total de 250 colaboradores, equivalente al 89% del personal, quienes realizaron reuniones con las distintas áreas y departamentos para evaluar y retroalimentar los resultados de dicha encuesta han convertido a DIGECOG en la dependencia del Ministerio de Hacienda mejor valorada entre las instituciones evaluadas, al obtener la puntuación durante los años 2017, 2019 y 2020 como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 84.41% • En 2019: 90.26% • En 2020: 92.79% <p>Se evidencia que, a raíz de las áreas de mejora identificadas en el Informe de Retorno del Ministerio de Administración Pública (MAP) correspondiente a la postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias de año 2018, en el que se plantea la necesidad de sustentar los procesos bajo una norma de calidad, DIGECOG llevó a cabo varias acciones que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de una (1) consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Política de la Calidad actualizada, acorde con los requisitos de la Norma ISO. • Objetivos de la Calidad establecidos. • Mapa de Procesos y lista de procesos actualizados. • Fichas de procesos elaboradas. • Información documentada del Sistema de Gestión de Calidad (Políticas, Manuales, Procedimientos, Formularios), elaborada y actualizada. • Matriz de Riesgo de los procesos elaborada, con sus respectivas acciones de mitigación. • Descripciones de puestos actualizados, acorde con la Norma ISO 9001:2015 • Matriz de Partes Interesadas actualizada. <p>Se evidencia la declaración de 2018 “Año de la Calidad” en DIGECOG, decisión orientada a consolidar la cultura de calidad y lograr la certificación en la Norma ISO 9001-2015 que, a raíz de dicha iniciativa, fueron realizadas una serie de actividades que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de asesoría externa. • Elaboración del cronograma del plan de implementación. • Capacitaciones al personal acerca de la Norma ISO-9001-2015. • Revisión de la Política de Calidad. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de Calidad. • Revisión de los Procesos Internos. <p>Se evidencia que los líderes dan respuestas a las mediciones de riesgos, tras el acuerdo suscrito con la Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura (ARLSS), ahora IDOPPRIL, conformando el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo de la Administración Pública (SISTAP), integrado por 8 colaboradores de DIGECOG, en cumplimiento de la resolución No. 113-2011. Posteriormente, la Institución recibió dos (2) informes de retorno de las inspecciones realizadas, por lo que se tomaron las medidas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Señalización de la ruta de emergencia en la sede de la institución. - Colocación de 8 lámparas de emergencias. - Colocación de 5 cámaras de seguridad en las áreas comunes de la sede de la Institución. - Recolocación de 8 extintores, según el área comprometida. - Cambio de sillas tipo estándar a ergonómicas. - Colocación de detector de metales en la entrada del 5to nivel de la sede. 	
--	---	--

	<p>- Control de acceso a las áreas de la sede de la Institución.</p> <p>Se evidencia respuesta de los líderes a la prevención de los riesgos, a partir de la puesta en práctica en 2017 del programa “Semana de la Salud”, con el cual se ofrecieron 4 servicios en DIGECOG, impactando un total de 103 colaboradores, impartándose con 3 Charlas acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevención cáncer de mama • Prevención cáncer de próstata • Prevención enfermedades venéreas. • Exámenes de Ginecología, Urología, Cardiología y Oftalmología. <p>Se evidencia la continuidad en 2018 de la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos, con la realización de la Semana de la Salud, por segundo año consecutivo, logrando evaluar a 278 novedades como seguimiento a la salud de los colaboradores, según los casos que se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ginecología 40 ✓ Odontología 64 ✓ Cardiología 174 <p>Se evidencia que DIGECOG tiene un Comité de Emergencias para asistir al personal en caso de catástrofes, integrado por representantes de cada área.</p>	
--	--	--

	<p>Se evidencia que 20 colaboradores de DIGECOG recibieron entrenamiento de la Defensa Civil para manejar las situaciones en temas de seguridad que se puedan presentar en cualquier eventualidad.</p> <p>Se evidencia que en DIGECOG se han realizado tres (3) simulacros de evacuación coordinado por el Comité de Emergencias, a través de la Ruta de Evacuación establecida y utilizando la indumentaria asignada para estos fines al personal responsable de conducir ese proceso.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG realiza jornadas de prevención de enfermedades en el trabajo, con (5) sesiones de vacunación contra el tétano, (1) contra la Hepatitis B y una contra la influenza, en las que se han administrado 741 vacunas, con una frecuencia de aplicación de 3 dosis que dan cobertura a los vacunados por 10 años.</p> <p>Se evidencia que, en 2017, DIGECOG realizó una jornada para el manejo de las finanzas personales, la cual tiene un impacto positivo en los colaboradores sobre cómo manejar su presupuesto a nivel personal. En la actividad asistieron 93 colaboradores de la Institución. Posteriormente, Banreservas reemplazó el plástico de las tarjetas de débito de los colaboradores, a quienes se les ofreció el servicio de abrir una cuenta bancaria, con el propósito de incentivar el ahorro.</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamientos de riegos de la ARLSS. • 2 Informes de riegos de la ARLSS. • Lámparas de emergencia. • Cámaras de Seguridad. • Señalización Ruta de evacuación. • Lista de participantes charlas. • Reporte de consultas brindadas. • Informe de asistencias médicas. • Fotos simulacro de evacuación. <p>Se evidencia el acuerdo suscrito entre DIGECOG y la antigua ARLSS Salud Segura (ahora IDOPPRIL), con el propósito de crear una comisión del personal de DIGECOG para trabajar con el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de la Administración Pública (SISTAP) que tomará las medidas necesarias a fin de evitar los riesgos laborales, en virtud de lo que dispone la resolución No. 113-2011 emitida por Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia que la institución ejecuta un plan de capacitación anual que se elabora a partir de las necesidades específicas de los colaboradores, identificadas en su evaluación de desempeño.</p> <p>Se evidencia que, en 2017, en DIGECOG se impartieron 53 capacitaciones, con las cuales se logró impactar al 90% del personal. Dichas capacitaciones se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 188 talleres ✓ 11 diplomados 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 200 cursos ✓ 250 charlas ✓ 4 seminarios <p>Se evidencia la planificación de 51 capacitaciones en 2018, superando este número con la ejecución de 18 nuevas para un total de 69, superando las expectativas con respecto al año anterior en un 76.81%, logrando impactar de manera positiva el 95% de los colaboradores de DIGECOG en su formación personal y profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 242 talleres ✓ 26 diplomados ✓ 573 cursos ✓ 250 charlas ✓ 08 seminarios ✓ 13 inducciones ✓ 01 coaching internacional <p>Se evidencia la implementación del plan de capacitación DIGECOG en 2019, logrando un total de 75 capacitaciones, distribuidas de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 5 Talleres ✓ 23 Diplomados ✓ 37 Cursos ✓ 3 Charlas ✓ 1 Maestrías 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 5 Conferencias ✓ 01 Panel <p>Se evidencia la elaboración de la Política de Reconocimiento a colaboradores de DIGECOG, mediante la cual se selecciona para ser reconocido al personal más destacado en el ejercicio de sus funciones, a nivel individual y en equipo.</p> <p>Se evidencia que en DIGECOG, fueron entregados en 2017 los reconocimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13 meritorios • 27 mención especial • 32 destacados en proyectos especiales <p>Se evidencia que en DIGECOG, fueron entregados en 2018 los reconocimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 meritorios • 08 contadores externos destacados • 04 ex directores • 05 trayectoria • 17 contadores internos destacados <p>Se evidencia que tres (03) técnicos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de DIGECOG participaron en el Diplomado Cisco Certificated Network Associated (CCNA),</p>	
--	---	--

	<p>desarrollado internacionalmente en 151 países del mundo.</p> <p>Se evidencia la puesta en marcha en DIGECOG de un sistema de Reclamación de Beneficios Laborales, a través del Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Se evidencia el uso eficiente de los recursos, a través, de la compra de un autobús y la creación de una nueva ruta de transporte para los colaboradores que residen en el municipio Santo Domingo Norte de la provincia Santo Domingo, beneficiando 30 empleados de dicha zona.</p> <p>Se evidencia que existen 3 rutas adicionales; Zona Oeste, Zona Sur, y Zona Este, en las cuales se han ofrecido 67,014 servicios a 1,100 empleados en el período que comprende 2015-2017.</p> <p>Se evidencia que en 2018 fueron adquiridos 2 nuevos vehículos de 30 y 15 pasajeros respectivamente, lo cual impacta de manera directa y positiva en la reducción del gasto en transporte en que debía incurrir el personal, mejorando su calidad de vida.</p> <p>Se evidencia que, en 2019, DIGECOG tiene una flotilla de autobuses confortables que operan en seis (06) rutas de transporte en beneficio de sus colaboradores.</p> <p>Se evidencia que la institución tiene un consultorio médico con un médico general y</p>	
--	---	--

	<p>un asistente. Dicha unidad posee los recursos necesarios para ofrecer primeros auxilios a quienes lo necesiten (camilla, instrumentos médicos, medicamentos, entre otros.)</p> <p>Se evidencia que el consultorio médico de DIGECOG ha ofrecido asistencias al personal y a quienes visitan la sede de la entidad, según se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 48 • En 2018: 362 • En 2019: 517 <p>Se evidencia un incremento de 37% de servicios ofrecidos por el área médica para el 2018, asistiendo 1,179 colaboradores de forma gratuita, impactando no solo al personal de la institución, sino, otros colaboradores del Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República.</p> <p>Se evidencia la optimización de los recursos en el consumo de energía eléctrica, con una tendencia al ahorro entre el 2015-2017.</p> <p>Se evidencia una disminución en 2015, de un 19.58% en el consumo de Kwh y 23.23% en ahorro de pesos dominicanos en relación con el último trimestre del año anterior.</p> <p>Se evidencia un ahorro de 11.59% en 2016, con una disminución en el consumo equivalente a Kwh y 8.73% en pesos con relación al 1er trimestre de 2016</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia que en 2017 hubo una disminución en el consumo equivalente al 14% Kwh y un ahorro en el orden de 11.47% en pesos con relación al año anterior.</p> <p>Se evidencia que en 2018 se registra un ahorro en el consumo de 16.03 % Kwh y 16.06% en pesos dominicanos, manteniéndose la tendencia al ahorro.</p> <p>Se evidencia que, a diciembre de 2019, hubo una disminución de 2520 Kwh, con relación a diciembre 2018.</p> <p>Se evidencia la optimización de las instalaciones, remodelando los espacios por etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En 2017, remodelación de tres (3) áreas, adecuando el espacio por completo y añadiendo un (1) espacio cerrado para el servidor tecnológico. ✓ En 2018, remodelación y modernización por completo de la Dirección de Procesamiento Contable, el Departamento Administrativo Financiero, creando nuevas oficinas y optimizando el espacio y el Departamento de Recursos Humanos. Además, fue remodelado el Baño de la Subdirección General. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<p>✓ 2019 remodelación del Depto. de Tecnologías de la Información y Comunicación, baño y cocina del 2do nivel. Colocación de Puertas de cristal dando el aspecto más moderno y seguro, con la instalación de un sistema de seguridad para su apertura, así como mejoramiento del ambiente del comedor y colocación de pantallas para la divulgación de información a los colaboradores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo con la ARLSS. Memoria de Anual 2015-2017. Monitoreo SISMAP. Plan de Capacitación Anual. Informe de asistencia médica. Informe de rutas de transporte. Informes Consumo Energía Eléctrica. Informe remodelaciones. Boletín Estadístico de Capacitación. <p>Se evidencia el seguimiento al Plan Estratégico, a través del eMartSuite, herramienta tecnológica adquirida e implementada por el Ministerio de Hacienda para articular los planes estratégicos de sus dependencias en una misma plataforma.</p> <p>Se evidencia en 2018, el proceso de Evaluación del Desempeño por Resultados, del cual DIGECOG ha sido modelo de referencia en la aplicación de la Evaluación de desempeño por competencias.</p>	
--	---	--

	<p>Se evidencia la elaboración de la Política de Reconocimiento a colaboradores de DIGECOG, mediante la cual se selecciona para ser reconocido al personal más destacado en el ejercicio de sus funciones, a nivel individual y en equipo.</p> <p>Se evidencia que en DIGECOG, fueron entregados en 2017 los reconocimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• 13 meritorios• 27 mención especial• 32 destacados en proyectos especiales <p>Se evidencia que en DIGECOG, fueron entregados en 2018 los reconocimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• 15 meritorios• 08 contadores externos destacados• 04 ex directores• 05 trayectoria• 17 contadores internos destacados <p>Se evidencia la ejecución del proyecto de comunicación unificada que permite brindar servicios sin necesidad de que nuestros técnicos y gerentes salgan de la entidad para asesorar a nuestros clientes. Se realizan reuniones de forma remota mediante video conferencias con clientes internos y externos.</p>	
--	--	--

<p>• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Además, se registra un incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultáneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas para el 2017, agregando 20 nuevas extensiones para el 2018, mejorando la comunicación de voz.</p> <p>Se evidencia la elaboración y validación de la 1era. Carta Compromiso al Ciudadano, la cual contiene los servicios y compromisos de mejora para el ciudadano.</p> <p>Se evidencia la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, actualizando los servicios e incorporando nuevos atributos de calidad que fortalecen nuestra relación con la ciudadanía, instituciones y grupos de interés.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Formulario de evaluación del Desempeño. • Proyecto Comunicación Unificadas. • Fotos routers. • Listado extensiones telefónicas. • 2da. Versión Carta Compromiso. <p>Se evidencia que producto de la visita al Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) se iniciaron diversas acciones en pro de certificarnos en ISO 9001-2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyecto Excelencia con el cual se conformó un equipo de 	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 	<p>colaboradores quienes dieron seguimiento a los planes de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificación de Auditores en ISO 9001-2015. ✓ Se inició el proceso para certificarnos en la Norma ISO 9001-2015. ✓ Elaboración de plan de Implantación de la Norma ISO 9001-2015. <p>Se evidencia que hemos sido modelo de referencia en la aplicación de la Evaluación de desempeño por competencia. La DIGECOG participó como panelista en la actividad de Benchmarking sobre Evaluación de Desempeño, coordinada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Se evidencia el benchmarking con la asesoría de la OPTIC en el Portal web y Redes Sociales.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de alianzas y acuerdos con diferentes instituciones a fin de establecer acciones conjuntas y obtener mayores resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Green Love, S. R. L. para Servicios de Reciclaje, que tiene por objeto formalizar un compromiso entre las partes para prestar servicios de recepción, entrega y disposición de desechos sólidos no peligrosos. • Acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre Desempeño Institucional, que tiene por 	<p>No se evidencian resultados de mediciones en relación a la eficacia de las alianzas.</p>
--	--	---

	<p>objeto establecer los compromisos específicos que asumirá la (DIGECOG), para implementar un Plan de Mejora para su fortalecimiento institucional, mejorar la calidad de los servicios que ofrece y optimizar su gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Cooperación para formación entre DIGECOG, CAPGEFI e ICPARD, tiene por objeto establecer y asumir compromiso mancomunado entre las partes, para contribuir al fortalecimiento de la adopción e implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), y documentos normativos emitidos por la DIGECOG. • Acuerdo de Cooperación entre: DGBN, DGCN y DIGECOG, con el objeto de elaborar entre las instituciones firmantes un plan de trabajo, con directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos establecidos en sus respectivas atribuciones misionales. • Contrato de Aseguramiento con el objeto de establecer Planes Complementarios en beneficio de los servidores públicos que laboran en la DIGECOG ofertados previamente por el SENASA. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Matriz de Alianzas. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>Se evidencia el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Servicios (SIS), en el cual se recopilan todas las solicitudes de servicios informáticos a nivel interno.</p> <p>Se evidencia que, durante el 2017, se registraron 371 solicitudes de un catálogo con once (11) tipos de servicios internos, mejorando el tiempo de respuesta y la calidad de la prestación de los mismos.</p> <p>Se evidencia la optimización de los recursos en el consumo de energía eléctrica, con una tendencia al ahorro entre el 2015-2017.</p> <p>Se evidencia una disminución en 2015, de un 19.58% en el consumo de Kwh y 23.23% en ahorro de pesos dominicanos en relación con el último trimestre del año anterior.</p> <p>Se evidencia un ahorro de 11.59% en 2016, con una disminución en el consumo equivalente a Kwh y 8.73% en pesos con relación al 1er trimestre de 2016</p> <p>Se evidencia que en 2017 hubo una disminución en el consumo equivalente al 14% Kwh y un ahorro en el orden de 11.47% en pesos con relación al año anterior.</p> <p>Se evidencia que en 2018 se registra un ahorro en el consumo de 16.03 % Kwh y 16.06% en pesos dominicanos, manteniéndose la tendencia al ahorro.</p>	
---	--	--

	<p>Se evidencia que, a diciembre de 2019, hubo una disminución de 2520 Kwh, con relación a diciembre 2018.</p> <p>Se evidencia la ejecución del proyecto de comunicación unificada que permite brindar servicios sin necesidad de que nuestros técnicos y gerentes salgan de la entidad para asesorar a nuestros clientes. Se realizan reuniones de forma remota mediante video conferencias con clientes internos y externos.</p> <p>Además, se registra un incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultaneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas para el 2017, agregando 20 nuevas extensiones para el 2018, mejorando la comunicación de voz.</p> <p>Se evidencia la renovación del 30% de las computadoras de los usuarios, por máquinas con mayor velocidad y capacidad mejorando las condiciones de trabajo de los colaboradores. Del mismo modo, la dotación de 10 laptops para los implantadores del Sistema de Contabilidad de la Dirección de Procesamiento Contable. Para el 2019, optimizando los recursos se procedió a la adquisición de los siguientes equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40 computadoras. • Actualización de 88 computadoras. • Adquisición de 9 equipos de impresión para encargados. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Cableado Estructurado del quinto nivel y su certificación. <p>Se evidencia que se hizo reacondicionamiento del cableado del segundo nivel, del mismo modo se trabajó el 5to. nivel, con el objetivo de mantener la infraestructura de la institución con mejores estándares y facilitar el manejo y la administración de los servicios.</p> <p>Se evidencia que fue adquirida la licencia para 251 Trend Micro Anti-Virus y 1 Firewall para proteger y garantizar la información y procesos de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de sistemas SIS y SIAB. • Comunicaciones Unificadas. 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<p>Se evidencia las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización, obteniendo los resultados siguientes:</p> <p>La auditoría correspondiente a la fase I para la certificación en la Norma ISO 9001:2015 superada de manera satisfactoria y la auditoría de fase II, julio 2020, de la cual se obtuvo la certificación del SGC.</p> <p>DIGECOG, en los últimos tres años, exhibe un excelente desempeño en la evaluación que la Contraloría General de la República hace, a partir de los estándares que sustentan los 5 componentes de las Normas Básica de Control Interno (NOBACI) cuya tendencia sostenida se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 90.76% • En 2018: 99.3% • En 2019: 100% <p>Se evidencia que se han realizado procesos de Auditorías Internas, auditando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 procesos en 2015, • 2 en 2017 y • 2 en 2018, siendo responsables de estos procesos las áreas de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Administrativo y Financiero. • En noviembre del 2019 se realizó una auditoría interna al Sistema de 	
--	---	--

	<p>Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En marzo 2020 se realizó auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad. <p>Se evidencia que, en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), DIGECOG obtiene calificación por encima del 90% en los últimos años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2018: 90.32% • En 2019: 95.16% • Junio 2020: 98.25% <p>Se evidencia que, a junio de 2020, DIGECOG exhibe un desempeño extraordinario en el SISMAP, pues ocupa la 4ta. posición entre un total de 187 instituciones evaluadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). El resultado de este monitoreo muestra el interés de la institución en los procesos de mejora continua, manteniendo los estándares requeridos por el MAP.</p> <p>Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Presidencial de Tecnologías y Comunicación (OPTIC) respecto a DIGECOG que se ha colocado entre las primeras diez (10) posiciones en el ranking nacional, con un puntaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 92.40% • En 2018: 95.99% • En 2019: 96.99% 	
--	--	--

	<p>Se evidencia la certificación en las Normas NORTIC A-2, A-3, A-5 y E-1.</p> <p>Se evidencia la excelente calificación que, desde su inicio a la fecha, DIGECOG mantiene invariable en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG. Los resultados de esas evaluaciones se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 100%. • En 2018: 93.5% • En 2019: 100%. <p>Se evidencia una labor destacada, eficiente y eficaz, en la consecución de los objetivos y metas alcanzadas con la obtención de un 95.48% en las Metas Presidenciales en 2019.</p> <p>Se evidencia en 2019, la ejecución del presupuesto, acorde a las metas programadas en el Índice de Gestión Presupuestaria obteniendo un 92%.</p> <p>Se evidencia que en 2019 se obtuvo un 98.87%, en el Índice de Compras y Contrataciones (DGCP), realizando oportunamente los procesos de compra y contratación de Bienes y Servicios en función al Plan de Compras, Cuotas y Apropriaciones Aprobadas.</p> <p>Ver:</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes Auditorías Internas. • Monitoreo SISMAP. • Autoevaluaciones CAF. • Autoevaluaciones NOBACI. • Metas Presidenciales. • Gobierno Electrónico. • Índice de Gestión Presupuestaria. • Índice de Compras y Contrataciones (DGCP). <p>Se evidencia la participación en la premiación a la excelencia realizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a los empleados de carrera administrativa con puntuaciones sobresalientes en las evaluaciones de desempeño, en 2015 fueron reconocidos 4 y 4 en 2017.</p> <p>Se evidencia el alto desempeño de DIGECOG respecto al cumplimiento de las normativas dictadas por la OPTIC, a través de Certificación en las Normas NORTIC A-2, A-3, A-5 y E-1 y cinco (05) Re-certificaciones:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano (NORTIC A2). - Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano (NORTIC A5), en los años 2018 y 2019. - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano (NORTIC E1). - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano (NORTIC A3). <p>Se evidencia un excelente posicionamiento en el ranking de las Metas Presidenciales obteniendo el segundo lugar con un 95% en el 2018 y un 95.48% en 2019.</p> <p>Se visualiza la DIGECOG con un 100% de cumplimiento en Gestión Presupuestaria en el Portal de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) para 2018 y un 92% en 2019.</p> <p>Se evidencia el posicionamiento de la institución con un 93.22% de cumplimiento en el Portal de Compras y Contrataciones en el 2018, mientras que en 2019 obtuvo un incremento de 5.65 puntos porcentuales, alcanzando un 98.87%.</p> <p>Se evidencia que, DIGECOG fue reconocida por su alto índice en materia de gobierno electrónico, de acuerdo a los resultados del ranking sobre Uso de Tecnologías de la</p>	
--	---	--

	<p>Información y Comunicaciones e Implementación en el Estado dominicano, tras haber sido evaluada en los componentes de los tres grandes pilares como son: uso de las TIC, Gobierno Electrónico y Servicios en Línea.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG se ha colocado entre las primeras diez (10) posiciones en el ranking nacional de la Oficina Presidencial de Tecnologías y Comunicación (OPTIC), con un puntaje de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 92.40% • En 2018: 95.99% • En 2019: 96.99% <p>Se evidencia que DIGECOG mantuvo una valoración excelente en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación en la sección "Transparencia" del portal de la Institución, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2015: 100% • En 2016: 100% • En 2017: 100% • En 2018: 93.5% • En 2019: 100% <p>Se evidencia en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cumplimiento de la Ley 41-08, sobre Función</p>	
--	--	--

	<p>Pública, con calificación por encima del 90% en los últimos 8 años, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96% en 2013 • 96% en 2014 • 99% en 2015 • 96% en 2016 • 100% en 2017 • 90.32% en 2018 • 95.16% en 2019 • 98.25% a junio 2020 <p>Se evidencia que DIGECOG, en los últimos tres años, exhibe un excelente desempeño en la evaluación que la Contraloría General de la República hace, a partir de los estándares que sustentan los 5 componentes de las Normas Básica de Control Interno (NOBACI) cuya tendencia sostenida se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2017: 90.76% • En 2018: 99.3% • En 2019: 100% <p>Se evidencia la postulación al premio Nacional de la Calidad del Ministerio de Administración Pública (MAP), en el 2011, 2016 y 2018 obteniendo Medalla de Plata en este último año.</p> <p>Se evidencia la elaboración de la Política de Reconocimiento a colaboradores de DIGECOG, mediante la cual se selecciona para ser reconocido al personal más destacado</p>	
--	---	--

	<p>en el ejercicio de sus funciones, a nivel individual y en equipo.</p> <p>Se evidencia que en DIGECOG, fueron entregados en 2017 los reconocimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 13 meritorios • 27 mención especial • 32 destacados en proyectos especiales <p>Se evidencia que en DIGECOG, fueron entregados en 2018 los reconocimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 meritorios • 08 contadores externos destacados • 04 ex directores • 05 trayectoria • 17 contadores internos destacados <p>Se evidencia una labor destacada, eficiente y eficaz, en la consecución de los objetivos y metas alcanzadas con la obtención de un 95.48% en las Metas Presidenciales en 2019.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos entrega Medalla al Mérito a Empleados • Reconocimientos a empleados. • Evaluaciones de Desempeño. • Certificaciones NORTIC. • Informe de Retorno de la Postulación. al Premio Nacional de la Calidad. 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Autoevaluación NOBAC. • Monitoreo SISMAP. • Informe Monitoreo DIGEIG. • Metas Presidenciales. <p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, demostrando una gestión adecuada de la institución. La DIGECOG evidencia que ejecutó un 92.49% del presupuesto asignado para 2017, un 93% en el 2018 y un 92% en el 2019. El índice de Gestión Presupuestaria se muestra en el portal de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), obteniendo la DIGECOG un 100%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución Presupuestaria, 2017, 2018 y 2019. <p>Se evidencia que DIGECOG ha logrado un aumento importante en la valoración a la gestión del Sistema de Contabilidad Gubernamental, al pasar de C+ en 2012 a B+ en 2016, en la evaluación PEFA o Marco de Referencia para la Evaluación de la Gestión de las Finanzas Públicas que, desde 2001, realizan siete agencias de cooperación internacional al desarrollo, a saber, la Comisión Europea, el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial y los Gobiernos de Francia, Noruega, Reino Unido y Suiza, al referido programa de Gasto Público y Rendición de Cuentas (PEFA).</p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible). 	<p>Se evidencia calificación de 100% en el índice de gestión presupuestaria que mide la Dirección General de Presupuestos</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación PEFA. • Ejecuciones presupuestarias desde 2017 hasta 2019. <p>Se evidencia la ejecución del proyecto de comunicación unificada que permite brindar servicios sin necesidad de que nuestros técnicos y gerentes salgan de la entidad para asesorar a nuestros clientes. Se realizan reuniones de forma remota mediante video conferencias con clientes internos y externos.</p> <p>Además, se registra un incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultaneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas para el 2017, agregando 20 nuevas extensiones para el 2018, mejorando la comunicación de voz.</p> <p>Se evidencia los desechos colectados detallados de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abril hasta diciembre 2017 <ul style="list-style-type: none"> - Papel: 1,175.4Kg - Toner: 31 unidades - Plástico: 4Kg • Enero-diciembre 2018 <ul style="list-style-type: none"> - Papel: 825 kg - Tóner: 48 unidades 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> -Plástico 44 libras -Otros metales 7 kg • Enero-diciembre 2019 <ul style="list-style-type: none"> - Papel: 677 kg kg - Cartón: 187 kg -Tóner: 39 unidades -Plástico 34 unidades <p>Se evidencia que DIGECOG, en virtud de que es una dependencia del Ministerio de Hacienda, recibe el 100% de sus recursos del Presupuesto General del Estado, ejecutándose conforme a los lineamientos establecidos.</p> <p>Se evidencia una ejecución de los objetivos presupuestarios en un 92.49 % para 2017, 93% en 2018 y un 92% en 2019.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis Comparativo Comunicación Unificada. • Plan de protección al ambiente • Reporte Green Love. • Ejecución Presupuestaria 2017-2019. 	
--	---	--