



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Presupuesto DIGEPRES

FECHA

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 Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
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.

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.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. 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
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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.	La misión y visión vigentes de DIGEPRES fueron establecidas durante el ejercicio de Planificación estratégica correspondiente al periodo 2018-2020, la misma incluyó la participación de los principales directores, encargados y mandos medios de la institución, así como la intervención y apoyo de los grupos de interés relacionados directamente como Ministerio de Hacienda, Dirección de Administración Financiera Integrada (DAFI) e instituciones como la Tesorería Nacional, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), Dirección de Compras y Contrataciones, entre otros. Evidencia • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 PEI • Mapa de Actores DIGEPRES • Plan Operativo Anual, documento Explicativo POA 2018 al 2020 • Boletín Marzo 2017 El marco de valores de DIGEPRES tiene coherencia con los valores que promueve la ley de función pública 41-08, destacando la transparencia e integridad como parte de sus pilares. Asimismo, coincide con los valores establecidos en	

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.	el Ministerio de Hacienda, del cual es dependencia, con el Trabajo en Equipo, Excelencia y Compromiso. El marco estratégico de DIGEPRES está alineado estratégicamente a los del Ministerio de Hacienda de quien es dependencia. Dando respuesta a las competencias del régimen ético por el negocio que maneja la institución estos son los valores que la conforman: Compromiso, Trabajo en equipo, Excelencia, Transparencia e Integridad. Evidencia • Misión, Visión y Valores – Portal DIGEPRES - ¿Quiénes Somos? La DIGEPRES ha comunicado su marco estratégico a través de diferentes canales: 1. Socialización de Plan Estratégico 2018-2020 a todo el personal de DIGEPRES. 2. Divulgación a través de pantallas comunes, comunicaciones internas, portal institucional, redes sociales. 2. Entrega de libretas a todo el personal, la cual contiene las principales informaciones del PEI 2018-2020. 3. Entrega de libretas a personal externo del Ministerio de Hacienda, asesores, etc. 4. Presentación de misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción. Evidencia • Presentación de Inducción Institucional • Plan Estratégico Institucional Versión Online	
---	---	--

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.	• COI Plan Estratégico Institucional • Firma y Participación de entrega de Libretas • Convocatoria a las socializaciones • Boletín Mes de mayo 2018 - Actividades Elaboración del PEI • Fotos del Lanzamiento • Reporte de avances PEI 2018-2019 al Diciembre 2019 En el marco de la elaboración del Plan Estratégico vigente (2018-2020) fueron revisadas y rediseñadas la Misión y la Visión de la DIGEPRES, posterior a un análisis del entorno (análisis PEST), un estudio de la institución para conocer sus características internas y su situación externa mediante un análisis FODA, normativas aplicables vigentes, medidas de políticas y el análisis de la información relevante. Planificación y Desarrollo es el responsable de gestionar todo el proceso de la planificación institucional, así como también otras herramientas de seguimiento de los objetivos a los planes institucionales. Para el seguimiento, evaluación y monitoreo de los planes operativos, los equipos verifican los avances de los indicadores de metas y sus actividades. Las herramientas de Seguimiento a los Productos del POA y Cuadro de Mando Integral nos brindan la información hacer los reportes de Monitoreo entregado al Ministerio de Hacienda indicando los avances. Evidencia • Plan Estratégico Institucional 2018-2020	
--	--	--

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.	• Documento LEAD • Cuadro de Mando Integral • FO-PE-02 Seguimiento a los Productos del • Plan Operativo Anual • Informe de Monitoreo Dando cumplimiento al Decreto No. 149-98 de Creación de Comisiones de Ética Pública y considerando la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público se han llevado a cabo las siguientes acciones: • Constitución de la Comisión de Ética de acuerdo a la normativa vigente, el cual imparte cursos a todo el personal sobre el Código de Ética del Servidor Público y las funciones del Comité • Inclusión de temas relacionados con conducta ética y las normativas relacionadas en la inducción. • Envío de información relativa al Comité de Ética y se invita actividades relativas al tema a través de Comunicación Interna (COI) El régimen disciplinario de los servidores públicos está fundamentado en la graduación de las faltas como se indica a continuación, en la Ley 41-08: 1. Faltas de primer grado (amonestación escrita) 2. Faltas de segundo grado, (suspensión hasta por noventa (90) días sin disfrute de sueldo) 3. Faltas de tercer grado (destitución del servicio) Evidencia • COI actividades del Comité de Ética	
--	--	--

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.	•COI que es la ética pública • Boletín Enero 2020 juramentación Comité Ética • Evaluación de desempeño - Formulario evaluado y su procedimiento • Minuta de Comité de ética • Informe de quejas y sugerencias • Ley de función Pública • Charla de Función Pública • Invitación Charla Ley 41-08 • Ley de Función Pública 41-08 • Presentación de Inducción Institucional Con la finalidad de concientizar al personal sobre la prevención de la corrupción, la DIGEPRES gestiona de manera periódica charlas para el servidor público con los principales atributos incluidos en la Ley 41-08 del Servidor Público, lo que permite a los empleados identificar los posibles conflictos y cómo actuar en cada caso. Para fines de establecer las pautas de un comportamiento ético, la Institución adoptó el Código Ética del Ministerio de Hacienda, el cual es socializado periódicamente a los directivos e incluido en las jornadas de inducción al personal de nuevo ingreso, asimismo son enviadas comunicaciones internas recordando las normas éticas y los comportamientos esperados. El organismo establecido para el seguimiento a estos puntos se denomina comité de ética, el cual maneja un plan de trabajo anual que contienen actividades de promoción y además se reúnen	
--	---	--

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).	periódicamente para analizar cualquier situación que apunte a actos de corrupción y que vayan en contra de la ética. Evidencia • Campañas Comité de Ética • Correos reunión comité de ética • Correo Presentación del comité de ética • Actas de Reunión Comité de Ética. • Boletín Febrero 2020 - Jornada reforzamiento con Código Ético con los Directivos • COI Presentación Comité de Ética • Fotos Charla para el Comité de Ética • Correos Comunicación Interna Sobre Ética • Informe de quejas y sugerencias • Plan de trabajo Comité de Ética • Lista de Asistencias Inducción sobre el rol y funcionamiento de la CEP • Comunicación de Evaluación del comité de ética Con el proyecto de Transformación Organizacional fueron diseñadas competencias para los líderes y todos los niveles de la institución, se realizó un plan específico para recomendar las normas de un buen liderazgo. Para reforzar los vínculos el departamento de RRHH de la institución puso en marcha actividades para reforzar la lealtad institucional y mejorar el clima organizacional, se realizaron varias jornadas de Teambuilding, como parte del desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo, fueron contratados consultores para apoyar los	
--	--	--

	estilos de liderazgo a través de Coaching y capacitaciones, guiados por la Escuela Europea de Gerencia (EEG). Implementó un sistema de evaluación del Desempeño por Competencia dentro de las que evalúa relativas a la ética, al liderazgo y la orientación al cliente las cuales monitorean la continuidad de la misión y visión institucionales. Evidencia • Boletín Noviembre 2019 - Actividades de Teambuilding • Cronograma de trabajo EEG • Lista de asistencias actividades formativas sobre los Modelos de Gestión por Competencias • Informe final de EEG • Informe Evaluación del Desempeño por Competencia • Fotos de los reconocimientos Servidor Excelencia • Boletín Enero 2020 - Reconocimientos Servidor por Excelencia • Instructivo Selección del servidor de excelencia • Procedimiento evaluación de Competencias	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La institución dispone de una estructura organizacional coherente con su misión para asegurar el sistema de gestión por procesos institucional, aprobada mediante la resolución No. 151-2019, la cual fue	

2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	desarrollada en el marco de la implementación del Sistema de Gestión por Competencias. Además, contamos con un Manual de Organización y Funciones donde se destacan las funciones y responsabilidades de cada nivel y área organizacional y el Manual de cargos que define las responsabilidades los empleados de la organización. Los acuerdos de desempeño son enfocados en el cumplimiento de los planes estratégicos institucionales y en las actividades propias de la posición. Gestión por procesos. Los macroprocesos institucionales se encuentran identificados en el documento "mapa de procesos" que define la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Evidencia • Organigrama Estructural • Memoria Institucional • MA-CA-01 Manual de Organización y Funciones DIGEPRES • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias Memoria Anual Departamental 2012-20019 La nueva estructura organizacional tiene una vigencia de 4 años, la cual incluyó un diseño organizacional y funcional de las unidades sustantivas, alineada a los procesos del Nuevo Sistema Presupuestario y al Plan Estratégico Institucional 2018 - 2020, orientada a una gestión por procesos y por resultados, lo que se traduce en una menor fragmentación de los puestos y las tareas, que contribuirá a la efectividad y eficiencia	
---	--	--

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).	organizativa, asimismo se logrará una conexión entre las subunidades para una comunicación más efectiva. Durante el 2019, la nueva estructura organizativa de DIGEPRES fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) mediante la resolución No. 151-2019. Posterior a su aprobación se iniciaron los trabajos de implementación de la misma. Evidencia • Informe de Monitoreo 2019. • Ley 423-06 Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público • Ley de Función Pública 41-08 • MA-CA-01 Manual de Organización y Funciones DIGEPRES • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Organigrama Estructural Fueron establecidos objetivos estratégicos y resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, de donde se desprenden los principales indicadores de la institución. Para el seguimiento del logro de dichos indicadores son elaborados los Planes Operativos Anuales. Los Acuerdos de Desempeño miden el desempeño individual de los colaboradores en la ejecución de sus funciones. Se implementó la herramienta de Cuadro de Mando Integral, se ha trabajado con definición de los indicadores claves de desempeño en la institución, para comunicar que se quiere lograr, alinear el trabajo operativo con la estrategia, priorizar proyectos, productos y servicios, medir y	
--	---	--

4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).	controlar el progreso de los objetivos estratégicos y operacionales. Contamos con diversas herramientas para medir los indicadores establecidos: eMarsuite y Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública, Transparencia, SISMAP, Compras y Contrataciones, Gestión Presupuestaria, ITICGe, NOBACI y obras prioritarias. Evidencia • Plan Estratégico Institucional • Reporte de avance de eMarsuite • Plan Operativo Anual (POA) • Informe de Monitorio POA • Informe trimestral de compras • Monitoreo del Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. • Presentación oficial del PEI 2018-2020 Tenemos implementadas las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), las cuales definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público. Internamente, la institución se encuentra en proceso de desarrollo de un sistema de planificación, el cual contempla en su diseño un módulo para la administración de riesgos asociados a la producción y objetivos institucionales. Se realizan revisiones bimensuales de los productos, a fin de identificar riesgos para su cumplimiento a través de la herramienta de Seguimiento al POA actual. Además, se encuentra en proceso de redacción el Manual de Gestión Interno, el cual tendrá como finalidad unificar el marco	
---	--	--

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.	conceptual de la gestión de riesgos en DIGEPRES y establecer lineamientos de acuerdo con las legislaciones aplicables, la metodología de riesgos, las prácticas más comunes y las tendencias mundiales orientando de manera uniforme la gestión de riesgos con herramientas y criterios para su aplicación. Evidencia • Matriz NOBACI • Matriz de seguimiento al POA y su procedimiento (PR-PE-01) • Matrix de CMI • Reportes de EmarSuite • Procedimiento Gestión de Riesgos Desde el año 2013 la institución ha estado actualizando los procesos y la documentación relacionada alineada a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001 y la metodología de BMP (Gestión de Procesos de Negocios). A partir del 2018 iniciamos de forma sistemática la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF), involucrando a las áreas dueñas de los procesos en el ejercicio del Autodiagnóstico y las implicaciones de evolución de sus procesos que se derivan del plan de mejoras. A finales del año pasado se iniciaron los procesos de implementación de las auditorías internas, con la formación de los equipos de Auditores Líderes y Auditores Internos, la publicación de la documentación relativa al tema bajo el SGC y en febrero del 2020 se realizaron las primeras Auditorías Internas. En estos momentos la nos	
---	---	--

6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	encontramos en la elaboración de los Planes de Acción de los Planes de Mejora Continua. Evidencia • Procedimiento Gestión de Documentación • Autodiagnóstico Modelo CAF • Lista de participantes reunión CAF Política de Calidad En el Resultado Esperado 3.5 del PEI el Depto. Tecnología de la Información y Comunicación, ha implementado los módulos de gestión de correspondencia y automatización de la evaluación del Desempeño por Competencias, la solicitud y reporte de permisos, licencias e imprevistos y elaboración y evaluación de los Acuerdos de Desempeño para el periodo 2020, a través de herramienta Emanagement, en esta última se incluye el desarrollo de un módulo de Almacén que permitirá llevar un control del inventario y solicitar artículos al almacén, reduciendo los márgenes de error y disminuyendo las impresiones de controles. En desarrollo se encuentra el Sistema Informático de Planificación Institucional (SIPI), el cual permitirá centralizar los objetivos operativos y su seguimiento, además brindará la posibilidad de tener trazabilidad en todos los momentos de planificación. Ante la situación de la pandemia COVID-19, se desarrollaron estrategias para el teletrabajo a todo el personal de la institución. Evidencia • Monitoreo del Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.	
---	--	--

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	• LI-CA-03 Portafolio de Servicios V0 (Estandarizada) • Pantallas con informaciones • PEI2018-2020 • Actualización de Sistemas de Metas Presidencial La DIGEPRES ha implementado una metodología, a cargo de la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos del Departamento de Planificación y Desarrollo, basada en las buenas prácticas internacionales de la Norma PMI de Dirección de Proyectos. Las herramientas implementadas en la cultura organizacional se encuentran: • Acta de Constitución de Proyecto • Estructura Desglosada de Trabajo • Creación y Seguimiento Plan de Trabajo • Apoyo en evaluación y seguimiento de los planes • Informe de la Gestión del Desempeño Además de participar en Congreso de Proyectos anualmente con el involucramiento de otras áreas de impacto transversal en la institución, es un aspecto que brinda un aporte esencial para implementar con éxito un sistema de gestión, sea este de calidad, ambiente laboral, salud y seguridad ocupacional, etc., ya que permite alcanzar la participación y el compromiso de los miembros involucrados en el logro de los objetivos planteados. Evidencia • Eje 3: Plan Estratégico Institucional 2018-2020 (LEAD – PEI)	
---	--	--

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.	• Metodología de proyectos • Resumen Ejecutivo de Proyectos (Presentación de seguimiento) • Apoyo director (Comunicación Director Medio Ambiente) • Foto Lanzamiento PPOr • Cuestionario de Análisis de Puesto (Analista de Proyectos) Informe de COACHING 2020 Las informaciones del portal web son validadas por el Depto. De Comunicaciones según los lineamientos del Procedimiento de Actualización de Contenido Web. También administra elementos físicos de comunicación y las redes sociales para mantener una comunicación eficaz con los interesados. Contamos con correo institucional (COI) coordinado por el Recursos Humanos para difundir aviso de información de interés colectivo, además de las pantallas internas. El Depto. de Tecnología tiene interacción con sistemas informáticos como el SIGEF, Sistemas Internos y manejo de ambiente en Carpetas Compartida con manejo usuario y accesos, chat institucional. La División de Correspondencia maneja la correspondencia interna y externa mediante el Sistema Informático para facilitar la distribución y archivo de los documentos. Otras herramientas de comunicación son: Encuestas de Clima Organizacional, buzón de sugerencias, encuesta de clima, en cuenta de satisfacción a los servicios brindados y demás.	
---	--	--

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.	Evidencia • Portal institucional • Portal de intranet • Correo Comunicación Interna • Procedimiento de Comunicación Interna (PR-RH-08) • Eje 3: Plan Estratégico Institucional 2018-2020 • Encuesta de Clima Organizacional • Informe de Buzón de quejas y sugerencias • Encuesta de satisfacción a los servicios brindados. El compromiso de los líderes hacia la mejora continua y la innovación, se evidencia desde el inicio de la formulación del Plan Estratégico hasta la ejecución de los planes operativos. Revisan el cumplimiento de las metas y compromisos a través de los POA. Con las herramientas del PMI, el Coordinador de Proyectos le da seguimiento a los proyectos de acuerdo a los planes de trabajo y sus respectivos informes de la gestión del desempeño. Luego de la implementación de las evaluaciones internas cada líder de área tiene la oportunidad de recibir retroalimentación e implementar mejoras a las experiencias de servicio que ofrece al resto de la institución, los planes de mejoras de las auditorías internas lo hacen con los procesos. A través de encuestas de clima organizacional se identifican los niveles de satisfacción de los colaboradores dentro de la institución.	
--	---	--

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Las encuestas de Gerencia y Liderazgo sirven para medir la forma como la gente reacciona ante la cultura institucional. Evidencia • Plan Estratégico Institucional 2018-2020 • Correos reuniones proyectos • Seguimiento a los proyectos institucionales • Revisión de servicio de Certificaciones Presupuestarias • Informe de avances de certificaciones • Mejoras de redacción de Certificaciones presupuestarias • Convocatoria de Reuniones staff transversal • POA • Formulario Seguimiento al POA y su procedimiento (PR-PE-01) • Cronograma de trabajo EEG • Informe final de EEG (Coaching) La DIGEPRES presenta las iniciativas de motivación y vinculación a los objetivos individuales y generales esperados. Para esto realiza las encuestas de clima organizacional que son herramientas que se basan en el ambiente generado por las emociones de los miembros de la organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. A partir del año 2017, se han realizado encuestas de clima organizacional anual, las cuales arrojan evidencias de las oportunidades de mejora de cada área, para convertirlo en un plan de acción. Además las encuestas de CO permiten a los	
---	--	--

	colaboradores expresar su sentir en el ambiente laboral. Para el proceso de evaluación del desempeño anual son realizadas campañas que motivan la oportuna retroalimentación y la escucha activa en las partes que participan del mismo, lo que fomenta una comunicación bilateral y clara sobre lo que se espera tanto del colaborador como del evaluador. Evidencia • Correo COI • Procedimientos de Actualización Contenido Web (PR-DC-01) • Procedimiento para Publicación Información Institucional (DDC-PRO005) • Procedimiento de Comunicación (PR-RH-08) • Informe Encuesta de Clima organizacional	
--	---	--

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
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Todos los años son realizadas actividades culturales, patrióticas, religiosas y recreativas, donde participan activamente los principales directivos de la institución incluyendo el Director General. Con el fin de reforzar el conocimiento sobre los comportamientos éticos, son impartidas de forma semestral charlas a los altos directivos, las cuales recuerdan los valores que deben ser modelados. La DIGEPRES plasma sus principales valores en el Plan Estratégico Institucional 2018-	

2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	2020, estos han sido socializados en distintas campañas y por varias vías. La actuación incongruente en reiteradas ocasiones de uno de estos valores puede resultar en la separación de la institución. Buscando reconocer a los empleados que modelen todos los valores y se destaquen en algunos, fue realizada la premiación "Servidor Excelencia DIGEPRES 2020", donde fueron reconocidos 32 empleados incluyendo directores, asesores y encargados por ser ejemplo de liderazgo y modelar los valores institucionales. Evidencia • Fotos actividades Aniversario 2019 • Presentación de servidor de excelencia • Presentación del PEI • Invitación almuerzo 82 Aniversario DIGEPRES • Listado de asistencia Charla 41-08 • Boletín Enero 2020 La diversidad de actividades proactivas y culturales que se realiza dentro de la institución demuestra una cultura de confianza y respeto entre líderes y colaboradores, podemos citar: Almuerzo de aniversario, Teambuilding, celebración día de la mujer, actividad para el cuidado del medio ambiente, limpieza de costas, simulacros de evacuación ante catástrofes y demás. Con el cumplimiento de la ley 41-08 y la política y los procedimientos internos de Recursos Humanos la institución garantiza que no exista discriminación por diferencias	
---	--	--

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	ideologías, nacionalidad u origen étnico, orientación sexual, género, por edad o maternidad. Los empleados cuentan con herramientas para sugerir cambios y/o denunciar conductas inadecuadas como el uso de los buzones de sugerencias, quejas y los buzones de denuncias para que puedan tener un medio de comunicación anónimo. Así mismo se evidencia en el criterio 3 la participación activa de las mujeres y los jóvenes en puestos de supervisión y dirección. Evidencia • Correo buzón de denuncias • Correo feliz día de la mujer • Comunicación de jornada de limpieza de costas • Procedimiento de Manejo de quejas • Correo de Simulacro de Evacuaciones • Política de Gestión de Recursos Humanos • Cantidad de accensos y promociones 2019 Para mantener informados a los empleados de los asuntos claves, se dispone del correo institucional de comunicación interna, Boletines mensuales, Intranet y pantallas en áreas comunes que proyectan las informaciones más relevantes. Para la comunicación en línea la institución usa el aplicativo de mensajería instantánea corporativa de Microsoft, además de chats exclusivos para proyectos, departamentos o grupos de interés. Las comunicaciones formales, de acuerdo al Procedimiento para Publicación de Información Institucional se hacen a través de memorándum y las actualizaciones de la página web como indica	
--	---	--

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.	en Procedimiento de Actualización Contenidos Web. Para el monitoreo se realizan encuestas de clima laboral y de liderazgo, encuestas de satisfacción de los servicios internos, encuestas de satisfacción después de cada evento, actividades institucionales y a los proveedores de almuerzo. Tal como se explica con más detalle en los criterios 3 de personas y el 5 de los procesos. Evidencia • Correo Encuesta Clima Laboral – Ministerio de Hacienda • Correos de Encuesta de Satisfacción sobre proveedores de almuerzo • PR-DC-01 Procedimiento de Actualización Contenidos Web V.0 • DDC-PRO005 Procedimiento para Publicación de Información Institucional V0 • Informe 82 Aniversario • Informaciones en Pantallas Para apoyar a los empleados en el logro de sus tareas y objetivos, tenemos la herramienta de Seguimiento al POA que permite validar el cumplimiento de los objetivos al PEI plasmados por las áreas trimestralmente. Contamos con diversas herramientas para medir los indicadores establecidos. -eMarsuite: Para el monitoreo de los logros estratégicos del PEI, alineados con el plan estratégico para el seguimiento y monitoreo de los avances. -Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública: Refleja los avances institucionales en el cumplimiento de las	
---	--	--

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	metas presidenciales, además de los principales indicadores de la gestión pública: Transparencia, SISMAP, Compras y Contrataciones, Gestión Presupuestaria, ITICGe, NOBACI y obras prioritarias. Se realizan evaluaciones de desempeño anual basadas en: a) competencias donde se identifican las oportunidades de mejora y puntos fuertes y b) logros (acuerdos de desempeño) que tuvo cada empleado asociado al PEI y Plan Operativo Anual. Evidencia • Plan de transformación Organizacional • Informe de Ejecución Formación • CMI modelo de gestión por Competencias • Cuadro de Resultados Evaluación de desempeño • Formulario de Seguimiento al POA y su procedimiento (PR-PE-01) • Creación de acuerdos de desempeño y su procedimiento (PR-RH-09) • Evaluación de competencias Se proporcionan capacitaciones a los empleados para fortalecer las áreas que necesitan apoyo, las mismas son monitoreadas mediante reuniones periódicas para el seguimiento y evolución. Durante el 2020, fue impartida una capacitación a través de la Escuela Europea de Gerencia, con el objetivo de potencializar el liderazgo de los empleados. En el proceso de evaluación del desempeño se identifican oportunidades de mejora, necesidades de capacitación y se provee al empleado una retroalimentación	
--	---	--

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	constructiva y herramientas necesarias para realizar efectivamente sus tareas. También se realiza retroalimentación grupal en las reuniones de equipos encabezadas por los líderes de cada área. Otro espacio que se promueve la retroalimentación es la difusión de los resultados de la encuesta de Clima y Liderazgo Organizacional, donde cada equipo analiza sus resultados, los compara con los resultados generales de la institución y establece planes de acciones para mejorar sus puntos de mejoras. Evidencia • Resultado de Evaluación de Desempeño • Correo convocatoria socialización apertura procesos de Creación Acuerdos de desempeño • Evaluación de período probatorio • Minuta de reunión proyecto de almacén • Convocatoria de reunión de P&D • Informe Evaluación del Desempeño 2019 • Identificación de competencias individual setup vs evaluación de desempeño • PR-RHH-09 • PR-RHH-07 La DIGEPRES como parte de sus iniciativas para fomentar, animar, potenciar el liderazgo abre un espacio para la rendición de cuentas de las áreas Institucionales, con la presencia de todos los empleados. Además, han sido realizadas actividades de integración que permiten lograr la sinergia entre las áreas como los almuerzos de aniversario, actividad de teambuilding, decoraciones de espacios para épocas	
--	--	--

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	festivas, etc., las cuales fomentan la participación de los empleados. Con el fin de potencializar las competencias a raíz de la evaluación Set Up de competencias para cada empleado de la institución fueron impartidas sesiones de coaching individual, que incluyeron la recomendación de acciones y herramientas para apoyar las áreas de trabajo y al individuo como líder. Evidencia • Rendición de Cuentas • Boletín actividad de Teambuilding Invitación Actos protocolares • Presentación PEI • Recordatorio Rendición de cuentas TIC • Correo de Plataforma de capacitación Carlos Slim Como explica el criterio 3 se aprueba un plan de capacitaciones basado en las necesidades de aprendizaje del área y de los individuos, partiendo de los resultados de la evaluación del desempeño, evidenciando las brechas a nivel de comportamiento y técnicas, la institución promueve una cultura de aprendizaje haciendo participe a los empleados en diversas capacitaciones nacionales e internacionales para desarrollar sus competencias y lograr un cambio positivo en la organización. La Fundación Carlos Slim puso al servicio de todos los colaboradores de la DIGEPRES cursos través de su plataforma, donde diversos colaboradores tuvieron el privilegio de recibir capacitaciones gratuitas para mejorar sus habilidades, en este mismo	
---	--	--

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	contexto fueron colocados computadoras para el personal que no tenía acceso al mismo y así poder recibir el beneficio. Se realizó un plan de evaluación de competencias con el objetivo de identificar las habilidades requeridas para el desempeño de las funciones. Evidencia • Plan de Capacitación • Informe de Capacitación • Correo de Plataforma Carlos Slim • Foto de plan de Capacitación • Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas • Relación de capacitaciones • Presentación de Resultados en la gestión de desarrollo 212-2019 La organización tiene establecido un sistema de puertas abiertas, es decir, que los colaboradores pueden acceder a los gerentes de áreas, para hacerle recomendaciones y/o propuestas. Los líderes realizan encuentros periódicos con los equipos de trabajo, con el objetivo de retroalimentar y dar seguimiento a las actividades planificadas. Esos espacios también sirven para participar de manera activa en las propuesta de mejoras. Además, en las evaluaciones de desempeño el empleado tiene la oportunidad de retroalimentar al supervisor de forma verbal. La institución realizó campañas de retroalimentación para la realización de los acuerdos de desempeño para conocer aquellos aspectos que puedan ayudar para	
---	--	--

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	fortaleza del talento humano de la DIGEPRES. Evidencia • Lista de Participantes reuniones de equipo • Minutas de Reuniones de equipos. • PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias • Evidencia de campañas La DIGEPRES reconoce el esfuerzo individual y en equipo de los empleados, otorgando un bono por desempeño a los servidores que hayan obtenido calificación mayor o igual a 80 en sus evaluaciones de desempeño. Además de que los líderes felicitan y reconocen mediante correo cuando el equipo a su cargo realiza excelentemente las tareas. Como actividades de reconocimiento al buen desempeño y a que nuestros empleados modelan los valores institucionales el Departamento de Recursos Humanos realizó la premiación "Servidor Excelencia DIGEPRES", los galardonados fueron elegidos por sus propios colaboradores y reconocidos ante toda la institución. Evidencia • Correo felicitación a equipo de trabajo. • Acuerdo de desempeño y su procedimiento (PR-RH-09) • Correo anuncio bono de desempeño. • Presentación servidor por excelencia • Boletín enero 2020	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	La institución cuenta con beneficios establecidos por la Ley y otros adicionales	

	que facilitan el apoyo a los colaboradores, dentro de los servicios podemos mencionar: Gimnasio Transporte almuerzo Dispensario Médico Consultas psicológicas Higiene Día libre de cumpleaños remunerados 2 días de permiso por mudanza Licencia de maternidad, paternidad y matrimonio Licencia Médica (a indicar por el empleado) Fallecimiento familiar de primera línea (Padres, Hijos Esposo/a) (9 Días) Fallecimiento familiar de segunda línea (Abuelos, Hermanos) (3 Días) Fallecimiento familiar de tercera línea (Tíos, Suegros, Yernos) (2 Días). 2 horas libres para estudio Los servicios económicos ofrecidos: Bono por desempeño Entrega de bonos escolares. Bono de las madres y padres Acceso a la cooperativa y sus facilidades de financiamientos Evidencia • Cantidad de licencia, permisos y vacaciones • Formulario de solicitud de vacaciones • Formulario de permisos y licencia • Medida preventivas • Correo de conexiones remotas	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Los aportes de los grupos de interés en el desarrollo del PEI 2018-2020 vinculados con Estrategia Nacional de Desarrollo y PEI del Ministerio de Hacienda son considerados como marco primario END 2011-2030, alineada de forma directa con los elementos de esta, los de vinculación con el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda 2018 – 2020 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Esto busca asegurar un ambiente laboral que propicie un sentimiento de satisfacción en cada uno de sus colaboradores, promoviendo compromiso, integridad, respeto y el trabajo en equipo, en un clima priorizado por la colaboración, apertura, equidad y orientación al servicio. Para el externo Ofrecer servicios presupuestarios de calidad y oportunos, a través de la asignación eficiente de los recursos financieros públicos, que contribuyan al logro de las metas nacionales, y asegurando el acceso a la información fiscal pertinente, de manera sistemática en los tiempos establecidos. Evidencia • Matriz de interesados NSPD • Encuesta de satisfacción resumen ejecutivo • Informe de quejas y sugerencias • Procedimiento de medición de satisfacción de los servicios • Presentación del PEI • Procedimiento de Gestión de encuestas de clima y liderazgo Organizacional	

2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Se realizan reuniones a través de comités que permiten ayudar a las autoridades a definir políticas relacionadas con la organización (Comité de Compras, Comité de ética, Comité del SIAFE, etc.). Como parte de las actividades financieras del sector público, regulada por la Ley Orgánica de Presupuesto 423-06, incidimos en la definición de políticas públicas gubernamentales y que afectan a todos los ámbitos. Mantenemos relación con otras entidades del Estado dominicano para fortalecer las acciones. El Director General, coordina espacios de manera directa con el Ministro de Hacienda y el Poder Ejecutivo para la rendición de cuentas y discusión de políticas públicas y temas relativos a la sostenibilidad financiera de las prioridades del país. Se colaboró con las directrices del Régimen de Modificaciones que luego se traducirían en el decreto 15-17 sobre procesos de compras públicas y su implementación. Somos responsables de elaborar cada año la política de gasto. Evidencia • Política de control de Acceso de visitas y empleados • Decreto 15-17 • Listado de asistencia del PPor • Listado de asistencia Reunión VIH/SIDA • Listado de Comités 2020 • Política de gasto Público • Política presupuestaria Dominicana Ley 423-06	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	La DIGEPRES a través del proyecto Carta Compromiso Ciudadano, fueron evaluadas	

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. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	todas las leyes que involucran el sector financiero del Estado Dominicano y se actualizó el análisis legal para verificar sus implicaciones para la Institución y todo el Sistema Presupuestario con apoyo del Departamento Legal. Para la elaboración y revisión del PEI, el Departamento de Planificación y Desarrollo revisa e identifica a cuales políticas públicas y metas presidenciales la organización debe estar alineada, y estas se convierten en iniciativas a ser desarrolladas en la estrategia de la institución. Evidencia • Carta Compromiso Ciudadano • Presentación PEI El Plan Estratégico Institucional fue diseñado tomando como referencia los lineamientos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y en el Plan Plurianual del Sector Público 2017-2020, parte de los insumos para la elaboración del PEI se sirvió de los análisis del entorno hechos en el NSPD estaba alineado a las leyes aplicables. Evidencia • Plan Estratégico Institucional PEI. • Modelo Conceptual NSPD. Para el desarrollo del Nuevo Sistema Presupuestario NSPD, se tomó en cuenta la autoridad política y otros grupos de interés con quienes se sostuvieron reuniones que ayudaron a la definición del proyecto. Evidencia	
--	--	--

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 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.).	• Lista de participante encuentros NSPD con OR y UE's. • Reuniones Interinstitucionales para Clasificadores y estructura Programática. Esta Institución mantiene una relación proactiva y periódica con la autoridad política, cabe destacar que, para formular el Proyecto de Presupuesto General del Estado se trabaja de acuerdo con las directrices establecida por el Poder Ejecutivo y para los demás productos se mantiene interacción con los OR de Hacienda y el Ministerio de la Presidencia. Evidencia • Carta Remisión PGE al MH • Reuniones para clasificadores y estructura programática • Reuniones para Estructura Organizacional con Ministerio de Hacienda. En apoyo a la Responsabilidad Social mantenemos alianzas con diferentes organizaciones, en el 2019 se coordinó con el Ministerio de Salud Pública una Jornada contra el Dengue donde asistieron 22 colaboradores de la institución. Como parte del compromiso en la preservación del medio ambiente, se coordinó junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Jornada de Limpieza de Costas en el Fuerte de San Gil. En apoyo a la Fundación Amigos contra el Cáncer se recolectan tapitas para ofrecer ayudas a las familias que padecen de cáncer, con el esquema de por cada 100 tapas un niño recibe una sesión de quimio gratis.	
--	---	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	documentos oficiales para la comprensión el ciudadano a través del Cómic Conozcamos el Presupuesto. Así mismo cuenta con portales institucionales y redes sociales donde comparte programas y actividades promueven el conocimiento en temas presupuestarios a todos los que acceden a ella. La institución fue reconocida por la OPTIC durante la séptima versión de los avances del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge), en el ranking de Instituciones Destacadas, el pasado enero 2020. Evidencia • Intranet DIGEPRES • Portal transparencia • Redes Sociales • Avances TIC y Gobierno Electrónico en instituciones del Estado La DIGEPRES pone a disposición de los ciudadanos la guía Carta Compromiso al Ciudadano para conocer de manera detallada y rápida los servicios que ofrece la institución. El Presupuesto al Ciudadano versión Comic, es uno de los productos de la institución que sirve para dar a conocer los detalles del Presupuesto Anual en un lenguaje llano y entendible para todos los ciudadanos y es utilizado en ambientes cotidianos para ilustrar de forma más amigable la información esencial sobre los principales objetivos del gobierno, acciones planificadas	
--	---	--

	y distribución de la estimación del gasto anual. Se inició en el año 2019 un proyecto para la gestión de las Redes Sociales, con el fin de delimitar las funciones internas para el manejo de las redes sociales y contenido digital institucional a difundir por este medio, que sea de interés para los clientes-ciudadanos. Evidencia • Propuesta del Proyecto de Redes Sociales. • Entregables finales del proyecto (2019)	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Basados en el último ejercicio de planificación estratégica los grupos de interés de la DIGEPRES son: a) Ministerios a los que responde: 1.) Ministerio de Hacienda 2.) Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) 3.) Ministerio de la Presidencia 4.) Dirección de Administración Financiera (DAFI) 5.) Dirección de Compras y Contrataciones b.) Sociedad Civil	

2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Dicho ejercicio incluyó la participación de los principales directores, encargados y mandos medios de la institución, así como la intervención y apoyo de los grupos de interés relacionados directamente mencionados anteriormente. Los resultados de la planificación estratégica y operativa se comunican a través de informes trimestrales de monitoreo del POA, instrumentos de rendición de cuentas y presentaciones anuales de logros institucionales. Para conocimiento externo a la sociedad civil se utiliza el portal institucional y las redes sociales: Instagram, Facebook, twitter y LinkedIn. Evidencia • Informe Trimestral de Desempeño • Carta Compromiso Ciudadano • Matriz De Interesados • Herramienta PPOr Durante el ejercicio de Planificación Estratégica Institucional 2018-2020 se actualizaron las características, necesidades y expectativas de cada grupo de interés con respecto a nuestra gestión institucional. Estas informaciones fueron obtenidas a través de una metodología que integraba todas las áreas e instituciones vinculadas, plasmando así los requerimientos específicos de cada grupo de interés. Estas informaciones fueron consideradas al momento de plantear los objetivos estratégicos, identificar sus riesgos y	
--	---	--

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	asegurar el cumplimiento de los procesos del negocio. En lo adelante, la percepción de dichos grupos de interés es recogida mediante los siguientes instrumentos : 1. Encuestas de satisfacción internas y externas 2. Buzones de quejas y sugerencias 3. Encuestas Anuales de Clima Organizacional y Gerencia y Liderazgo Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional Se realizan boletines macroeconómicos trimestralmente. Además se realizan presentaciones que analizan factores socio-culturales, demográficos, etc.. Evidencia • Informes de Ejecución Presupuestaria El desempeño de la gestión se mide, monitorea y evalúa sistemáticamente. En cada trimestre tenemos mediciones correspondientes a: 1. Desempeño de los procesos, mediante las encuestas de satisfacción internas y externas, según los estándares de medición establecidos en la norma ISO 9001:2015, modelo CAF, etc. 2. Informes trimestrales de seguimiento al cumplimiento y ejecución de los productos institucionales del POA. 3. Seguimiento trimestral a la ejecución del PEI a través de la herramienta eMarsuite. 4. Informes de monitoreo al POA Semestrales. 5. Seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Sistema de Medición y	
---	--	--

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).	Monitoreo de la Gestión Pública el cual incluye: SISMAP, Transparencia Gubernamental, ITICGe, NOBACI, SISCOMPRAS, Portal de Transparencia y Gestión Presupuestaria, garantizando el cumplimiento de la meta institucional establecida calificación (promedio superior al 95%). 6. Memorias Anuales con los logros destacados y es el instrumento formal de rendición de cuentas. Evidencia • Informe Trimestrales de Desempeño Durante el ejercicio de Planificación Estratégica del PEI 2018-2020, fueron identificadas a través de un FODA las debilidades y fuerzas internas, así como las fuerzas impulsoras y restrictivas. También se identificaron los riesgos para cada Resultado Esperado y Metas establecidas como Variables Clave de Resultado. Este ejercicio ha sido consultado al momento de presentar semestralmente los resultados de ejecución de nuestro PEI a toda la institución y al Ministerio de Hacienda. En el 2018, la DIGEPRES adopta el Modelo CAF, lo cual fue realizado a través del Comité Interno de Calidad, el Autodiagnóstico Institucional basado en las pautas del Modelo y además guiados por el MAP para identificar los puntos fuertes y áreas de mejoras, generando un plan que contiene las acciones orientadas a garantizar la calidad y excelencia en la gestión institucional y la prestación de nuestros servicios. Dicho plan	
--	---	--

	el Depto. P&D lo incluye en los planes operativos y los monitorea trimestralmente. Evidencia • Diagnóstico de Cultura Deseada	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Luego de obtenido el marco estratégico institucional (visión, misión y valores), nuestro PEI 2018-2020 sigue la siguiente estructura: 1. Ejes estratégicos 2. Resultados esperados (u objetivos estratégicos), con metas estratégicas claras para cada año que contempla el PEI. Dichas metas estratégicas se traducen en: 1. Imperativas estratégicas, que desagregan aún más los resultados esperados planteados para cada eje estratégico, a su vez se generan los 2. Productos institucionales, que puedan garantizar el cumplimiento de los niveles superiores. Estos productos institucionales siguen un esquema de seguimiento a nivel de tareas, donde todas las áreas antes de iniciar cada trimestre desagregan las actividades de cada producto con el objetivo de mitigar los riesgos previamente identificados, así como también garantizar la ejecución planificada, lo que permite conocer cuáles fueron las situaciones que se presentaron a la hora de ejecutar los productos.	

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.	Evidencia • Documento Plan Estratégico Institucional 2018-2020 El desarrollo de las Estrategias actuales de DIGEPRES fueron establecidas durante la Planificación Estratégica del periodo 2018-2020, esta incluyó la participación de los principales directores, encargados y mandos medios de la institución, apoyados de grupos de interés como Ministerio de Hacienda, Dirección de Administración Financiera Integrada e instituciones como la Tesorería Nacional, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Dirección de Compras y Contrataciones, entre otros. Elaboramos de la Carta Compromiso al Ciudadano nos apoyó el Ministerio de Administración Pública. Estas informaciones fueron consideradas al plantear los objetivos estratégicos, identificar sus riesgos y asegurar el cumplimiento de los procesos del negocio. La percepción de dichos grupos de interés es recogida mediante los instrumentos: 1. Encuestas de satisfacción internas y externas 2. Buzones de quejas y sugerencias 3. Encuestas Anuales de Clima Organizacional y Gerencia y Liderazgo
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos	Evidencia • Documento Explicativo POA 2020 / Carta Compromiso Ciudadano La DIGEPRES apoya a la continuidad de los programas, actividades y obras que

conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	mejoren la vida de los dominicanos a través de las herramientas: PEI: es monitoreado periódicamente a través de la herramienta eMarSuite, la cual mide la ejecución de los productos estratégicos y se vinculan directamente con los focos del MH. POA: son monitoreados de manera trimestral a través de la plantilla Seguimiento al POA, en la cual son desagregados los productos a ejecutarse cada periodo, estos pequeños planes son revisados a los 60 días, con la intención de incluir, excluir o redimensionar los productos planificados con su debida justificación y evidencia. Carta Compromiso: los servicios comprometidos en la CCC son medidos periódicamente a través de las encuestas de satisfacción externas, las cuales permiten conocer que tan cercanos a las metas son cumplidos los servicios. Comic Presupuesto Ciudadano: conozcamos el presupuesto para que la población entienda el uso del Presupuesto General del Estado.	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Evidencia • Matriz de POA 2020 Desde la Dirección General se presta especial atención a la ejecución de los planes de la organización, principalmente las metas que representan gran impacto para la institución y para el Estado. Por tal razón, se dispone de la apertura de un ejercicio de Planificación Estratégica cada 3 o 4 años con la finalidad de establecer	

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	nuevos objetivos estratégicos que apoyen la visión institucional, dicho proceso sigue una metodología de seguimiento exhaustiva y recurrente, la cual garantiza el total cumplimiento de dichos objetivos. Para los fines del ejercicio son planificados y reservados los recursos necesarios para la revisión y diseño de nuevas estrategias institucionales que permitan lograr las metas establecidas. La disponibilidad de estos recursos se incluye en los planes de compras anuales y en la formulación presupuestaria del periodo que aplique. Evidencia • Plan Anual de Compras 2020 Con la finalidad de traducir las iniciativas estratégicas del PEI se tienen los planes operativos anuales, en los cuales es definida la producción institucional correspondiente a cada año de vigencia del macro plan. Estos productos institucionales siguen un esquema de seguimiento a nivel de tareas, donde todas las áreas antes de iniciar cada trimestre desagregan las actividades de cada producto con el objetivo de mitigar los riesgos previamente identificados, así como también garantizar la ejecución planificada, lo que permite conocer cuáles fueron las situaciones que se presentaron a la hora de ejecutar los productos. Las tareas a largo plazo son definidas en el Plan Estratégico (4 años) y se desagregan anualmente en el POA y en el BSC de forma trimestral.	
--	---	--

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Evidencia • Documento Plan Estratégico Institucional 2018-2020 Durante el 2018, fue redactada la propuesta de Política de Responsabilidad Social, la misma se encuentra en proceso de revisión y aprobación. Limpieza de Playas, Tapitas por Quimio Evidencia • Carta Compromiso, • Limpieza de Costas, • Tapitas por Quimio	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas	El Plan Estratégico 2018-2020 supone el afianzamiento de la reforma institucional que contempla: 1. Seguir aplicando la Reforma del Sistema Presupuestario Dominicano, PEI Eje I. 2. Seguir elevando la transparencia y participación de la sociedad en los procesos presupuestarios, PEI Eje I. 3. Implantar la reforma institucional, adecuando las estructuras, recursos, sistemas, procesos y gestión de planes y proyectos, garantizando la ejecución y cumplimiento de excelencia, PEI Eje I. En el eje 3, hay dos resultados esperados que aseguran que la institución se fortalezca en sus procesos, proyectos y estructura: 3.1: Ejecutar planes de gestión institucional alineados a los resultados estratégicos establecidos. 3.2: Implementar una gestión por procesos que cumpla con los requisitos nacionales e internacionales de calidad. Con esto la institución implanta la estrategia, prioriza acciones que conlleven procesos, proyectos y estructura organizativa acorde a la consecución de objetivos. Evidencia • Documento Plan Estratégico Institucional 2018-2020 Con la finalidad de traducir las iniciativas estratégicas del PEI se tienen los planes	

para las unidades y todos los individuos de la organización. 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). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	operativos anuales, los cuales son detallados de manera trimestral en matrices de Seguimiento al POA, las cuales incluyen tanto las nuevas iniciativas y proyectos, como la producción rutinaria de la institución. A raíz de la planificación operativa se elaboran los acuerdos de desempeño, que son el instrumento para medir el resultado individual de todos los colaboradores en el componente de Logro sobre Metas de la Evaluación Anual del Desempeño. Evidencia • Informe Trimestrales de Desempeño Como indica nuestro resultado esperado 3.1 : Ejecutar los planes de gestión institucional articulados a los resultados estratégicos establecidos, nuestro sistema de planificación se compone de un Plan Estratégico (3 años), del cual se desprenden los planes operativos anuales y los Cuadros de Mando Integral, que se encargan de medir el detalle de la operatividad y los indicadores que apoyan la ejecución adecuada de la estrategia. El detalle de la operatividad es medido a través del Seguimiento al POA, lo que nos permite conocer la ejecución real de cada producto, las desviaciones y los cambios de prioridades que impactan el quehacer institucional. Evidencia • Listado de acuerdos de Desempeño Evaluado La DIGEPRES ha comunicado su marco estratégico a través de diferentes canales:	
---	---	--

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.	1. Socialización de Plan Estratégico 2018-2020 a todo el personal de DIGEPRES. 2. Divulgación a través de pantallas comunes, comunicaciones internas, portal institucional, redes sociales. 2. Entrega de libretas a todo el personal, la cual contiene las principales informaciones del PEI 2018-2020. 3. Entrega de libretas a personal externo del Ministerio de Hacienda, asesores, etc. 4. Presentación de misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción. Evidencia • Listado de firmas Socialización PEI 2018-2020 Se establecieron objetivos estratégicos y resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, de donde se desprenden los principales indicadores institucionales. Para el seguimiento de dichos indicadores se elaboran Planes Operativos Anuales y se les realiza un seguimiento trimestral a través de la fragmentación del plan anual, con el objetivo de validar el cumplimiento de los productos y proyectos ejecutados. El seguimiento mínimo de los planes son denominados Acuerdos de Desempeño, los cuales miden el desempeño individual de los colaboradores en sus funciones. Con el proyecto de Transformación Organizacional, se ha implementado la herramienta de Cuadro de Mando Integral, donde se ha trabajado los indicadores	
--	---	--

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).	claves de desempeño en la institución, permitiendo comunicar lo que se quiere lograr, alinear el trabajo operativo con la estrategia, priorizar proyectos, productos y servicios, medir y controlar el progreso de los objetivos estratégicos y operacionales. Evidencia • Informe Trimestrales de Desempeño La institución ha implementado herramientas de seguimiento tanto para los planes institucionales como para sus principales indicadores de gestión. Teniendo los siguientes instrumentos: eMarSuite: mide la ejecución de los productos estratégicos y se vinculan directamente con los focos del Ministerio de Hacienda. Recién fue integrado el Plan Operativo Anual para dar un seguimiento más detallado de los resultados esperados. Seguimiento al POA: instrumento utilizado para el desglose del plan estratégico de manera anual, el cual mide de manera trimestral la ejecución operativa de la institución. Cuadro de Mando Integral; es una herramienta diseñada para medir los principales indicadores de la gestión institucional, ha permitido tener una visión más amplia y detallada del cumplimiento de los mismos. Carta Compromiso al Ciudadano: la cual presenta los servicios comprometidos frente a la ciudadanía con el fin de que sean de calidad, oportunos y con una gestión transparente.	
--	---	--

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Evidencia • Informe Trimestrales de Desempeño Durante la ejecución del PEI se van levantando nuevas necesidades y retroalimentaciones de nuestros grupos de interés. De manera semestral se presenta la ejecución del plan estratégico al Ministerio de Hacienda con la finalidad de conocer el status del mismo y la correcta alineación con los focos estratégicos como dependencia. Al cierre de cada ejercicio de planificación estratégica se asegura la incorporación de las lecciones aprendidas durante todo el desarrollo del PEI correspondiente, asegurando que el diseño de las nuevas estrategias para el logro de las metas institucionales sean cada vez más robustas. Evidencia • Comunicación Productos Rutinarios en eMarSuite de POA 2020	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	La innovación se considera en la estrategia como un mecanismo para el desarrollo de nuevos productos o servicios y lograr mayor crecimiento, esto es parte de la estrategia	

	institucional para lograr un Presupuesto Orientado a Resultados (POR), se desarrolló una metodología para vincular el uso de los recursos con los resultados requeridos y valorados por los ciudadanos. Esta técnica de POR se implementó en el 2014 con 2 programas pilotos, en el PGE 2020 se incluyeron 9 programas presupuestarios y para el PGE 2021 se espera incluir 12 más; para lograr esta implementación se desarrollaron capacitaciones y mesas de trabajos con las instituciones para entender la correcta formulación de los programas. Hemos realizado inversiones en programas colectivos e individuales con el fin de implantar y fortalecer la innovación en la cultura organizacional. Para fines de métricas ha sido incluida como una dimensión a evaluar en las encuestas de Clima Organizacional y Gerencia y Liderazgo. Evidencia • Inducciones, Duplicar	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	El monitoreo del desempeño institucional se corresponde con nuestra cadena de planificación, yendo de lo macro a lo micro. Esto conlleva que sean observados sistemáticamente todos los indicadores en todos los niveles: 1. Indicadores estratégicos o Variables Clave de Resultado para los Resultados Esperados 2. Indicadores de productos y procesos, medidos de forma mensual y trimestral.	

	3. Indicadores de la gestión de cada departamento y los procesos internos, a través del Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral. 4. Indicadores de satisfacción, para validar nuestros niveles de servicios establecidos y comprometidos con nuestros grupos de interés. Evidencia • Matriz de Seguimiento a POA	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	A partir del año 2019, con el principal objetivo de mantener a nuestros Clientes/Instituciones satisfechos con la presentación de los servicios institucionales y apoyando también al desarrollo y cumplimiento de la Carta Compromiso Ciudadano (CCC), la Dirección General de Presupuesto desarrolló e implementó el programa de Encuestas de Satisfacción para a medir la percepción de los clientes/instituciones ante los servicios brindados Se realizó el proceso de encuesta de Encuesta de servicios brindados, así como del el clima ético. Evidencia • Encuesta de servicios brindados. • Encuesta de Clima Ético	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	En la actualidad se trabaja con un proyecto de Transformación Organizacional que impacta la gestión del cambio institucional en términos de cultura, funciones y gente. Evidencia • Documentación de Proyectos	

5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La disponibilidad de los recursos de cada año se prevé mediante dos acciones: 1.Coordinación a través de la mesa Plan-Presupuesto, la cual gestiona la formulación y debido seguimiento de las acciones a incluir en el Presupuesto Institucional de cada periodo anual. Este resultado se refleja mediante los indicadores de Gestión Presupuestaria (IGP), el cual mide la correcta ejecución de las metas físicas (Eficacia) y la correcta publicación de Información Presupuestaria, que observa la apertura y validez de la información presupuestaria puesta a disposición de la ciudadanía. 2. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), el cual incluye la planificación oportuna de adquisiciones de bienes y servicios para cada año. Evidencia • Plan Estratégico Institucional 2018-2020, •POA Institucional 2020	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Contamos con diagnóstico de Diagnóstico de Cultura Deseada. Evidencia • Diagnóstico de Cultura Deseada	
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.	Para responder al Resultado esperado del PEI 3.5 "Incrementar la eficiencia y transparencia de la gestión institucional a través del uso de las TICs" la DIGEPRES ha obtenido las siguientes certificaciones en Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC): NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC A4 y NORTIC EI y se ha acogido a normativas internacionales para la gestión de servicios	

	de tecnologías de información y las operaciones, como ITIL. El Portal Institucional y el Portal de Transparencia, reflejan el correcto cumplimiento de los estándares de presentación y publicación de las informaciones. El Portal Institucional es evaluado en las auditorías realizadas por la OPTIC y el Portal de Transparencia es evaluado mensualmente por la DIGEIG. Internamente se manejan sistemas informáticos que viabilizan la gestión interna, además de SIGEF el cual integra todas las instituciones financieras del Estado y el eMarSuite, herramienta de seguimiento al plan estratégico institucional. Evidencia • Instructivo Herramienta de Seguimiento eMarSuite	
--	--	--

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.	La DIGEPRES en su PEI 2018-2020, en el eje 3 destinado al posicionamiento y fortalecimiento estratégico institucional en su resultado esperado 3.4 Implementación de una cultura organizacional de alto impacto desarrolló un Proyecto Estratégico de Transformación Organizacional, con el objetivo de diseñar e implementar un modelo de gestión organizacional que incluya el diseño de la nueva estructura organizativa, modelos de gestión por competencias, proceso de desarrollo e integración y la conducción del proceso de diseño de la cultura institucional deseada. Bajo el proyecto estratégico, Recursos Humanos desarrolló un Diccionario de Competencia y ha basado las estrategias de desarrollo individual e institucional en las herramientas de evaluación, capacitación e incorporación de nuevos talentos descritas en la implementación del Sub-Proyecto de Modelo de Gestión por Competencias alineada a los procesos del Nuevo Sistema Presupuestario y al Plan Estratégico Institucional 2018-2020. Evidencia • PEI 2018-2019 • Plan anual de capacitación 2020 • Informe del Proyecto Gestión por Competencias (págs. 17,29,53,63,65,67 y 72) • Planificación de Reclutamiento - Creación de cargos y plazas 2020 • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Diccionario de Comportamiento DIGEPRES 2019	
---	--	--

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).	El Proyecto Estratégico de Transformación Organizacional con el objetivo de diseñar e implementar un modelo de gestión organizacional incluyendo el diseño de la nueva estructura organizativa, modelos de gestión por competencias, proceso de desarrollo e integración y la conducción del proceso de diseño de la cultura institucional deseada. El proceso de Reclutamiento y selección se realiza según lo pautado en los procedimientos Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias y Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio, los perfiles se basan en el Manual de Cargos por Competencias y basados en las necesidades de las áreas establecidas en el plan de reclutamiento. Todos los empleados cuentan con flexibilidad contamos con dos jornadas de trabajo, se conceden permisos de estudios y licencias según lo establece la Ley de Función Pública y otros beneficios adicionales que otorga la institución. Se fomentan actividades familiares y culturales. Evidencia • Estadísticas de permisos y licencias • PEI 2018-2019 • Boletines de actividades culturales con la familia y los empleados • Correos de invitación a charlas con temas de crecimiento personal • Distribución por Género de Puestos Directivos y Supervisión	
---	--	--

recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	recompensa y asignación de funciones. En los procedimientos establecidos para promociones y la selección de las plazas vacantes se describen en Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias, Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio y Procedimiento de Evaluación de Competencias. Para el cumplimiento de la Política de Recursos Humanos referente al Programa Motivacional se implementó para toda la institución el galardón de "Servidor Excelencia DIGEPRES" con el propósito de reconocer a los colaboradores que reflejen los valores, comportamientos y el régimen ético y disciplinario. Las funciones de cada colaborador están identificadas en el Manual de Cargos por Competencias y los beneficios descritos en el Procedimiento de Servicios y Beneficios. Evidencia • PR-RH-01 • PR-RH-12 • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Fotos de los reconocimientos Servidor Excelencia • Boletín donde están los reconocimientos enero 2020 • PPT Galardonados Servidor Excelencia DIGEPRES • INSTRUCTIVO SELEC. DEL SERVIDOR DE EXCELENCIA DIGEPRES • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos	
---	---	--

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).	• Cantidad de accensos y promociones 2017-2019 • PR-RH-13 Procedimiento de Servicios y Beneficios • PR-RH-09 Mediante la Política de Recursos Humanos, la DIGEPRES contempla los métodos de reconocer e inculcar en la cultura organizacional el buen desempeño de los colaboradores, apoyados en el procedimiento de Procedimiento de Evaluación de Competencias todos los empleados son evaluados basados en los logros establecidos en los acuerdos de desempeño y la evaluación de las competencias anualmente y basados en las calificaciones obtenidas se otorga un bono económico no mayor a un salario, todo vinculado al cumplimiento de los planes estratégicos institucionales y en las actividades propias de la posición. Se reconoce frente a toda la organización el "Servidor Excelencia DIGEPRES", el cual tiene como propósito reconocer a través de un diploma los colaboradores que reflejen los valores institucionales, los comportamientos y el régimen ético y disciplinario. Evidencia • PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias • Fotos de los reconocimientos Servidor Excelencia • Boletín donde están los reconocimientos enero 2020	
--	---	--

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.	• INSTRUCTIVO SELEC. DEL SERVIDOR DE EXCELENCIA DIGEPRES • PPT Galardonados Servidor Excelencia DIGEPRES • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos La DIGEPRES su RE 3.4 del PEI desarrolló un Proyecto Estratégico de Transformación Organizacional, con el objetivo de diseñar e implementar un modelo de gestión, Recursos Humanos ha desarrollado un Diccionario de Competencias y ha basado las estrategias de desarrollo individual e institucional en las herramientas de evaluación, capacitación e incorporación de nuevos talentos que se describen en la implementación del Modelo de Gestión por Competencias alineada a los procesos del Nuevo Sistema Presupuestario y al PEI 2018-2020. Se elaboran los guiones para entrevistar por competencias, principal insumo para el diseño de la herramienta de evaluación, y constituye una de las bases del diagnóstico de necesidades del plan de capacitación del personal de cara a identificar las oportunidades de mejora a nivel de desarrollo de competencias y reforzamiento de los conocimientos técnicos. Basado en el Diccionario de Competencia se elaboró el Manual de Cargos por Competencias. Evidencia • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Diccionario de Comportamiento DIGEPRES 2019	
---	---	--

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.	• Ficha Asignación de competencia. • Lista de Asistencia Socialización De Nuevo Modelo De Competencia. • Fotos de los reconocimientos Servidor Excelencia • Boletín donde están los reconocimientos enero 2020 • INSTRUCTIVO SELEC. DEL SERVIDOR DE EXCELENCIA DIGEPRES • PPT Galardonados Servidor Excelencia DIGEPRES • PEI 2018-2020 El año 2019 se incentivó a los empleados a participar de los cursos que ofrece la Fundación Carlos Slim y se puso al servicio de todos los colaboradores de la DIGEPRES cursos online a través de la plataforma, donde se han graduado 42 colaboradores. Para los empleados que no cuentan con una PC, como el personal de Servicios Generales, se dispusieron computadoras en el área de la Biblioteca y un personal que les asistió en el proceso de los cursos y los exámenes. Así mismo la institución a cargo del Departamento de Recursos Humanos está desarrollando una plataforma propia para la capacitación en línea del personal llamada Universidad Institucional, el proyecto está culminando las fases de prueba para ser lanzada antes de concluir el 2020. Evidencia • Boletín de octubre Lanzamiento • COI graduados en la plataforma • Proyecto Universidad Institucional	
---	--	--

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).	• Listado de graduados Fundación Carlos Slim Bajo la sombrilla de la Política de Gestión de Recursos Humanos, la DIGEPRES contempla los lineamientos generales, basados en la Ley 41-08 de Función Pública en lo relativo a los procesos de selección y el desarrollo de la carrera profesional, en la parte operativa del proceso de Reclutamiento y selección se realiza según lo pautado en los procedimientos "PR-RH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias" y "PR-RH-12 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio" y los mismos tienen por objetivo seleccionar al personal bajo el concepto de la igualdad de acceso a la elegibilidad para cada vacante solicitante, basado en el mérito y experiencia profesional y sin tomar en consideración género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión, siempre basados en el cumplimiento con los requisitos del cargo. Evidencia • PR-RH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias • PR-RH-12 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Registros del proceso de selección bajo cada procedimiento (PR-RH-01, PR-RH-12)	
---	---	--

	• Distribución de Nuevo Ingreso Por Género y Grupos de Edad	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Bajo el Proyecto Estratégico de Transformación Organizacional, expuesto en el ejemplo I del sub criterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, se implementó el Diccionario de Competencias, el Manual de Cargos por Competencias y el sistema computarizado de "Evaluación del Desempeño". Estas herramientas en conjunto con las detecciones de Capacitaciones de los Departamentos y Direcciones, se elabora un plan de capacitaciones, permitiendo especializar las capacidades, las aptitudes, actitudes y destrezas del capital humano de la institución que llevan al resultado de más empleados de Excelencia en el Servicio, el cual se reconoce según lo planteado en el ejemplo 4 del sub criterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente. Evidencia • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias	

	• Diccionario de Comportamiento DIGEPRES 2019 • Plan anual de capacitación 2020 • Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias 2019 • Análisis del desempeño y productividad individual	
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.	Luego de la implementación del Proyecto Estratégico de Transformación Organizacional, expuesto en el ejemplo I del sub criterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, los Planes Anuales de Capacitaciones de todo el personal son basado en las brechas identificadas en los resultados de las Evaluaciones de Desempeño por Competencias y en las determinadas al comparar los requerimientos del cargo con las capacidades que posee el colaborador que las desempeña en la Detección de Capacitaciones que realizan los encargados de las áreas. Estas capacitaciones están sustentadas bajo el procedimiento "PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias" y la Política de RRHH y buscan apoyar a los colaboradores a reforzarse sus competencias para apoyar la implementación del Plan Estratégico Institucional vigente. Evidencia • Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias 2019 • PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias	

	• Plan anual de capacitación 2020 • FO-RH-08 Formulario de Detección de Capacitación • PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos	
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.	Para la preparación del Plan Anual de Capacitaciones se parte de los resultados de las Evaluaciones de Desempeño por Competencias, en la ejecución de este procedimiento el Evaluado y el Evaluador se retroalimentan donde se tratan las fortalezas y oportunidades de mejoras del colaborador, incluyendo los temas relacionados a posibles capacitaciones que fortalezcan su desempeño. Los directivos de las áreas identifican las necesidades de capacitaciones que tenga el equipo en conjunto en apoyo al avance del cumplimiento de las estrategias institucionales, para esto utilizan el formulario de Detección de Capacitación. Las evaluaciones de las necesidades de capacitación se contrastan con los perfiles de puestos del Manual de Cargos por Competencias para asegurar que se cumple con lo requerido para cumplir las estrategias institucionales. Las capacitaciones se desarrollan por lo general dentro del horario laboral, en caso contrario la institución facilita permisos o licencias. Evidencia • Plan anual de capacitación 2020	

	• MA-RH-02 • PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias • FO-RH-08 Formulario de Detección de Capacitación • Correo enviado a líderes para completar el FO-RH-08 • Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias 2019	
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.	Luego de la implementación del Proyecto Estratégico de Transformación Organizacional, expuesto en el ejemplo I del sub criterio 3.I Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, se contempló el desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo, para esto la institución ha contrató consultores para apoyar los estilos de liderazgo a través de Coaching y capacitaciones en Cómo Observar y Registrar Comportamientos, guiados por la Escuela Europea de Gerencia (EEG). Se realizaron actividades formativas sobre los Modelos de Gestión por Competencias dirigidas a los Directivos y los Mandos Medios y varias secciones de Coaching individuales para el mismo público objetivo. También se formaron a los directivos y mandos medios formación en áreas como Habilidades de Liderazgo, Técnicas Gerenciales Modernas y FeedBack Observación de Comportamientos. Evidencia • Cronograma de trabajo EEG	

	• Informe final de Escuela Europea de Gerencia (EEG) • Lista de asistencias actividades formativas sobre los Modelos de Gestión por Competencias • Evidencias participación en actividades: Habilidades de Liderazgo, Técnicas Gerenciales Modernas y FeedBack Observación de Comportamientos.	
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).	El proceso de inducción esta descrito en el PR-RH-06 Procedimiento de Inducción el mismo enfoca la formación en tres aspectos Inducción a la Cultura institucional, Inducción a la Administración Pública y la Inducción al puesto de trabajo. Según la política de RRHH en el proceso de inducción en lo referente a las tareas relacionadas al puesto de trabajo se prevé el acompañamiento de mentores o tutores que serán asignados por el jefe inmediato. El Coaching está previsto tanto para los nuevos ingresos como las promociones. Evidencia • PR-RH-06 Procedimiento de Inducción • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos • Presentación de Inducción Institucional • FO-RH-61 Formulario de Checklist de Inducción Institucional • Lista de Asistencia de la Administración Pública	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Tal como se explica en el ejemplo 4 del sub criterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, la institución establece dentro	

	de la Política de Gestión de Recursos Humanos los lineamientos sobre lo referente los reconocimientos y a la movilidad interna y externa de los empleados las plazas vacantes se deben cubrir con la modalidad de concurso interno, estos son difundidos a través de la plataforma de Comunicación Interna en toda la institución con el fin de dar oportunidad a los empleados de participar, desarrollarse y a la vez aprovechar las competencias desarrolladas en los empleados a través de los mecanismos de formación institucionales. Por estas mismas vías se mantiene informado a los empleados de las plazas vacantes en otras instituciones. Evidencia • Evidencia de Concursos Internos Cerrados • Cantidad de accensos y promociones 2017-2019 • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos • COI plazas otras instituciones • PR-RH-03 Procedimiento de Registro y Control	
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).	El año pasado se firmó un acuerdo con la Fundación Carlos Slim y se puso al servicio de todos los colaboradores de la DIGEPRES cursos online a través de la plataforma, donde se han graduado 42 colaboradores. Para los empleados que no cuentan con una PC, como el personal de Servicios Generales, se dispusieron computadoras en el área de la Biblioteca y un personal que les dio soporte durante el proceso de los cursos y los exámenes. Tal como se	

	menciona en el ejemplo 7 del sub criterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, la institución está trabajando en una plataforma digital para capacitar el personal en temas relacionados al puesto de trabajo y habilidades blandas llamada Universidad Institucional, que se encuentra en fase de prueba del desarrollo. Evidencia • Boletín de octubre Lanzamiento • COI graduados en la plataforma • Proyecto Universidad Institucional • Listado de graduados Fundación Carlos Slim	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La institución ha tomado iniciativa para la gestión de riesgos, conflictos de interés y el enfoque de género. Contamos con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como también un equipo de voluntarios para responder en casos de emergencias, divididos en equipos de líderes y brigadistas, capacitados para dar respuesta desde el 2018. Además, contamos con Comité de Ética Institucional DIGEPRES, de igual modo hemos apoyado la gestión en base al enfoque de género. Para el manejo de la crisis del COVID-19 la institución creó un Comité Mixto especial para afrontar las medidas preventivas y de contingencias en lo relativo al personal y al manejo del Presupuesto de la Nación. Evidencia • Acta Constitutiva Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo	

	• Acta Comité Mixto Seguridad y Salud - Minuta 23-08-2019 • Boletín presentación del Comité Mixto Seguridad y Salud (agosto 2019) • Boletín Presentación Comité de Ética. • Boletín Juramentación Comité de Ética. • Simulacro de Evacuación - Voluntarios Emergencias Líderes y Brigadistas • Charla Prevención Violencia Intrafamiliar • Chat Institucional - COVID-19 • Medidas Preventivas COVID-19 - Comité para el manejo de la crisis de DIGEPRES • Comité que responde a la Presidencia para el manejo de la crisis del COVID-19	
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.	El proceso de evaluación del impacto de las capacitaciones se evidencia durante el proceso de Evaluación del Desempeño por Competencia. El traspaso de las informaciones a los compañeros de trabajo, en la Política de RRHH contempla la firma de Contrato de Capacitación y Permanencia que garanticen que la institución retendrá el conocimiento a través del tiempo. Los costos de las capacitaciones se gestiona con las instituciones con el fin de disminuir los costos para casos particulares y se fomentan los cursos disponibles en el CAPGEFI y el INAP. Evidencia • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos • Relación de Capacitaciones DIGEPRES • Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias 2019	

	• PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Dentro de los criterios de los procedimientos "PR-RH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias" y "PR-RH-12 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio" protege la igualdad de acceso, donde la elegibilidad a las vacantes es en base al mérito profesional y sin discriminar por género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza, religión o ideologías. En la actualidad la planilla de la institución registra el 56% de ocupación femenina y el 70% se encuentra en cargos de supervisión y directivos. También existe la posición de Enlace de Género y Desarrollo. Dentro de las actividades que enfocamos para el fomento de las mujeres se encuentran Taller prevención violencia intrafamiliar, actividades para conmemorar Día de la No Violencia Contra la Mujer, Charla Prevención Cáncer de Mama, Charla de Manejo del Estrés Evidencia • Reporte Cantidad Empleados por Género • Distribución por Género de Puestos Directivos y Supervisión • PR-RH-01 • PR-RH-12	

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

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

I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	La DIGEPRES en su PEI 2018-2020, en el eje 3 destinado al posicionamiento y fortalecimiento estratégico institucional en su resultado esperado 3.4 Implementación de una cultura organizacional de alto impacto desarrolló un Proyecto Estratégico de Transformación Organizacional, con el objetivo de diseñar e implementar un modelo de gestión organizacional que incluya el diseño de la nueva estructura organizativa, modelos de gestión por competencias, proceso de desarrollo e integración y la conducción del proceso de diseño de la cultura institucional deseada. Bajo el proyecto estratégico, Recursos Humanos desarrolló un Diccionario de Competencia y ha basado las estrategias de desarrollo individual e institucional en las herramientas de evaluación, capacitación e incorporación de nuevos talentos descritas en la implementación del Sub-Proyecto de Modelo de Gestión por Competencias alineada a los procesos del Nuevo Sistema Presupuestario y al Plan Estratégico Institucional 2018-2020. Evidencia • PEI 2018-2019 • Plan anual de capacitación 2020 • Informe del Proyecto Gestión por Competencias (págs. 17,29,53,63,65,67 y 72) • Planificación de Reclutamiento - Creación de cargos y plazas 2020 • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Diccionario de Comportamiento DIGEPRES 2019	
---	--	--

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)).	Como mecanismo para recoger ideas, que aporten a la mejora de los procesos se les da participación para que aporten ideas (brainstorming) para las acciones de mejora derivadas de los hallazgos de auditoría interna de procesos. Así mismo se recogen las sugerencias y quejas de los empleados y visitantes, dando respuesta oportuna a las mismas. Evidencia • Seguimiento acciones del buzón de sugerencias • Informe del buzón de sugerencia • Correos elaboración de planes de acción post auditoría interna	
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.	La institución involucra a los empleados o una representación en el diseño y desarrollo de las iniciativas de impacto institucionales como planes, proyectos, procesos y servicios, como ejemplo: participación en la construcción de nuestro último PEI 2018-2020, desarrollo de Proyectos Estratégicos Sustantivos y Transversal como el Proyecto Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano y Proyecto de implementación de Presupuesto por Resultados, despliegue de la gestión por procesos Sustantivos y Transversales, Implementación de Sistema de Auditoría Interna de Calidad, también son involucrados en la elaboración de planes de acción para la mejora como resultado de las encuestas de Clima Organizacional, encuestas de medición de los servicios, Plan de Mejora CAF. Además contamos con Asociación de Servidores, Comité de	

	Emergencias, Seguridad y Salud, Comité de Calidad y Comité de Ética. Evidencia • Correos de interacción en revisión de procedimientos • Lista de asistencias o correos elaboración de POA y Seguimiento de productos del POA • Revisión de borrador de Procedimiento • Minutas de las reuniones de las revisiones de los procedimientos	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La DIGEPRES en su PEI 2018-2020, desarrolló un Proyecto Estratégico de Transformación Organizacional, para diseñar e implementar un modelo de gestión para el diseño de la nueva estructura organizativa, modelos de gestión por competencias, proceso de desarrollo e integración y conducción del proceso de diseño de la cultura institucional deseada. La DIGEPRES en su procedimiento de elaboración de Planes Operativos Anuales (POA) define los proyectos y productos que luego se traducen en la Herramienta de Seguimiento a los Productos POA, donde se establecen las actividades a realizar para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el POA. Cada colaborador realiza actividades para el cumplimiento de la estrategia institucional definiendo metas y la manera de medir su consecución en Acuerdos de Desempeños que son validados, según el procedimiento de Evaluación del Desempeño por Competencia, por el área de Planificación y la División de Evaluación del Desempeño.	

	Evidencia • PR-PE-01 • PR-RH-09 • Acuerdos de desempeños • POA institucional • PEI Institucional	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La institución de manera sistemática realiza encuestas para identificar la mirada del cliente interno (empleados) desde dos perspectivas: 1) Mejora de servicios y procesos a través de encuestas de satisfacción internas y las auditorías, estos procesos se realizan bajo una programación anual que elabora el equipo de Planificación y Desarrollo. De estos procesos de medición se generan planes de acción que se incorporan en las agendas de las áreas. 2) Percepción del personal de la institución y equipos de trabajo para esto el equipo de Recursos Humanos realiza cada año una Encuestas de Clima y Liderazgo organizacional bajo la tutela de nuestro Órgano Rector, el Ministerio de Haciendas, y los resultados son comunicados a toda la institución. Al finalizar la evaluación de Clima y Liderazgo Organizacional se levantas acciones de mejora en cada área que se traduce en un Plan de Acción Institucional. Evidencia • Correo de envió de Encuestas internas • Informes de encuestas servicios internos • Planes de acción a raíz de las áreas de mejora en los informes de las encuestas • Informe Encuesta de Clima Organizacional	

	• Evidencia de difusión resultados encuesta de clima • COI encuesta de Clima Organizacional • Planes de acción enero 2019 Encuesta de Clima • Listados de Asistencia Auditoría interna • Informe Auditoría Interna • Planes de Acción Auditoría Interna	
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.	Tal como se explica en el ejemplo anterior, la institución realiza procesos para identificar la percepción de los colaboradores. En la encuesta de Clima y Liderazgo Organizacional se ofrece al personal la oportunidad de emitir cualquier sugerencia, elogio o crítica para sus superiores, que estime procedente. Así mismo durante el proceso de Evaluación del Desempeño por Competencia se promueve una conversación franca, honesta y repetida entre el colaborador evaluado y su supervisor. Evidencia • Informe encuesta de clima 2019 • Informe de Evaluación del Desempeño por Competencia • PR-RH-09 Evaluación del Desempeño por Competencia	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La Institución cuenta con una adecuada estructura física (equipos técnicos, mobiliarios y ambientación) además de un dispensario médico con personal calificado para emergencias. Se ha creado un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, integrado por empleados y tomadores de decisiones capacitados para el manejo de riesgos, labores de brigadistas en caso de	

	emergencias y coordinación de evacuaciones. Se mide la percepción de la calidad de los servicios de infraestructura con: encuesta de Clima, buzones de sugerencias y encuesta de servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo y Financiero, donde se incluye la parte física. Se realizan actividades de concienciación para instruir al personal, en cumplimiento de la Resolución No.113/2011 del MAP sobre el SISTAP. Se realizan actividades y operativos dentro de la Semana de la Salud que incluyen charlas, atención médica y actualización del historial clínico de los empleados. Evidencia • Informe Encuesta de Clima 2019 • Informe Encuesta Administrativo y Financiero • Informes de Buzón de Sugerencias • COI conoce a nuestro personal médico • Acta Reunión Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo • Acta Constitutiva Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo • Actividad del simulacro de evacuación • COI Semana de la salud DIGEPRES • CIO Jornada Levantamiento de Expedientes Clínicos DIGEPRES	
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	La DIGEPRES garantiza que los empleados cuenten con una estructura física y horario de trabajo adecuado. Los empleado cuentan con un día libre remunerado por cumpleaños, dos días de permiso para mudanzas, licencia por Maternidad (98 Días),	

información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	licencia por Paternidad (2 Días), licencia por Matrimonio (5 Días), licencia Médica (A indicar por el empleado), fallecimiento familiar de primera línea (Padres, Hijos Esposo/a) (9 Días), fallecimiento familiar de segunda línea (Abuelos, Hermanos) (3 Días), fallecimiento familiar de tercera línea (Tíos, Suegros, Yernos) (2 Días). Para el manejo de la crisis del COVID-19 la institución creó un Comité Mixto especial para afrontar las medidas preventivas y de contingencias en lo relativo se elaboraron protocolos de trabajo y se habilitaron herramientas y espacios para el teletrabajo. Evidencia • Cantidad de permisos por tipo (2017-2019) • Medidas Preventivas COVID-19 - Comité para el manejo de la crisis de DIGEPRES • Correo Aviso Accesos Tecnológicos DIGEPRES desde otros equipos	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La institución provee a los empleados con una situación particular de salud un permiso laboral especial y procuramos estar pendientes de la evolución de salud de los mismos. Evidencia • Licencias por motivos de salud.	
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).	En la DIGEPRES comprometido en el tema social y cultural ha motivado a los empleados a formar parte: Coro, Equipo de Voluntarios DIGEPRES, Equipo de Brigadistas, Equipos deportivos. Dentro de los reconocimientos no económicos la institución implemento los reconocimientos, en toda la institución, de	

	que se llama "Servidor Excelencia DIGEPRES" el cual tiene como propósito de reconocer a los colaboradores que reflejen los valores institucionales, los comportamientos y el régimen ético y disciplinario. Adicional de los beneficios mandatorios, la institución brinda a los colaboradores como son seguro internacional para cierto grupo ocupacional, membrecías a gimnasios, apoyos psicológicos (este es extensivo a los miembros de la familia de primera línea), permisos y licencias con una cobertura superior, como ya se evidenció en el ejemplo 8 de este su criterio, por solo mencionar algunos. Evidencia • COI formación de Voluntarios DIGEPRES • Fotos y Boletín de Actividad limpieza de Costas • Actividad del simulacro de evacuación • Fotos del Coro DIGEPRES • Fotos de los reconocimientos Servidor Excelencia • Boletín donde están los reconocimientos enero 2020 • PPT Galardonados Servidor Excelencia DIGEPRES • INSTRUCTIVO SELEC. DEL SERVIDOR DE EXCELENCIA DIGEPRES	
--	---	--

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
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	El DAF cuenta con una lista depurada de los proveedores de bienes y servicios que la institución utiliza para estos fines. Este listado se encuentra publicado en el Portal de Transaccional de Compras y Contrataciones Pública. Otros socios importantes son los que nos aseguran proteger nuestros colaboradores y brindarles crecimiento personal y profesional, podemos destacar las alianzas con ARS Humano, ARS Palic, ARS Universal, Escuela Europea de Gerencia, Martha Alles International, Grupo Meta, SIGMATEG, Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) y el Instituto Nacional Administración Pública (INAP). Así mismos se han identificados como socios claves miembros de la sociedad civil que se involucran en la planificación estratégica de la institución y en la prestación de servicios dirigidos a involucrarlos en los temas presupuestarios. Evidencia • Lista de Proveedores DIGEPRES. • Encuesta de Presupuesto Abierto 2019 • Presentación resultados finales • Transparencia Presupuestaria RD • Listado grupos de interés Sociedad Civil de Presupuesto Ciudadano	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-	La institución ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración en el proceso de involucrar a los ciudadanos y la sociedad civil	

económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	en todo lo relacionado con el Presupuesto General Nacional y en ese sentido existen varias iniciativas como son: La publicación del Presupuesto Ciudadano, El Comic "Conozcamos el Presupuesto", jornadas de capacitación en centros educativos, distribución a emisoras de radio, Metro de Santo Domingo, entre otros. En relación a iniciativas orientadas a la responsabilidad social con el medio ambiental, se han incluido atributo Cero Papel al diseño NSPD y ejecutar actividades que incentivan al uso de materiales reciclados, jornadas de limpieza de playas y reforestación junto con el Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Salud Pública, este último específicamente para las jornadas de prevención del dengue. En alianza con la Fundación FACCI, la institución participa en el proyecto "Tapitas por Quimio" para los niños con cáncer. Evidencia • Presupuesto Ciudadano (link) • Jornadas de Capacitación Presupuesto Ciudadano (Boletín Nov 2019) • Actividades de responsabilidad social	
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.	Se desarrollan colaboraciones especializadas con otras instituciones, tales como: Proyectos de desarrollo del SIGEF en colaboración con la DAFI, Proyecto NSPD fue realizado con la colaboración de DAFI, DGCP, DDGPLT, MEPYD, Ministerio de Salud Pública, MINERD, CAASD, ADN, Contraloría General. Proyecto PROFIDEC - NSPD con colaboración del PNUD, además del Proyecto de Presupuesto Orientados a	

	Resultados junto con 013 instituciones y el despliegue de Herramienta Informática para Formular, Monitorear y Evaluar PPOr con el apoyo de CONAPE e INAPI, Estrategia de reducción de montos deuda administrativa con la Tesorería Nacional, vinculación catálogo de bienes y servicios con clasificadores presupuestarios con DGCP, elaboración decreto 15-17 con el Ministerio de la Presidencia, coordinación del comité de programación de cuotas periódicas de compromiso y pago, despliegue de la programación del devengado y Formulación de Presupuesto con TODOS los organismos públicos. Evidencia • Acta de Constitución de Proyectos • Boletín Agosto 2016 - NSPD • Nuevo-Sistema-Presupuestario-Dominicano DIGEPRES 2016 - Equipo de Reforma Presupuestaria • Evidencias de los BENCHs	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Según el esquema de seguimiento a la Planificación Institucional de todos los proyectos, productos y procesos institucionales relacionados con los proyectos en alianzas con otras instituciones, la DIGEPRES forma equipos multidisciplinarios para cumplir con los requerimientos de la implementación y los resultados esperados del proyecto. Citando algunos ejemplos: • Para el NSPD se formó un equipo de proyecto y se contrató especialistas en procesos y desarrolladores, en conjunto con un equipo multidisciplinario de las áreas	

	transversales y sustantivas de la institución, así como también consultores del PNUD. • Para el proyecto de simplificación de trámites, un proyecto del Ministerio de la Presidencia y ejecutado por las instituciones que conforman el SIAFE, se conformó un equipo con el área de Planificación y Desarrollo y un representante de cada área Sustantiva de la institución. Evidencia • Gestión por Procesos SISMAP - Simplificación de Trámites • Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano DIGEPRES 2016 - Equipo de Reforma Presupuestaria	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	DIGEPRES cuenta con APPs identificadas y desarrolladas primero garantizar la preservación de los servicios de salud física y mental y segundo educación de los miembros de la DIGEPRES. • Salud: ARS Humano, ARS Palic, ARS Universal, Cooperativa de Herrera y su proyecto de Programa Centros de Atención Integral a la Familias Inteligentes (CAIFI). • Educativo: Escuela Europea de Gerencia, Martha Alles International, Grupo Meta, SIGMATEG, Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) y el Instituto Nacional Administración Pública (INAP). Evidencia • Contrato de servicio con ROS Seguros & Consultoría. • Lista de Proveedores DIGEPRES • Plan anual de capacitación 2020	

6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En los contratos suscritos con cada socio de la APP/Colaboración del sector público y privado se establece la responsabilidad de cada una de las partes. En los que también se contemplan la manera que serán evaluados y revisados. Las APPs que impactan directamente productos/procesos institucionales, adicionalmente al contrato también cuentan con el seguimiento que se establece en el Sistema de Planificación Institucional, en el que se realiza una rendición de cuentas trimestral y un seguimiento según lo requiera el producto y los proyectos cuentan con documentación base (actas) donde se describen las responsabilidades de todos los involucrados. Evidencia • Actas de Constitución de Proyecto • Seguidientos a proyectos • PEI Institucional • Contrato SURA	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Durante el proceso de Reclutamiento y Selección se evalúan las capacidades de los candidatos seleccionados con la colaboración de la agencia experta en el tema Jobs and People. Esto garantiza asegurar el cumplimiento con las demandas internas de la organización, según la producción departamental y alineado a las demandas estratégicas institucionales, fundamentadas en una cultura de alto impacto (3.3 PEI - Implementar una gestión efectiva del talento humano).	

	Evidencia • Contrato de servicio con Jobs S and People • Evidencia de programa o acuerdo con Escuela Europea de Gerencia • PR-RH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias • PR-RH-12 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio • PEI Institucional	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Planificamos anualmente intercambios de conocimientos con instituciones del sector que nos aportan a mejorar nuestra gestión, así como también aportamos nuestra experiencia y mejores prácticas. En 2018-2019 realizamos intercambios con MAP para temas de CCC, sobre gestión humana con Tesorería Nacional y Modelo CAF con CAASD y aportando nuestra experiencia en manejo de indicadores del SISMAP y NOBACI a DGCP. Nos preocupa estar actualizados conforme a las mejores prácticas en temas presupuestarios y que los colaboradores compartan conocimientos con otras instituciones locales e internacionales: Curso PEFA y análisis de la OCDE, visita a Brasil y Perú para el desarrollo de las metodologías, contratación de consultores especializados en temas presupuestarios, gestión por procesos, importantes intercambios de conocimiento para el desarrollo del NSPD, los clasificadores presupuestarios y desarrollo de	

	metodologías presupuesto orientado a resultado, costeo, evaluación por programa. Evidencia • Plan de Benchmarking y Benchlearning. • Boletín Feb 2016 - Visita Perú • Boletín Mar 2015 - Visita a Brasil • Metodología Seguimiento y Evaluación - Daniel Badillo Muñoz (Consultor)	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución está comprometida con el desarrollo económico y social del país, sobre todo sectores que necesitan crecer por eso procuran dar oportunidad a las MIPYMES en los procesos de contratación, de hecho el 24.8% en el 2019 de las compras se realizan a este sector empresarial. Evidencia • Lista de proveedores • Memoria Anual Institucional 2019 - Gestión Interna	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	La DIGEPRES ejecuta activamente políticas proactivas de información, garantizando el uso de los canales efectivos de comunicación internos y externos. Manteniendo al ciudadano informado y con las informaciones relevantes y de fácil acceso. Cumplimos con lo establecido en la Ley 200-04 a través de la OAI y manteniendo actualizado el Portal de Transparencia según disposiciones de OPTIC, la evaluación de la DIGEIG nos dio un promedio de 91% en 2019. El Portal Web tiene todas las	

	informaciones de las autoridades, nuestra estructura, servicios ofrecidos. Los temas de impacto en la economía y la gestión presupuestaria, se realizan publicaciones en los medios de comunicación, en los casos que lo ameritan se agendan visitas a medios por el Director General para abordar temas de gestión del Sistema Presupuestario Dominicano. De forma interna mantenemos informados a todos a través de boletines informativos, Correos de Comunicación Interna y pantallas que recogen lo más importantes del mes. Evidencia • Boletín Informativo Mensual • Contenido del Sub-portal de Transparencia • Presupuesto Abierto • Fotos de informaciones en las pantallas • PPT Transparencia, gráfico resumen con las 12 calificaciones. • Contenido portal de transparencia. • Boletín de las visitas del DG a programas de impacto. • Printscreen noticias de impacto.	
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.	Realizamos encuestas de satisfacción con los servicios brindados a las instituciones clientes y también estamos cada vez más cerca del ciudadano y sus opiniones por medio a las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube. La instalación cuentan con buzones colocados en las áreas de recepción para que el ciudadano / cliente pueda expresar necesidades y requisitos y buzón digital en el portal web institucional, además de que el	

	personal es capacitado y con alto nivel de servicio, trabaja de cerca con las instituciones clientes y estos son receptores de necesidades y requisitos. Se han sostenido encuentros con la sociedad civil y con los clientes. Se ha socializado el NSPD y cada proyecto institucional con las instituciones de diversos ámbitos públicos y la retroalimentación se convierte en requisitos para ser integrados a los servicios. Evidencia • Informes Encuestas de Satisfacción Con los Servicios. • Informe Buzón de Sugerencias • Presentación a Órganos Rectores el NSPD • NSPD DIGEPRES 2016 - Equipo de trabajo • Informe de Reses sociales • Participación en la Feria del Libro • Charlas sobre Presupuesto Ciudadano	
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.	En el ciclo de mejora continua o búsqueda de la excelencia, como es uno de los rasgos distintivos de nuestra institución es imperante involucrar a los usuarios (clientes, ciudadanos) a través de una participación activa en los procesos institucionales, a fin de garantizar que los servicios, procesos y decisiones son entendidas por la audiencia que las recibe. Hemos contado con participación de nuestros aliados, usuarios (clientes/ciudadanos) en la definición de los procesos institucionales más importantes: I. El PEI 2018-2020 en el Resultado Esperado 2.2 incrementar la participación de la Sociedad Civil en las etapas del Ciclo Presupuestario.	

	2. Diseño y socialización del NSPD. Donde se aseguró integrar la mirada y la opinión esta población y los proyectos que hasta el día de hoy de él se derivan. 3. Proyecto Presupuesto Orientado a Resultados. 4. Encuesta Ciudadana sobre el Presupuesto Evidencia • Resultados de la Encuesta de Satisfacción. • Encuesta presupuesto ciudadano • Logros del PEI RE 2.2 • Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano DIGEPRES 2016 Equipo de Reforma Presupuestaria • Involucrados Proyecto Presupuesto Orientado a Resultados	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La institución realiza encuestas que incluyen una muestra representativa de las instituciones clientes, además de que para los proyectos y nuevas iniciativas que impactan a los clientes se consulta con los involucrados, y se elaboran planes de acción. En adición, la DIGEPRES posee Buzones de Sugerencias accesibles tanto físicos como digitales, a partir de estos se elaboran informes que se entregan a las áreas y así puedan atender la solicitud o inquietud del ciudadano e implementar planes de acción para la mejora. Evidencia • Resultados de la Encuesta de Satisfacción • Planes Acción Encuestas de Satisfacción • Informe Buzón de Sugerencias - Seguimiento acciones Buzón	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de	DIGEPRES cumple con su compromiso y principio de ser transparente, se publica	

decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	información relevantes como estadísticas presupuestarias periódicas, política de gasto, el consolidado de la ejecución, el presupuesto del SPNF, la Ley de PGE y boletines institucionales. Se asegura la transparencia a través de las evaluaciones de 2 organismos internacionales donde nos dan un 46.4% en el 2016 en el PEFA y el IBP ha evolucionado desde el 2008, partiendo de 12 a 66 para el 2017. Contamos con un Portal de Intranet donde se maneja información actualizadas para los colaboradores, también se ha implementado servicios en la plataforma de gestión Emanagement, donde se encuentra el módulo interno para gestionar las novedades de los recursos humanos y el módulo de Certificaciones por mencionar algunos servicios. También contamos con la herramienta eMarSuite que de manera transparente tiene todas las evidencias de la gestión de la estrategia institucional, POA e Indicadores Estratégicos. Evidencia • Portal de intranet DIGEPRES. • Módulo SIGEF • Portal institucional • Portal de transparencia. (http://www.digepres.gob.do/transparencia/) • IT-RH-01 Creación de Acuerdos de Desempeño en Emanagement • PPT eMarSuite • Boletín Mayo 2020 - IBP • Boletín Abril 2020 - SMMGP	
---	--	--

6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Actualmente se tiene información de la satisfacción por medio a los buzones de sugerencias y las encuestas mensuales que se envían a las instituciones clientes, además durante la prestación del servicio de capacitaciones en temas presupuestarios, se provee una encuesta que permite recolectar mejoras oportunas para el servicio y el tema en general tratado en la capacitación / socialización. A partir de la medición de esos servicios se realizan informes que a su vez desencadenan planes de acción para la mejora continua de la prestación de los servicios y la satisfacción de nuestros clientes. Así como también las acciones para el cumplimiento del eje 2 del PEI sobre Transparencia Presupuestaria y Participación de la Sociedad Civil, entre las que se encuentra la actualización del portal web sobre presupuesto ciudadano, estas se miden a través de la encuesta de presupuesto ciudadano. Evidencia • Encuestas Servicio de Capacitaciones presupuestarias • Resultados de la Encuesta de Satisfacción • Informe Buzón de Sugerencias • Encuesta de presupuesto ciudadano. • Portal web presupuesto ciudadano. • PEI • Planes de acción Encuestas de satisfacción servicios	
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.	Danto respuesta al Decreto 2011-10, se crean las Cartas Compromisos que son el instrumento mediante el cual las instituciones públicas muestran su oferta de	

	servicios, el compromiso, atributo y estándar de calidad de los servicios y medios de participación. Actualmente contamos con 2 servicios comprometidos: Capacitaciones y Asistencia Técnica en temas presupuestarios con un nivel de satisfacción de 85% y 90% respectivamente. Contamos con un sistema de medición de los servicios internos y externos, detallados en el criterio #6. Estos servicios alimentan indicadores estratégicos y operativos clave establecidos en el Cuadro de Mando Integral y el Plan Estratégico, que impactan los indicadores gubernamentales y nos posicionan con un 91%. Evidencia • Carta al compromiso al ciudadano • Informe Encuesta CCC • Resumen cumplimiento indicadores SMMGP, PEI • Boletín Mayo 2020 • Cuadro de Mando Integral • Plan Estratégico Institucional	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Con el fin de realizar encuestas de satisfacción al cliente que nos brinden información para mejorar nuestros servicios y conocer las necesidades de nuestros clientes, hemos evolucionado en el medio de recolección de la opinión de los usuarios: • Se ha desarrollado buzón de quejas y sugerencias digital • Las encuestas totalmente digitales enviadas a las instituciones, de manera trimestral. Esto permite abordar las necesidades de los usuarios de manera rápida.	

	• Encuesta presupuesto ciudadano donde se mide al ciudadano en relación al conocimiento de los instrumentos de difusión de temas presupuestarios y se evalúa la forma de presentación y distribución más adecuada para cada tipo de cliente y ciudadano. Evidencia • Resultados de la Encuesta de Satisfacción • Informe de Ejecución Presupuestaria • Informe de Evaluación Presupuesto Físico • Informe de Buzón • Buzón digital • Encuesta presupuesto ciudadano	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La Gestión financiera está alineada con los objetivos del PEI y es desplegada anualmente en el POA , PACC u controlamos con las ediciones de los indicadores establecidos en CMI, a fin de dar cumplimiento al resultado operado "Gestión financiera y administrativa eficiente y transparente". A través de la estructura programática se vincula su producción y metas institucionales (producción física) a la ejecución financiera, confirmado en el IGP promediado un 90% durante el 2019, ese mismo año logramos 92% de cumplimiento del PEI, mediante la ejecución óptima en los POA 2019 con un 96.5%. El PACC cerró el 2019 con una ejecución financiera de un 71%, evidenciando la eficiencia y el ahorro en las adquisiciones y servicios	

	Contratados por la institución sin impactar el grupo de los objetivos estratégicos. Evidencia • Cuadro de Mando Integral Administrativo Financiero. • Plan Estratégico Institucional (PEI). • Plan Operativo Anual (POA). • Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Memoria Anual Institucional 2019 Gestión Interna Financiera y Compras • Pantallas SIGEF • Indicadores SMMGP Corte 2019	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	La DIGEPRES analiza los riesgos y cuenta con un cumplimiento de 98.19 % en las OBACI, en la cual tenemos un 100% en la matriz de Valoración y Administración de riesgos (VAR) conforme a la última evaluación de la Contraloría General. Contamos con un Plan Anual de Gestión de Riesgos, el cual busca establecer lineamientos de acuerdo con las legislaciones aplicables, metodologías, mejores prácticas de gestión de riesgos, también como medida de aseguramiento la DIGEPRES está siendo auditada por Cámara de Cuentas y se ha suministrado el 100% de las evidencias e informaciones requeridas por el equipo auditor de Cámara de Cuentas. Evidencia • Lista de Acciones de Mejora. • Análisis de Escenarios para Proyectos • Cumplimiento NOBACI • Plan de acción Auditorías Internas • Checklist Auditoría Cámara de Cuentas • MA-GR-01 Manual de Gestión de Riesgos	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	La DIGEPRES publica oportunamente el presupuesto y su ejecución en el Sub-Portal de	

	transparencia Institucional. Así mismo se publica el Balance General mensual, el Estado de Resultados, informes de auditorías realizadas por proyectos, la Relación de Activos Fijos y el inventario de Almacén, reporta informaciones de eficacia para el cálculo del Indicador de Gestión Presupuestaria IGP, el cual es la suma del indicador de eficacia y transparencia y promediamos un 90% durante el 2019. Evidencia • Contenido portal de transparencia • Portal Transparencia Memoria Anual Institucional 2019 - Indicadores de Gestión.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La institución registra las informaciones presupuestarias en el SIGEF que sirve de repositorio y facilita el control y trazabilidad de las transacciones. Mediante la nueva estructura programática institucional que se viene utilizando desde el 2018 se ha logrado madurar en la vinculación de producción física a la financiera. En base a las necesidades de los departamentos, se realiza un ejercicio de costeo de la producción institucional, afianzada durante la Formulación Presupuestaria Institucional (anual), donde es elaborado el PACC en respuesta al POA del año que se está formulando. Evidencia • Pantallas del SIGEF • Documento Explicativo POA 2017-2020	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad,	Mediante la nueva estructura programática vinculamos la producción y metas institucionales (producción física) a la ejecución financiera, confirmado en el IGP promediado un	

presupuestos energéticos.).	90% durante el 2019, ese mismo año logramos 95% de cumplimiento de nuestro PEI, mediante ejecución óptima en los POA 2019 con un 95.5%. Como órgano rector presupuestario se desarrolló el Proyecto de Presupuesto orientado a Resultados que implica adecuar los procesos presupuestarios de las instituciones a una planificación, presupuestación y costeo que genere resultados medibles y palpables para la sociedad. El PGE de 2019, se incluye el atributo de presupuestos sensibles a géneros para 9 programas pilotos, revisión de las Estructuras organizativas de las instituciones para la identificación de programas, productos y sus actividades con enfoque para la equidad de género y la creación de la guía y procedimiento para este fin, en las diferentes etapas del ciclo presupuestario. Evidencia • PEI Institucional • Presupuesto Institucional. • Pantallas SIGEF • Memoria Anual Institucional - Indicadores de Gestión • Documento explicativo POA 2017-2020 • PPoR Proyecto PPoR Resumen Ejecutivo • Portal de Transparencia.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las responsabilidades del Departamento Administrativo y Financiero están establecidas en el Manual de Organización y Funciones y la distribución conforme al organigrama aprobado por el MAP. Cada área del DAF es responsable de una etapa del ciclo del gasto. Con un desempeño basado en procesos donde las	

	funciones de preparación, revisión y aprobación están claramente definidas y separadas para evitar posibles conflictos de interés o confusiones y todo esto supervisado por una dirección financiera que autoriza o canaliza la autorización a la máxima autoridad, a todas las transacciones financieras de la institución. Evidencia • Manual de Organización y Funciones • Estructura Organizacional	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las decisiones de inversión están contenidas en un plan estratégico institucional, donde se proyectan los resultados esperados, las actividades a ejecutar y los recursos financieros requeridos. Apoyadas por un Comité de compras institucionalizado y en algunos casos con el auxilio de organismos internacionales se velan porque las adquisiciones de activos o desarrollo de capacidades pasen por la criba del análisis costo-beneficio, la sostenibilidad a largo plazo y los debidos procesos que regula la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, para garantizar una gestión transparente. Las compras son gestionadas en el portal transaccional de Compras y Contrataciones Públicas. Evidencia • PEI • Memoria Anual Institucional - Indicadores de Gestión y Gestión Interna	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	A través de la estructura programática la GEPRES vincula su producción y metas institucionales (producción física) a la ejecución financiera. Cuya ejecución es medida a través del IGP: Índice de Gestión Presupuestaria, en el	

	La DIGEPRES ha promediado un 90% (en los últimos 12 meses o durante el 2019). Esto en conocimiento al manejo eficaz, eficiente y transparente de los recursos institucionales definidos en nuestro POA como soporte a un presupuesto orientado a resultados. La DIGEPRES al cierre del 2019 conto con un 92% de cumplimiento de nuestro PEI 2018 - 2020 (para las actividades comprendidas durante el 2019), medición que realiza el Ministerio de Hacienda a través de eMarSuite. Para poder lograr ese % de ejecución estratégico fue necesario lograr una ejecución óptima en los Planes Operativos Anuales, para cerrar un 2019 con un 96.5% de ejecución. Evidencia • Documento Explicativo POA 2017-2020 • Memoria Anual PACC • Cumplimiento PEI 2019 • Memoria Anual Institucional - Indicadores de Gestión y Gestión Interna	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Actualmente la DIGEPRES está en fase de desarrollo e implementación gradual del Sistema de Colaboración Interna, en el Intranet que permitirá a los colaboradores acceder a la documentación aplicable a los procesos de cada área. Contamos con información documentada de los procesos institucionales y disponible para todos los colaboradores, actualmente existen 217	

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.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	estos, asegurando que el conocimiento se quede plasmado. La DIGEPRES cuenta con un plan de respaldo y seguridad de la información que permite salvaguardar la información de la organización, se realizan Backups diarios diferenciales, mientras que los semanales y mensuales son completos (FULL). Evidencia • IT-TI-08 Instructivo Realización de Backups • Plan Estratégico del Dpto. de TIC 2015-2020 Rev. 2018 • PR-GD-01 Procedimiento de Gestión de Documentos La DIGEPRES ha desarrollado canales internos para difundir la información a toda la organización por medio del moderno portal de intranet, los boletines institucionales que son enviados por correo electrónico a través de Comunicación Interna, portal web institucional actualizado, Sistema de Colaboración Interna Emanagement que tiene los diversos módulos por Área funcional, comunicación interna por medio al sistema automatizado de correspondencia y las publicaciones en las pantallas institucionales. Evidencia • Portal de Intranet • Pantallas con informaciones • Enlaces a Boletines Informativos Mediante el proyecto de Gestión de Competencias, se realizaron coaching grupales e individuales para todos los líderes de área. También se ha socializado con	
---	--	--

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. 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.	todos los colaboradores, facilitado por expertos en gestión de competencias. (datos en el criterio 3 y 7) Evidencia • Informe coaching DIGEPRES • Proyecto Transformación Organizacional DIGEPRES, cuenta con un sistema de Correo Institucional, basado en tecnología Microsoft (Exchange), que garantiza la operatividad de información tanto de los empleados como de las instituciones clientes y colaboradoras. Mediante el portal institucional y el portal de transparencia se garantiza el acceso la información relevante a los ciudadanos y clientes. Adicionalmente, la institución realiza la publicación del Presupuesto Ciudadano que facilita la comprensión del presupuesto. Evidencia • Rendición de Cuentas TIC Evidencia Correo Institucional • Portal de Transparencia • Portal Presupuesto Ciudadano La DIGEPRES como parte de la Gestión de Documentación y Procesos alineado al punto 7.0 de la Norma ISO 9001:2015 garantiza que se retengan dentro de la organización el conocimiento, cada documentación de procesos se realiza y actualiza con cada una de las personas responsables y participantes, además contamos con repositorios de la información en la nube, servidores locales y portales como el web de DIGEPRES e Intranet	
---	--	--

	Evidencia • PR-GD-01 Procedimiento de Gestión de Documentos • Listado Maestro de Documentos. • Reporte Documentación Vigente • Documentos en la Intranet • Campaña Documentación Institucional - Dónde encontrar la documentación • Carpeta Documentación vigente • Portal de Intranet	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El Depto. TIC ha desarrollado un Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETIC) que contiene la estrategia, objetivos y actividades para la gestión tecnología a mediano plazo y cada año se desglosa en POA y PACC para garantizar el logro de los objetivos en materia de tecnología. Con la ejecución del PETIC se ha logrado un crecimiento sostenido en ITICge e implementación de Gobierno Electrónico, en mayo 2018 la OPTIC reconoció a la DIGEPRES por haber logrado la posición 7 de 207 instituciones evaluadas. Actualmente contamos con un portal web conforme a las normas nacionales, 4 certificaciones NORTIC (EI, A3, A2, A4), Sistema de Colaboración Interna, excelente gestión de la infraestructura tecnológica y mecanismo de seguridad, equipo de desarrolladores, intranet, portal de transparencia, interacción y migración de datos desde el SIGEF para el	

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.	fortalecimiento de la gestión presupuestaria desde el órgano rector de presupuesto. Evidencia • Plan Estratégico del Depto. de TIC 2015-2020 Rev. 2018.PDF Documento Explicativo POA 2017-2020 PACC 2020 Fotos Premio 2018 Foto Portal (Certificaciones NORTIC) Realizamos análisis costo-beneficio de las soluciones de TIC a implementar y mantenemos un control tanto del CAPEX como del OPEX para conocer el costo total de propiedad de dichas soluciones. La distribución total de los gastos de capital (CAPEX) (2015-2020) equivale a RD\$55,427, 751.81 de los cuales el 72% pertenece a infraestructura, 24% innovación/automatización y 4% de capacitación, los gastos operativos (OPEX) presentan una reducción de 60.53% en el servicio de telecomunicaciones gracias a la correcta evaluación costo-beneficio/efectividad donde se adquirieron un telefonía de última generación y se pagó en 30 meses, es decir, 6 meses antes de lo estimado. En los últimos 5 años en la gestión de tecnologías de ha ahorrado \$11,873,056.20. Evidencia Rendición de cuentas CAPEX y OPEX	
---	---	--

3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	CMI Depto. TIC 2018-2020 Tomamos en cuenta el nivel de usabilidad y seguridad de cada una de las soluciones de TIC, así como también de las competencias de nuestros clientes y colaboradores, teniendo siempre presente la capacitación. Mantenemos actualizada la información de los servicios críticos con un nivel de disponibilidad de 99.98% al año, tomando en consideración al usuario colocamos en nuestros portales internos y externos el menú de accesibilidad que permite agrandar texto, dislexia amigable, leer la página e informaciones, también se desarrollan instructivos de uso de cada aplicativo tecnológico y mantenemos activa la mesa de ayuda para soporte técnico. Evidencia Accesibilidad portal WEB Instructivos RRHH Sistemas	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	Menú de Accesibilidad Sistemas Implementamos e innovamos continuamente las herramientas tecnológicas que nos permiten mantener la eficiencia en la gestión institucional, tomando en consideración los recursos disponibles y la adecuación a las tareas operativas a realizar, algunas de estas son: • MS Project/Teamwork/Azure DevOps Services • Almacenamiento seguro de la data estructurada y no estructurada.	

✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 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.	• Subsistema de Gestión de Capacitaciones que incluye las capacitaciones en temas tecnológicos. Durante el proceso de pandemia COVID - 19 La DIGEPRES aseguró de forma eficiente el teletrabajo, manteniendo activa las operaciones e interacción con todos los grupos de interés. Evidencia • MS-Project • Team Fundación para proyectos de desarrollo de software • Subsistema de capacitación de gestión humana • Portal de Intranet • Sistema de gestión de tickets de asistencia técnica TIC Basándonos precisamente en un Plan Estratégico y en el concepto de arquitectura empresarial, hemos avanzado en transformación digital en pro de los servicios CORE y de apoyo. Algunos ejemplos del uso de las TIC en la mejora de prestación de los servicios son: El Sistema de colaboración interna con los módulos de Gestión Humana (SIGEF) que ha simplificado el servicio de permisos, licencia, vacaciones e imprevistos, también se gestionan las evaluaciones por desempeño y competencias, el registro de	
--	--	--

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.	asistencia electrónico y un módulo interno de solicitud de artículos y registro y control de inventario en almacén de suministros. Evidencia • Digitalización de servicios externos e internos. • https://emanagement.digepres.gob.do/ Herramientas automatizadas Fotos Emanagement Para mejorar la eficiencia en el servicio al cliente, hemos implementado las directrices recomendadas en las normativas NORTIC A2, A3, A4 y EI, logrando así: Normalización del portal web institucional, implementación de datos abiertos en el Estado, efectividad en el intercambio de información con otras instituciones, comunicación efectiva con la ciudadanía por medio de las redes sociales. Actualmente estamos utilizando servicios internos digitalizados bajo el Sistema de Colaboración Interna y contamos con servicios en línea para el cliente/ciudadano en nuestro portal web: Identificación Item de Compras, SIPREGOL, SIPREPUBLI, Estadísticas Presupuestarias, Guía Alfabética de Imputaciones y Provisión de información y tenemos desarrollado el servicio de Certificaciones Presupuestaria para facilitar el proceso de solicitud y análisis de las certificaciones de apropiación. Evidencia • Fotos Portal (Certificaciones NORTIC) •Fotos de SIPREGOI, SIPREPUBLI	
---	---	--

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	Una de nuestras fortalezas es precisamente la innovación en temas tecnológicos, partiendo desde el despliegue del NSPD que estable como atributos la gestión por procesos y la interoperabilidad, adoptamos la mejora continua de los procesos a través del rediseño y automatización de servicios tanto internos como externos, estas soluciones tecnológicas nos han permitido ser reconocidos por la OPTIC en 2019 por nuestra excelente implementación de las TICS en comparación con las 207 instituciones evaluadas. En los últimos 5 años la DIGEPRES ha invertido el 24% del presupuesto de tecnología en innovaciones y automatizaciones para estar a la altura de las exigencias de los nuevos tiempos. Evidencia • Boletín COI (Fotos de Reconocimiento OPTIC 2019)	
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.	Actualmente la Institución se encuentra en un proceso de análisis de la situación actual con miras a certificarnos en la normativa NORTIC A8, la cual establece las pautas para la gestión de residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. Contamos también con una política inclusiva de acceso a internet y correo electrónico para todos los colaboradores que no utilizan un Computador para desempeñar sus funciones. En el 2012 la DIGEPRES no tenía correo electrónico, desde entonces se ha realizado una gestión para garantizar que el uso de las tecnologías ayude a mejorar el trabajo y también tenga un impacto positivo en el medio ambiente, por esto, para el 2020	

	el 100% de los colaboradores cuentan con correo electrónico, inclusive aquellos que no utilizan computador tienen asignado un correo que pueden revisar en los ordenadores disponibles en las recepciones de sus Áreas Organizacionales Evidencia • correo NORTIC A8	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	La DIGEPRES cuenta con una cómoda distribución departamental, divididos en dos niveles dentro del edificio gubernamental Juan Pablo Duarte y ambos poseen amplios pasillos, cada empleado tiene cubículo u oficina. Cada piso cuenta con área de recepción y las direcciones/ departamentos cuentan con recepciones adicionales. La ubicación de las instalaciones es cómoda para acceder por la variedad de rutas de transporte público disponibles incluyendo el metro de Santo Domingo con sus estaciones Casandra Damirón y Profesor Juan Bosch. La DIGEPRES cuenta con 3 salones para realizar reuniones y eventos, cómodas salas de espera, disponibilidad de 1 parqueo para	

4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Gobernación del Edificio para que se realice el adecuado mantenimiento a nuestras instalaciones. Evidencia • Plan de Mantenimiento preventivo DIGEPRES con el fin de garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, además de mejorar el bienestar de los colaboradores, se cuenta con dos rutas de transporte colectivo (llegada y salida) que ayuda a un mejor uso de los medios de transporte y contribuye a reducir las emisiones al medio ambiente de tóxicos, de manera que se aprovecha el tiempo y los recursos disponibles para garantizar el movimiento de la mayor cantidad de empleados. Así mismo, se garantiza mantenimiento a los vehículos de la institución, suministro de combustible a la planta eléctrica y planes de contingencia ante cualquier emergencia que pudiera presentarse.	
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).	Evidencia • Solicitud de mantenimiento de vehículos de motor • Plan de Mantenimiento Preventivo El edificio donde están ubicadas nuestras instalaciones cuenta con nuevos y modernos ascensores que facilitan el acceso a las instalaciones de la institución. Los empleados hasta nivel de encargado de sección cuentan con parqueos asignados dentro del recinto del edificio y dos parqueos destinados a visitantes.	

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. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	El acceso mediante transporte institucional es garantizado en dos rutas (Dirección Santo Domingo Este y otra en la zona metropolitana), además nos encontramos en un lugar de fácil acceso al transporte público rutas de autobuses, Metro de Santo Domingo. Evidencia • Foto de las zonas de aparcamiento • Recibo de asignación de parqueo Ruta de transporte institucional • Listado de Plaza de Parques • Política de Uso de Parqueo DIGEPRES mantiene al igual que las demás instituciones una alianza estratégica con Bienes Nacionales para realizar los descargos y ser llevados a un almacén proporcionado por dicha institución. El pasado mes de Octubre 2017 se realizó un descargo de activos fijos a Bienes Nacionales. Evidencia • Procedimiento de Descargo de Activos Fijos Nuestras instalaciones, especialmente el Salón Juan Bosch, están a la disposición de las demás instituciones y la comunidad, mediante solicitud. Siempre que no interfiera con las actividades propias de la DIGEPRES, las instalaciones pueden ser utilizadas por la comunidad local. Evidencia • Solicitud de uso de instalaciones	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	El Plan Estratégico Institucional 2018-2020 fue diseñado tomando como referencia los lineamientos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, el Proyecto Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano y alineado a las leyes aplicables. Estos insumos nos permitieron mapear los procesos institucionales. El mapa de procesos define la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, detallando como los procesos claves de los identificados como misionales interactúan con los demás procesos. Los Procesos claves se identifican a partir de su vinculación con los productos estratégicos y la misión institucional basados en los principios regulatorios. Los procesos estratégicos fortalecen la operatividad de la Institución y contribuyen a una mejor perspectiva de las instituciones clientes. Los procesos de apoyo, abarcan la gestión y desarrollo de personas, tecnología de la información, administración, gestión económica- financiera, legal y la comunicación.	

4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	indicadores asociados que forman parte del Cuadro de Mando Integral. Se han analizado los procesos para la elaboración del PEI, que contiene los objetivos estratégicos alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, al Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda, al Plan Nacional Plurianual del Sector Público, a las Normas de Control Interno y al Plan de Gobierno. En estos momentos la institución se encuentra en el proceso de seguir madurando en la planificación e implementación de una gestión de riesgos por proceso, dentro de las actividades se está revisando el Manual de Gestión de Riesgos y su implementación. Hasta el momento hemos dado fiel cumplimiento a lo establecido por el OR en materia de Control Interno y Gestión de Riesgos. Evidencia • Plan Estratégico Institucional • PR-EG-01 Procedimiento de Evaluación de la Ejecución Presupuestaria • FO-PE-02 Seguimiento a los Productos del POA • Manual de Gestión de Riesgos • Matriz de Riesgo En el desarrollo del Proyecto del Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano (NSPD) se levantaron los procesos utilizando la herramientas relacionadas al BPM que sirvieron como pase para que durante el 2007 la DIGEPRES elaborara el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2008-2020, basado en el cual cada año se elabora el Plan	
---	---	--

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).	Operativo Anual, apoyado de herramientas de seguimiento como son la Tabla de Seguimiento al POA y los indicadores definidos en el Cuadro de Mando Integral, para asegurar que los procesos están alineados la misión de la institución. Otras herramientas que facilitan asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y la planificación institucional es el mapa de procesos que está diseñado tomando como base las herramientas de planificación ya mencionadas. Esto garantiza la alineación de los objetivos estratégicos y con la operación del negocio. Evidencia • Mapa de Procesos • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual 2019, 2018 y 2017 • FO-PE-02 Seguimiento a los Productos del POA La institución se basa en lo establecido en su procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios para realiza, de forma periódica y sistemática, encuestas de satisfacción a los diferentes grupos de interés según el calendario de ejecución del proceso que se actualiza cada año. Desde el Proyecto Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano (NSPD) la institución incluye en los levantamientos de información sobre los procesos a los empleados involucrados en estos, además de que cada iniciativa o avance en la mejora de los procesos (definición) es socializada con las áreas correspondientes.	
--	---	--

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.).	calidad de profesionalidad, la misma fue socializada con toda la institución durante el diseño e implementación. Se están desarrollando servicios automatizados con el objetivo de simplificar los trámites y agilizar su respuesta, algunos de estos servicios son: “Servicio de Certificaciones de Apropiación Presupuestaria” “Identificación de Ítem de Compra”, “Sistema de Presupuesto de las Empresas Públicas (SIPREPUPLI)”, “Estadísticas Presupuestarias”, “Provisión de Información”. Dentro de los servicios internos automatizados se encuentran: Correspondencia, Almacén de Suministros, Evaluación del Desempeño por Competencia, Solicitud, Aprobación y Registro de Permisos, Imprevistos y Licencias. Evidencia • Carta Compromiso Ciudadano • Servicio de Certificación de Apropiación Presupuestaria • Pantallas de servicios internos automatizados en Emanagement Para establecer los objetivos de resultados orientados a la Planificación Estrategia Institucional contamos con una serie de instrumentos, entre ellos podemos mencionar el Cuadro de Mando Integral (CMI), las matrices de seguimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el seguimiento a los productos del cumplimiento de la gestión que presentamos ante el Sistema de Medición y	
---	--	--

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).	Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP), también contamos con indicadores de resultados para monitorear los servicios comprometidos en la Carta Compromiso. A nivel de los logros que cada colaborador aporta para el cumplimiento de los objetivos institucionales ejecutamos la herramienta dispuesta por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el Acuerdo de Desempeño. Evidencia • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2019 - Resumen Ejecutivo • Acuerdos de Desempeño • PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas • CMI - Indicadores P&D T2 2019 • Matiz NOBACI Para evaluar la eficiencia, calidad y eficacia de las TIC contamos con el Cuadro de Mando Integral, para medir el avance en la implementación por procesos de toda la institución que toma como parte del cálculo los servicios manuales y automatizados puestos en marcha. Otro mecanismo de medición, es la encuesta de satisfacción con los servicios internos al momento de cerrar un ticket de atención. Contamos con una herramienta de medición de los servicios que brindamos a nuestros clientes internos. Estamos certificados bajo las normas NORTIC EI, A3, A2 y A4.	
--	---	--

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.	Poseemos aplicativos informáticos que ayudan a la consolidación de informaciones. Otros aplicativos que aportan al buen trabajo de los colaboradores son: Correspondencia, Almacén de Suministros, Evaluación del Desempeño por Competencia, Solicitud, Aprobación y Registro de Permisos, Imprevistos y Licencias. Evidencia • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2019 - Resumen Ejecutivo • Pantallas de servicios internos automatizados en Emanagement (Almacén, RRHH) • LI-CA-03 Portafolio de Servicios • Gobiernos Locales • SIPREPUBLIC • Cuadro de Mando Integral TIC • COI sistema de ticket • Foto portal con acreditaciones de las NORTIC. • Boletin-Julio-2019- NORTIC A3 EI • IT-RH-01 Creación de Acuerdos de Desempeño en Emanagement • PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas La innovación en los procesos viene dada por varias vías, algunas de estas por mejoras a los procesos, por planes de mejoras, que se establecen desde la estrategia, por iniciativa del dueño del proceso o bien ya sea por auditorias.	
--	---	--

	La institución se ha caracterizado por la innovación a través de los benchlearning que realiza con el fin de descubrir nuevas estrategias para abordar retos similares entre instituciones gubernamentales. Dentro de las acciones a destacar están los aportes del Ministerio de Hacienda para la definición de los requerimientos de diseño de la herramienta de Evaluación de Desempeño por Competencia. Evidencia • Invitación, lista de asistencia para benchlearning Ministerio de Hacienda • Plan Benchmarking	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	La visión estratégica de los productos y servicios institucionales de encuentran identificados en el mapa de procesos, el mismo recoge la interrelación de todos los procesos que realiza la organización. Adicional la DIGEPRES en su metodología de documentación y diagramas de flujos identifican los productos y servicios de cada proceso, además de su conexión con los procesos previos y posteriores. Los servicios y productos finales que ofrece la institución a los clientes se encuentran disponibles en la Carta Compromiso al Ciudadano y el portal institucional en la sección servicios. Evidencia • Carta Compromiso Ciudadano	

	• Mapa de procesos • Vista de página de servicios • PR-EG-01 Procedimiento de Evaluación de la Ejecución Presupuestaria	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	La institución, realiza de forma periódica y sistemática, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, que incluyen todos nuestros clientes y los colaboradores. Otro método utilizado para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias, en estos formularios expresan sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones. Evidencia • PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Informes encuestas servicios internos • Informe del buzón de sugerencias • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2019 - Resumen Ejecutivo	
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.	La institución, realiza de forma periódica y sistemática, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, que incluyen todos nuestros clientes y los colaboradores, donde se recogen sus impresiones y sugerencias de puntos de mejora. En nuestra Carta Compromiso Ciudadano hemos comprometido los estándares que la institución mantendrá en los servicios comprometidos. En adición la institución aprovecha estas mediciones para	

	comprobar la percepción de todos los servicios que ofrece y que pretende comprometer en futuras versiones de la Carta Compromiso Ciudadano. Otro método utilizado para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias, en estos formularios expresan sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones. Evidencia • PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios • Carta Compromiso Ciudadano • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Informes encuestas servicios internos • Informe del buzón de sugerencias • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2019 - Resumen Ejecutivo	
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.	Con respecto a la participación de los ciudadanos/clientes para desarrollar estándares de la calidad de los productos, la institución, realiza de forma periódica y sistemática, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, que incluyen todos nuestros clientes y los colaboradores, donde se recogen sus impresiones y sugerencias de puntos de mejora. Otro método utilizado para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias, en estos formularios expresan	

	sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones. Evidencia • PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios • Carta Compromiso Ciudadano • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Informes encuestas servicios internos • Informe del buzón de sugerencias • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2019 - Resumen Ejecutivo	
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.	Durante la implementación del Proyecto Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano (NSPD) se sentaron bases para el desarrollo futuro de servicios interactivos que facilitarían las Gestiones Presupuestarias, para ello se visitaron Gobiernos Locales, Empresas Públicas y Ministerios. Para los ámbitos de Gobiernos Locales y Empresas Públicas fungen como auto-facilitadores en los servicios SIPREGOL, SIPREPUBLIC que se ejecutan en línea, mediante la carga y registro de las informaciones presupuestarias referente a sus ejecuciones y formulación. Ejecutamos el servicio de capacitaciones en temas presupuestarios y procuramos siempre realizar una encuesta que permite a las instituciones clientes aportar mejoras y expresar su nivel de satisfacción. Evidencia • SIPREGOL- Interfaz Usuario • SIPREPUBLIC- Interfaz Usuario • Encuesta Servicio de Capacitaciones	

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.	Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, a través de la cual, los usuarios pueden consultar y solicitar las informaciones de la institución. Para acceder a los servicios el Cliente/Ciudadano puede acercarse a nuestras oficinas o puede acceder a la plataforma virtual. La página web institucional cuenta con un procedimiento que define las directrices de su actualización y los documentos de referencia que deberá tener los contenidos con la imagen institucional. Para garantizar la integridad de las informaciones electrónicas, contamos con las certificaciones: • NORTIC A2 Norma para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano. • NORTIC EI Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales. La institución garantiza el intercambio de información con sus usuarios internos a través del buzón de sugerencias ubicados por toda la institución, boletines informativos, pantallas Informativas y reuniones de equipos. Evidencia • Portal Web • PR-DC-01 Procedimiento de Actualización Contenidos Web • CT-TI-01 Catálogo de Servicios en Línea • Redes Sociales • Carta Compromiso Ciudadano • Respuestas OAI a ciudadanos - Solicitudes OAI	
--	--	--

	• Correo de asistencia técnica a clientes - Programación fondos años anteriores • Fotos de los Buzones de sugerencias • Impresión de Comentarios y Mensajes en redes sociales	
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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	La organización tiene un horario de atención al ciudadano y demás grupos de interés externos de 8:00 a.m. a 4:00 pm., y recibe solicitudes y documentación hasta las 6:00 pm. Con una oficina ubicada en el edificio de oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en donde se dispone de vías de acceso del transporte público. Así como forma de contacto permanente vía correo electrónico info@digepres.gob.do. La institución mantiene en su página web información sobre su funcionamiento, horarios, oficinas, contactos, y dirección, que están disponibles en formato digital. Asimismo, promueva toda esta información de formato impreso, en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se difunde entre todos sus grupos de interés externo e internos en formato digital, impreso y audiovisual, en los ejemplares del presupuesto ciudadano, el comic también se encuentran en formatos digitales e impresos y Redes Sociales se gestiona información para todos los grupos de interés. Evidencia • Redes Sociales – Información General de la Institución • Página Web – Contactos • Ejemplar Presupuesto Ciudadano • Ejemplar Comic Presupuesto Ciudadano	

	• Carta Compromiso Ciudadano	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El buzón de quejas y sugerencias es el medio institucional para recibir retroalimentación de los colaboradores, clientes y el público en general sobre la satisfacción de los servicios ofrecidos por DIGEPRES, quincenalmente son recolectados los formularios dentro de los buzones y se gestionan las quejas y sugerencias con el área responsable, adicional se tiene un buzón digital en el portal web. Se lleva un control de las acciones que la gerencia toma a partir de las informaciones que llegan por los buzones de sugerencias Evidencia • FO-DG-03 Formulario de seguimiento de 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
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	La institución tiene la cadena de prestación del servicio y sus colaboradores más significativos definidos en la ley 423-06 Orgánica de Presupuesto donde establece la relación con las diferentes instituciones que componen en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) y la ley 494-06 que establece la organización del ministerio de hacienda y todas sus dependencias, además en el mapa de producción que se ha definido la cadena de prestación de los servicios y en la carta compromiso ciudadano.	

	Evidencia • Ley 423-06 Orgánica de Presupuesto • Ley 494-06 de Organización del Ministerio de Hacienda. • Mapa de Producción • Carta Compromiso Ciudadano • Diagrama interacción con el SIAFE • Entradas y salidas del SIAFE • Proceso SIAFE	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se coordinan procesos con socios claves del sector privado y público promoviendo la participación en la mejora de los procesos de ese grupo de interesados, algunos ejemplos son: • Diseño e implementación de los procesos del Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano (NSPD): Procesos e interacciones definidas con los procesos de otros Órganos Rectores y Unidades Ejecutoras como: Ministerio de Hacienda, Contraloría General, Dirección General de Contrataciones Públicas, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, etc. • Proceso de recolección y análisis de la información de los programas prioritarios: Coordinado con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. • Capacitaciones al personal en materia presupuestaria y de función pública: Desarrollados por medio al proceso junto con CAPGEFI, IDEA-Concentra y el INAP. • Programas de salud, bienestar, formación, etc: Actores del sector privados como: Escuela Europea de Gerencia, Humano Seguros, Consultores Ross, entre otros.	

	Evidencia • Lista de Participación Socialización NSPD • Procesos del Modelo Funcional NSPD • Procesos de Capacitación en Materia Presupuestaria en Coordinación con CAPGEFI • Encuesta sobre Presupuesto ciudadano • Correos proceso de pagos de proyecto de simplificación MH • Documentos Simplificación de trámites DAFI • Simplificación de trámites Plurianual. • Carta Compromiso Ciudadano / Participación Sociedad Civil * Programas Prioritarios MEPLYD-DIGEPRES	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se han desarrollado aplicativos informativos que se comparten con algunos socios de la cadena de prestación de servicio, el socio Contraloría General tiene acceso al intercambio de datos con el sistema SIPREGOL, además la data del SIGEF es compartida con el Ministerio de Hacienda, Dirección de Compras y Contrataciones, Dirección General de Contabilidad Gubernamental y otros organismos que componen el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE). Evidencia • Acuerdo de Interoperabilidad MH-DIGEPRES • Certificación NORTIC A4 / Página web	
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.	La institución realiza de forma sistemática encuestas de satisfacción, según el procedimiento de Medición de la	

	Satisfacción de los Servicios a nuestros clientes. En nuestra Carta Compromiso Ciudadano hemos comprometido los estándares que la institución mantendrá en los servicios comprometidos. Así mismo la institución aprovecha estas mediciones para comprobar la percepción de todos los servicios que ofrece y que pretende comprometer en futuras versiones de la Carta Compromiso Ciudadano. A partir de toda esta información se elabora un plan de acción para garantizar la mejora continua. En adición a las encuestas, la institución ha participado en diferentes foros de la administración pública, así como seminario, talleres y reuniones que involucran otras entidades del sector, con el objetivo de mejorar y garantizar la prestación de servicios a los afiliados. Evidencia • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2019 - Resumen Ejecutivo • PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios • Carta Compromiso Ciudadano • Planes de acción de encuestas	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La DIGEPRES en conjunto con las instituciones pilotos han venido trabajando juntas para implementar la metodología de Presupuesto Orientados a Resultados, pudiendo incluir para el presupuesto del año 2020 nueve programas, los cuales responden a las prioridades de políticas de	

	los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de la Estrategia Nacional de Desarrollo, del Plan Nacional Plurianual del Sector Público y el Programa de Gobierno 2016-2020. Evidencia • Lista de asistencia a reuniones con instituciones. • Informes de avances del proyecto • Memoria anual 2019	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	La institución ha venido trabajando en la incorporación de nuevos módulos en Emanagement para permitir a todas las unidades trabajar bajo el mismo esquema, estos desarrollos han tenido el soporte de las áreas responsables de actualizar los procesos. Evidencia • Pantallas de servicios internos automatizados en Emanagement	
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).	La DIGEPRES inició la implantación de la gestión por procesos desde la concepción del Modelo Conceptual y Funcional que fundamentan Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano (NSPD), desarrollado en el marco del Proyecto Estratégico de Fortalecimiento Institucional y Desarrollo de Capacidades (PROFIDEC) con este proyecto se dio una transformación total en la forma que se manejan los procesos institucionales y los procesos presupuestarios en las demás instituciones del estado. Basado en el NSPD fue desarrollado el Mapa de Procesos Institucional y comenzó el despliegue de la gestión por procesos en toda la organización.	

	Además se ha diseñado e implementado un sistema de autoevaluación interna que permite mejorar continuamente todos los procesos y servicios tanto internos como externos, por medio de: • Auditorías de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 y los criterios del Modelo CAF • Encuestas de Satisfacción con los Servicios Internos y externos • Autodiagnóstico CAF Evidencia • Auditoría interna • Autodiagnósticos • Modelo Funcional NSPD • Modelo Conceptual NSPD • Mapa de Procesos	
--	--	--

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).	La institución cuenta con resultados de mediciones realizadas a diversos grupos de interés que evidencian la percepción de la imagen global de la institución: La satisfacción general con los servicios de la DIGEPRES y el atributo de profesionalidad ,	

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	en la medición de los primeros dos trimestres 2020 obtuvimos una calificación promedio de 98.5%, aumentando sustancialmente en comparación con las mediciones anteriores 85% promedio general del 2019 y 94% en el 2018. La percepción del 94.7% de los ciudadanos encuestados sobre el Presupuesto Ciudadano considera que es un servicio de utilizada. La percepción de los colaboradores sobre la reputación de la institución en el último año es de 89% de satisfacción en los resultados de la encuesta de clima ético 2020 y respecto a la probabilidad de recomendar en 2019 obtuvimos un 84.41% incremento significativo respecto al año anterior calificación fue 82.14% y 85.76% para 2018 y 2017 respectivamente. Evidencia • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo • Encuesta de Clima ético • FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias mensual V2 • FO-DG-01 Formulario de Quejas y Sugerencias - Empleados V2 • FO-DG-02 Formulario de Quejas y Sugerencia - Cliente Ciudadano V2 • Resultados encuestas servicios externos • Resultados encuesta presupuesto ciudadano Los clientes/ciudadanos tienen diversas vías de participación establecidas en nuestra Carta Compromiso Ciudadano: buzones de quejas y sugerencias (Físicos y Digitales),	
---	---	--

3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	encuestas de satisfacción, presencial por medio a la Oficina de Libre Acceso a la Información (Ciudadanos) y Dirección de Servicios (Clientes), redes sociales. La Oficina de Libre Acceso a la información ha brindado respuesta al 91% de las solicitudes en 2017, 92% en 2018 y 90% en 2019. La satisfacción general con los servicios de la DIGEPRES y el atributo de profesionalidad , en la medición de los primeros dos trimestres 2020 obtuvimos una calificación promedio de 98.5%, aumentando sustancialmente en comparación con 85% promedio general del 2019 y 94% en el 2018. el 94.7% considera que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor entendimiento del presupuesto y al 52.9% les gustaría conocer más sobre proyectos de inversión pública por provincia (15.9%), educación (13%), salud (12%) y deuda pública (12%). Evidencia • Encuesta de satisfacción interna y externa. • Buzón de quejas y sugerencias. • Estadística de la OAI 2017-2019 • Resultados de la Encuesta Ciudadana sobre el Presupuesto Ciudadano • Resultados encuestas servicios externos Todos los servicios son gratuitos y nuestra ubicación permite el acceso vía transporte público desde las zonas de Santo Domingo y el interior, además, nuestras instalaciones permiten movilidad para personas discapacitadas. En el portal institucional, google mapa y nuestra Carta Compromiso Ciudadano se encuentran las informaciones de cómo acceder a la institución.	
---	--	--

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Evidencia I • Carta Compromiso Ciudadano. • Portal Web DIGEPRES - Contactos La DIGEPRES modela el principio de transparencia que establece Ley 423-06 en su artículo 11, evidencia de esto es la evaluación que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo 96% en 2017, 96% 2018 y 91% 2019. A lo interno de la institución la percepción del modelamiento de los valores éticos en toda la institución es de 90% de satisfacción. demás conforme a la encuesta de presupuesto abierto 2019 realizada por la International Budget Partnership, gracias a nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados. Conforme a las mediciones de los últimos 3 años se evidencia un progreso sostenido en materia de transparencia, 51 para el 2015, 61 para el 2017 y 75 para el 2019, este número indica el país publica suficiente información para generar un debate público informado sobre el presupuesto. Evidencia • Resultados Indicador Transparencia 2017-2019 • Resultados Encuesta de Clima ético 2020 • IBP 2019	
--	--	--

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.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	En la encuesta de Satisfacción de Servicios brindados, se evidencia la calidad, cumplimiento y tiempo de respuesta al momento de la prestación de los servicios mostrados al cliente/ciudadano. Conforme a las mediciones de percepción la satisfacción con los servicios (Profesionalidad, tiempo de respuesta, calidad) es de 98.5% en 2020 (primeros trimestres), 85% en 2019 y 94% en 2018 evidenciando una mejora continua en nuestros servicios. Evidencia • Encuesta Satisfacción Servicios 2019-2020 La DIGEPRES brinda sus servicios a todas las instituciones públicas e información a toda la ciudadanía sin importar el género, edad, etc., evidencia de esto son los resultados de la encuesta Presupuesto Ciudadano 2018 donde el 69.3% de los encuestados eran servidores públicos y el restante 30.7 % público en general, el 76.4% estuvieron entre rangos de edad de 25-40 años (43.9%) y 41-60 años (32.5%) y el 56.1% pertenecían al sexo femenino. En el En la medición 2018, se obtuvo un promedio general de satisfacción por ámbito de: 98% Gobiernos Locales (GL), 90% Empresas Públicas (EP) y 95% Gobierno General Nacional (GGN). * En la medición 2019, se obtuvo un promedio general de satisfacción por ámbito de: 86% GL, 89% EP y 88% GGN. * En la Medición del 2020, se obtuvo un promedio general de satisfacción por ámbito de: 98% GGN, 100% GL y 100% EP.	
--	--	--

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Evidencia • Resultados encuesta Presupuesto Ciudadano 2018 • Registro de solicitudes de los ciudadano. (Datos de registro de la OAI) • Resultados mediciones de satisfacción servicios por Ámbito 2018-2020 La DIGEPRES ofrece información a los ciudadanos-clientes de forma transparente, de fácil comprensión, calidad y cantidad a todos los grupos de interés por los diferentes canales de información y participación digitales, presenciales y publicaciones impresas. *Mantenemos una calificación de excelencia el indicador de transparencia del Poder Ejecutivo, con calificaciones de : 96% en 2017, 96% 2018 y 91% 2019. * En la encuesta de presupuesto abierto 2019 realizada por la International Budget Partnership, gracias a nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados. * En la encuesta sobre el presupuesto ciudadano el 81.6% conocen el Presupuesto Ciudadano, 94.7% consideraba que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor entendimiento del presupuesto y 94.7% consideraba adecuada la estructura del documento.	
--	--	--

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Evidencia • Promedio de Calificación del Portal transparencia. • Encuesta ciudadana y el IBP • Estadísticas OAI. La DIGEPRES con diversos canales de información y participación digitales, presenciales y publicaciones impresas donde se ofrece información a los ciudadanos-clientes de forma transparente, de fácil comprensión, calidad y cantidad. En la encuesta ciudadana obtuvimos como resultado que 94.7% considera que la información presupuestaria suministrada es de comprensible, adecuada y bien estructurada, además los encuestados expresaron los canales y forma en la que prefieren recibir la información donde el 72% prefiere visualizarla de forma digital en videos, infografías y un 16.7% por medios de comunicación tradicional, el 10.5% de forma impresa.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Evidencia • Encuesta ciudadana • IBP 2019 La DIGEPRES tiene establecido en su Carta Compromiso Ciudadano mediciones trimestrales para conocer el nivel de satisfacción con los servicios brindados y donde los clientes pueden expresar libremente su opinión. Además contamos con mecanismos físicos y digitales como buzones en las instalaciones, buzones en nuestro portal web, chat y por medio a nuestras redes sociales.	

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Contamos con 7 mediciones de encuesta a las instituciones clientes desde el 2018 hasta el 2do trimestre 2020, una encuesta ciudadana en 2018. Evidencia • Encuestas Enero 2020. • Correos encuestas enero 2020. La Institución cuenta con la Carta Compromiso Ciudadano donde ha establecido los servicios que ofrece y el nivel de servicio comprometido, este nivel de satisfacción establecido se mide trimestralmente evidenciando el nivel de confianza que tienen sus productos y servicios. *En la medición de los primeros dos trimestres 2020 obtuvimos una calificación promedio de 98.5%, aumentando sustancialmente en comparación con las mediciones anteriores 85% promedio general del 2019 y 94% promedio general del 2018. Evidencia • Registro de solicitudes de los ciudadano. (Datos de registro de la OAI) • carta compromiso ciudadano. • Resultados encuesta de satisfacción	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el	La institución promueve la participación de los clientes/ciudadanos en el desarrollo de	

diseño de los procesos de toma de decisiones.	sus proyectos estratégicos con la participación de 7 colaboradores de otras instituciones clientes para el Proyecto NSPD (4 participantes de la DAFI analistas de negocios y sistemas, 1 representante del MINERD, 1 del Ministerio de Salud y 1 de la CAASD). 18 personas de 03 instituciones clientes para el Proyecto de Programas Orientados a Resultados y 7 del equipo IDEA-Concentra. Además de la participación de los Órganos Rectores del sector económico y financiero en el Proyecto de Simplificación de Trámites de la Presidencia para las 7 acciones que ejecutó la DIGEPRES, también la participación de empleados, consultores externos, otras instituciones en la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2018-2020. Evidencia • Lista de participantes en NSPD • Lista de Interesados PPor • Grupo de Interés PEI	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	La DIGEPRES cuenta con resultados en relación a la participación de nuestros ciudadanos clientes respecto a las sugerencias recibidas e implementadas. Como resultado de la encuesta ciudadana los encuestados expresaron los canales y forma en la que prefieren recibir la información donde el 72% prefiere visualizarla de forma digital en videos, infografías y un 16.7% por medios de comunicación tradicional, el 10.5% de forma impresa, todas estas sugerencias fueron implementadas y actualmente contamos con un presupuesto ciudadano en diferentes	

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	versiones y formatos que se difunde por canales impresos, digitales, presenciales y medios de comunicación tradicional. Como resultado de las encuestas aplicadas trimestralmente contamos con sugerencias y comentarios que son implementados por medio de los planes de acción que se elaboran. También se da seguimiento a la implementación de las acciones de mejora para responder a las quejas y sugerencias recolectadas en los buzones. Evidencia • Informe del Buzón de Quejas y Sugerencias. • Encuesta Ciudadana • Informes de encuestas externas y Planes de Acción DIGEPRES ha evidencia una tendencia positiva en la implementación y uso de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos clientes. *Implementación de una gestión por procesos y sistema de gestión de calidad que involucra las buenas prácticas nacionales e internacionales. Simplificando trámites por medio a los sistemas de información: Simplificación del Servicio del Certificaciones Presupuestarias, Guía de Imputaciones Presupuestarias en línea, Identificación de Ítem de compra en línea, SIPREGOL, Estadísticas Presupuestarias, Infografías y portal web Presupuesto Ciudadano.	
--	--	--

4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	* Elaboración e implementación de la Carta Compromiso Ciudadano, con dos servicios comprometidos y estándares de calidad establecidos. * Implementación de encuestas de satisfacción trimestral, contamos actualmente con 7 mediciones realizadas. * Buzones de quejas y sugerencias digitales. * Por medio a las redes sociales educamos a la ciudadanía sobre nuestros servicios presupuestarios. Evidencia • Informe de avances certificaciones • Seguimiento asistencias en clasificadores • Informe de quejas y sugerencias • Portal Web institucional La DIGEPRES brinda información y servicios presupuestarios a los ciudadanos/clientes sin importar su género, diversidad cultural y social. En nuestra Oficina de libre acceso a la información recibimos ciudadanos de todas las edades, estudiantes, empleados privados, la prensa, instituciones, etc. y a todos se le brinda un servicio de excelencia, también en nuestra página web contamos con un menú de accesibilidad que permite al ciudadano cliente adecuar la plataforma a sus necesidades visuales y auditivas. Brindamos servicios de calidad y excelencia a todas las instituciones públicas de todos ámbitos Seguridad Social, descentralizadas, Autónomas, Gobierno Central, Empresas Públicas, Asociaciones sin fines de lucro, Gobiernos locales y lo evidenciamos con los resultados del nivel de satisfacción con los	
---	--	--

5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	servicios. Detallamos estos datos en el ejemplo 6.1.6 de este criterio. Evidencia •Lista de instituciones por ámbito. •carta compromiso ciudadano. La institución promueve la participación de los clientes/ciudadanos en el desarrollo de sus proyectos estratégicos y revisa constantemente sus necesidades porque forman parte del desarrollo de cada iniciativa como miembros del equipo de trabajo. Como parte de los resultados evidenciamos la participación de 7 colaboradores de otras instituciones clientes para el Proyecto NSPD (4 participantes de la DAFI analistas de negocios y sistemas, 1 representante del MINERD, 1 del Ministerio de Salud y 1 de la CAASD). 18 personas de 03 instituciones clientes para el Proyecto de Programas Orientados a Resultados y 7 del equipo IDEA-Concentra. Además de la participación de los Órganos Rectores del sector económico y financiero en el Proyecto de Simplificación de Trámites de la Presidencia para las 7 acciones que ejecutó la DIGEPRES, también la participación de empleados, consultores externos, otras instituciones en la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2018-2020. Evidencia • Lista de participantes en NSPD • Lista de Interesados PPO • Grupo de Interés PEI	
---	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios.	DIGEPRES brinda atención a los clientes/ciudadanos para todos los servicios que ofrece en horario de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 4:30 pm. Durante el periodo de emergencia nacional nuestro horario de trabajo no sufrió cambios porque habilitamos el teletrabajo. Evidencia • Carta Compromiso Ciudadano • Protocolo de trabajo durante estado de emergencia Cuando un ciudadano solicita información la respuesta se emite durante 15 días hábiles a partir de la solicitud tal como establece la Ley 200-4 de Libre Acceso a la Información. Los servicios solicitados por las instituciones clientes su tiempo de respuesta varía dependiendo el servicio solicitado, estamos implementado el compromiso de mejora de diseñar una herramienta para medición de los servicios con la finalidad de analizar los tiempos de entrega de las solicitudes realizadas por las instituciones y mejorar nuestros servicios. Evidencia • Lista de Interesados PPOr • Compromiso de Mejora Diseño Herramienta de Seguimiento a los Servicios Todos los servicios que ofrece la institución son gratuitos. En el portal web en la pestaña de servicios se especifica que los servicios son completamente libre de costo.	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	http://servicios.digepres.gob.do/servicio/provision-de-informacion/ Evidencia • Servicios – Portal Web: http://www.digepres.gob.do/ En la DIGEPRES contamos con información disponible sobre las responsabilidades de gestión de los distintos servicios en línea, el cliente/ciudadano puede acceder a nuestro portal web en la pestaña servicios e identificar quienes ofrecen el servicio dentro de la institución, también en la carta Compromiso Ciudadano se establecen los canales de contacto y participación, además de los datos de los responsables de velar por el cumplimiento de este instrumento. Evidencia • Servicios – Portal Web: http://www.digepres.gob.do/	
---	--	--

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.	Como parte de nuestro compromiso con la transparencia en la prestación de los servicios contamos con diversos canales de información: Portal Web institucional con estadísticas presupuestarias actualizadas en tiempo real, Redes sociales (7 redes habilitadas) con un nivel de interacción 66,290 desde enero hasta mayo 2020, también tenemos habilitado el portal SAIP, la OAI, Contactos DIGEPRES por medio de nuestra página web y las instituciones pueden acceder desde SIGEF, SIPREGOL, CIFE y SIPREPUBLIC para obtener información	

	encuestados expresaron los canales y forma en la que prefieren recibir la información donde el 72% prefiere visualizarla de forma digital en videos, infografías y un 16.7% por medios de comunicación tradicional, el 10.5% de forma impresa, todas estas sugerencias fueron implementadas y actualmente contamos con un presupuesto ciudadano en diferentes versiones y formatos que se difunde por canales impresos, digitales, presenciales y medios de comunicación tradicional. Evidencia • Encuesta Ciudadana y Plan de Acción • Portal WEB	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	La DIGEPRES establece en su Carta Compromiso al Ciudadano que el tiempo de respuesta para las quejas recibidas es de 15 días laborables a partir de la recepción de la solicitud igual que para el procesamiento de las solicitudes de información como lo indica la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información. Durante el 2017 fueron atendidas 58 solicitudes, en el 2018 se atendieron 79 y en el 2019 fueron atendidas también 79 solicitudes de información. Durante el periodo 2018-2020 no se han recibido quejas por medio a los buzones. Evidencia • Registro solicitudes información OAI. • Buzón de Quejas y Sugerencias. • Carta compromiso ciudadano.	

2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	En la DIGEPRES como parte de nuestro compromiso de mejora estamos diseñando una herramienta de seguimiento a los servicios brindados donde se pueda medir la cantidad de casos que necesiten repetir el proceso. Dentro de nuestro piloto tenemos las mediciones de los servicios Creación de fuentes específica, actualización de guía alfabética, Asistencia Clasificadores Presupuestarios y en el 2020 (enero - abril) se recibieron 94 solicitudes donde todas fueron atendidas sin devolución por error. Evidencia • Herramienta de seguimiento a los servicios brindados	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	La DIGEPRES ha comprometido dos servicios en la Carta Compromiso Ciudadano bajo el atributo de profesionalidad y un estándar de calidad de 90% satisfacción para el servicio de Asistencia Técnica en Temas Presupuesta y 85% en Capacitaciones en Temas Presupuestarios. En la medición 2019 obtuvimos un promedio general de 93% en Asistencia Técnica y 90% en Capacitaciones, en las mediciones 2020 obtuvimos 100% de satisfacción para ambos servicios comprometidos excediendo el estándar comprometido. Evidencia • Registro solicitudes información OAI. • Ley 200-04. • Resultados Encuestas de Satisfacción.	

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).	En la DIGEPRES medimos la percepción de las personas acerca de la imagen y el rendimiento global de la organización por medio a la dimensión de probabilidad de recomendar la institución por medio a la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo: en 2019 obtuvimos un 84.41% en probabilidad de recomendar evidenciando un incremento significativo respecto al año anterior, 2018 con 82.14% y 2017 donde la calificación fue 85.76%. También medimos la percepción de otros grupos de interés obteniendo un 94.7% de los ciudadanos considera de buena comprensión el Presupuesto Ciudadano, los colaboradores perciben que el nivel de reputación de la institución en el último año es de 89% de satisfacción y las instituciones clientes evalúan el atributo de profesionalidad como medida de la percepción sobre la imagen global con una calificación de 99% en 2020, 85% 2019 y 94% promedio general del 2018. Evidencia • COI encuesta de clima de Ministerio de Hacienda – DIGEPRES • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo • Encuesta de Clima ético	

2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	• Informe de Redes Sociales y Medios Digitales. • Mapa de actores • Proyecto de Comunicación Estratégica La Dirección General de Presupuesto durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2020 realizó una revisión de la misión, visión y valores, desde ese momento se ha socializado constantemente a todos los colaboradores por medio a charlas, inducciones, libretas y carnet. Conforme a los resultados de la encuesta de Clima Organizacional la percepción de las personas sobre el conocimiento de la misión, visión y valores en las mediciones de los 3 últimos años ha sido: • 82.46% en la medición del 2017, 82.08% en 2018 y 85.74% en 2019. También en la encuesta de clima ético del 2020 el 96% de los colaboradores afirman que conocen la misión institucional. El 90% conoce y se identifica con los valores institucionales y el 87% de los colaboradores encuestados se sienten satisfechos respecto la toma de decisiones realizadas bajo los valores éticos con involucramiento de los colaboradores. Evidencia • Encuesta de clima ético 2020 - Resultados Socialización PEI 2018-2020 • Material de Plan Estratégico • Firma y Participación de entrega de Libretas • Convocatoria a las socializaciones • Boletín Mes de Mayo 2018 • Fotos del Lanzamiento	
--	---	--

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	La institución se enfoca en la promover la participación de todos sus colaboradores en las diferentes actividades de mejora de los procesos y servicios, en el criterio 5: Procesos presentamos más detalles sobre la mejora continua y el involucramiento de los diversos grupos de interés. La DIGEPRES mide la percepción global de las personas acerca de la participación en actividades de mejora a través de la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo en las dimensión de Innovación. En los últimos tres años se evidencia un progreso sustancial en los resultados: En el 2019 se obtuvo un 81.76% que evidencia un incremento de 4.87% en comparación con los años anteriores (76.89% en 2018 y 77.63% en 2017). La dimensión Mejoramiento Continuo obtuvo 85.63% para el 2019, también mostrando un progreso significativo respecto a los años anteriores con 80.17% para 2018 y 80.31 en el 2017. Evidencia • Encuesta de Gerencia y Liderazgo 2017-2019 - Resultados	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Evaluamos la percepción de los colaboradores sobre el grado en que la institución promueve el conocimiento de las personas de los valores de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético, por medio a la encuesta de clima organizacional y encuesta de clima ético y los resultados obtenidos son:	

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	1. 83% de satisfacción con el conocimiento de los valores institucionales en la encuesta de clima ético 2020. 2. 90.56 % en el 2019 en el atributo Código ético de la dimensión Propósito, manteniendo el mismo porcentaje de satisfacción respecto a la medición del 2018. Evidencia • Encuesta Clima ético 2020 -Resultados • Encuesta Clima Organizacional 2017-2019 - Resultados La institución ha mantenido un progreso sustancial en los resultados de la dimensión de comunicación que mide la percepción de las personas respecto a los mecanismos de consulta y dialogo: 84.23% en la medición 2019, aumentando considerablemente en comparación con las mediciones anteriores 80.02% en 2018 y 80.14% en 2017. La DIGEPRES cuenta con mecanismos establecidos para la garantizar la comunicación, la consulta y el diálogo, tales como: • Buzones de quejas y sugerencias disponibles en físico en el comedor, 5to, 4to piso y el área de comedor, buzón digital tanto en intranet (personal interno) como en la página web institucional (ciudadano/cliente), redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram y YouTube que son medios para consulta de información y diálogo activo. Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados	
---	--	--

6. La responsabilidad social de la organización.	• Buzones de quejas y Sugerencias - Informe y Formularios • Buzones de quejas y Sugerencias - Imagen La institución es socialmente responsable llevando a cabo actividades que promueven la sostenibilidad ambiental, aportes a sectores vulnerables, educación a diversos sectores de la sociedad para que conozcan los instrumentos Presupuesto Ciudadano, comic y Guía A Comprender el Presupuesto, en la medición 2018 el 94.7% considera que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor entendimiento del presupuesto y que tiene una buena estructura. Durante los últimos 3 años hemos: sembrado 500 plantas de mara, Limpieza de Costas recolectando 68 fundas de plásticos para reciclar, 74 fundas grandes de desechos no reciclables y 5 sacos de metales, vidrios y materia orgánica . Se ha recolectado 13,000 tapitas que fueron vendidas a la empresa Skyplast que donó el monto recaudado a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI). Se visitaron 1,405 viviendas en la zona el Café de Herrera en la Jornada contra el Dengue. También se compraron 300 combos en apoyo a Fundación Quiere Como Soy. Evidencia • Informe General Sobre Responsabilidad Social (2017-2019) • Publicaciones Responsabilidad social • imágenes sobre la entrega de Presupuesto Ciudadano y Cómic	
---	---	--

	• Imágenes de charla sobre Presupuesto Ciudadano / Conociendo el Presupuesto • Resultados de la Encuesta Ciudadana sobre el Presupuesto	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La institución se enfoca en ejecutar un liderazgo enfocado en la planificación y organización, flexibilidad y participación, orientado a resultados y a brindar servicios de excelencias a los clientes. La DIGEPRES mide la percepción de las personas respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización por medio a la encuesta de Gerencia y Liderazgo obteniendo un 84.25% de satisfacción general para el 2019 con un progreso sustancial comparado con 78.54% en 2018 y 78.53% en 2017. En la dimensión Liderar con el Ejemplo presentó una satisfacción de 80.43% en 2018. Desarrollo de los colaboradores obtuvo 81.95% en 2019, presentado un progreso sustancial con las mediciones 78.49% del 2018 y 76.5% 2017. Medición y Control fue de 84.23% para el 2019, 78.52% en 2018 y 77.1% en 2017. Visión e Integración fue de 82.69% para el 2019, 76.21% en 2018 y 77.16% en 2017. Planificación y Organización obtuvo una valoración de 83.93% en 2019, 78.06% 2018 y 77.11% 2017. Evidencia • Encuesta de Gerencia y Liderazgo (2017-2019) - Resultados	

2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La percepción sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización se puede evidenciar en el resultado de la competencia “Mejoramiento Continuo”, 85.55% y “Enfoque a Resultados”, 84.34% para el 2019, evidenciando un progreso respecto a los años anteriores “Mejoramiento Continuo”, 80.13% y “Enfoque a Resultados”, 78.0% para 2018. Evidencia • Encuesta de Gerencia y Liderazgo (2017-2019) - Resultados	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	La institución se organizó a través de familias de puesto, con la finalidad de tener una mejor distribución para la segregación de competencias dependiendo del nivel jerárquico de cada uno de los puestos y en términos de reparto de las tareas posee las herramientas de Matriz de Seguimiento a los Productos del POA que permite organizar el trabajo individual y colectivo enfocado en los resultados que se deben alcanzar trimestralmente. Actualmente contamos con una calificación en el SISMAP de 98% para Evaluación del Desempeño por Resultado y Competencias y un 97% para el indicador de Gestión de Acuerdos de Desempeño. En la encuesta Gerencia y Liderazgo se evidencia la percepción de las personas respecto al reparto de tareas y el sistema de evaluación mediante las siguientes competencias de los líderes: Medición y Control con una percepción de 84.23% para el 2019, 78.52% en 2018 y 77.1% en 2017.,	

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Planificación y Organización con valoración de 83.93% en 2019, 78.06 % 2018 y 77.11% 2017. Evidencia • Encuesta de Gerencia y Liderazgo (2017-2019) - Resultados • Indicador SISMAP Evaluación por Resultados y Competencias. • Indicador SISMAP - Gestión de Acuerdos de Desempeño. La percepción sobre la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido se evidencia en el resultado de las siguientes mediciones: En la dimensión Reconocimiento se obtuvo un 79.48% de satisfacción para el 2019, evidenciando un aumento respecto a los años anteriores 73.65% en 2018 y 73.55% en 2017. En la encuesta de clima ético los colaboradores expresaron un nivel de satisfacción de 93% respecto a si el reconocimiento a los servidores opera bajo los parámetros del mérito profesional". El nivel de satisfacción de los empleados con el atributo Reconocer a los colaboradores que exceden expectativas en la dimensión Desarrollo de colaboradores es de 81.95% en la medición 2019, evidenciando un progreso significativo con años anteriores 77.8% en 2018 y 75.37% en 2017. En el atributo Reconocimiento por realizar un bien trabajo se obtuvo un nivel de satisfacción de 80.06% en el 2019, 70.31% 2018 y 73.43% 2017. Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados • Encuesta Clima ético 2020 -Resultados	
---	--	--

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La institución está siempre abierta a realizar cambios e innovar buscando la excelencia por medio a la implementación de mejores prácticas y metodologías de vanguardia como es el caso de la implementación de la gestión por procesos, fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, diseño e implementación de presupuestarían por resultado, implementación del índice de Gestión Presupuestaria (IGP) etc. Medimos la percepción respecto al enfoque de la organización para los cambios y la innovación en nuestra encuesta de clima organizacional mediante las dimensiones de “Innovación” (82.14% para el 2019, 76.89% en el 2018 y 75.17% en 2017), “Mejoramiento Continuo” (85.55% en 2019, 80.13% en 2018 y 80.31% en 2017) y “Enfoque a Resultados” (84.34% en 2019, 78.0% en 2018 y 78.09% en 2017). Evidencia • Proyecto de Transformación Organizacional • Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados • Proyecto Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

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

1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	La institución mide la percepción de las condiciones de trabajo relacionado con el ambiente de trabajo y la cultura organizacional a través las siguientes dimensiones, donde se evidencia un progreso sustancial a través de los años: 1. Solución de Problemas con un 84.71% para 2019, 78.58% en 2018 y 78.70% en 2017. 2. Bienestar Emocional una satisfacción de 87.64% en 2019, 85.81% en 2018 y 86.32% en 2017 3. Relaciones Interpersonales con una satisfacción de 82.99% en 2019, 77.60% en 2018 y 78.69% en 2017. Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional - Resultados • Encuesta de Gerencia y Liderazgo - Resultados	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	La institución se enfoca en el bienestar de sus colaboradores y en la flexibilidad ante las diferentes situaciones que se puedan presentar otorgando permisos y facilidades para contribuir con el personal que estudia, los empleados en avanzada edad, las madres durante el periodo de lactancia, jornadas orientada a garantizar la salud, además de establecer un dispensario médico que cuenta con un Médico General y una Enfermera. Medimos la percepción de nuestros colaboradores respecto al enfoque hacia las cuestiones sociales mediante las dimensiones: Bienestar Emocional que presenta un nivel de satisfacción de 87.64% en 2019, aumentando significativamente respecto a los años anteriores 85.81% en 2018 y 86.32% en 2017,	

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	Bienestar Físico con un nivel de satisfacción de 81.41% en 2019, 77.46% en 2018 y 80.80% 2017, la percepción sobre el Apoyo con una satisfacción de 85.19 % en 2019, 81.65% en 2018 y 82.19% 2017 Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados • Semana de la Salud • COI conoce a nuestro personal médico • Permisos Solicitados a RRHH. • Medidas tomadas y facilidades otorgadas a los colaboradores durante la Pandemia COVID - 19 La percepción de igualdad de oportunidades y el trato y comportamiento justo en la organización se evalúa en la encuesta de clima organizacional, a través de las siguientes dimensiones y evidenciando un progreso sustancial producto de la efectividad de las acciones implementadas en el Plan de Acción de Clima: * Reconocimiento con un nivel de satisfacción de 79.48% en 2019, 73.65% en 2018 y 73.55% en 2017 * Respeto con un resultado de 84.50 % en 2019, 82.3% en 2018 y 82.19% en 2017 * Desarrollo de los Colaboradores presentando un nivel de satisfacción de 84.54% en 2019, 76.50% en 2018 y 76.50% en 2017 Además mediante la encuesta de clima ético los colaboradores expresaron 81% de satisfacción con la aplicación del régimen disciplinario de forma justa e igualitaria, 81% de satisfacción con la comunicación honesta de arriba a abajo y 93% de satisfacción en el	
---	---	--

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	aspecto el reconocimiento a los servidores opera bajo los parámetros del mérito profesional. Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados • Encuesta de Clima ético 2020 - Resultados La DIGEPRES procura mantener condiciones óptimas del lugar de trabajo y ambientales. Evaluamos la percepción sobre el lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo en la encuesta de Clima Organizacional en la dimensión del Bienestar Físico que presenta un nivel de satisfacción general de 81.41% en 2019, aumentando significativamente respecto a los años anteriores donde la satisfacción fue 77.46% en 2018 y 80.80% 2017. Facilidad de acceso a materiales y equipos obtuvo 82.45% en 2019, 78.74% en 2018 y 80.21% en 2017. Las prácticas de protección y seguridad 83.81% en 2019, reflejando un aumento respecto al 2018 con 82.8%. La percepción con el espacio de trabajo fue de 79.41% para 2019 y 75.61% 2018. Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados • Protocolo de Reincorporación Personal - COVID-19	
---	---	--

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

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

I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	La institución se enfoca en el desarrollo de las competencias de sus colaboradores, por eso ha implementado un Sistema de Gestión por Competencias y Resultados enmarcado dentro del Proyecto Estratégico de Transformación Organizacional. La percepción respecto al Plan de Carrera y Desarrollo de Competencias se refleja en la encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, a través de las siguientes dimensiones: Desarrollo de los Colaboradores obteniendo un 84.54% para 2019, 76.50% en 2018 y 76.50% en 2017. Aprendizaje y Desarrollo con un nivel de satisfacción de 79.62% para 2019, 75.61% en 2018 y 76.68% en 2017. Como resultado de la implementación del plan de desarrollo de competencias y carrera, se realizaron capacitaciones entre 2017-2020 en: Gestión por competencias: 6 personas, Observación de Comportamientos: 326 colaboradores, en Gestión de Acuerdos de Desempeño: 32 colaboradores, Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Liderazgo: 208 personas. Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) • Proyecto de Transformación Organizacional • Plan de Carrera y Desarrollo por Competencias	
2. Motivación y empoderamiento.	La percepción sobre la motivación y el empoderamiento se refleja en la encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, por medio a las siguientes dimensiones: Motivación para iniciar nuevos proyectos con un nivel de satisfacción de 79.3% en el 2019,	

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	73.35% en 2018 y 77.52% en 2017, Responsabilidad individual con valoración de 84.7% en 2019, 81.51% en 2018 y 81.67% en 2017, en Implementación de nuevas ideas 82.37% en 2019, 77.36% 2018 y 79.11% en 2017. Compromiso con una valoración de 86.94% en 2019, 86.49% en 2018 y 87.42% en 2017, Reconocimiento (79.48% para 2019, 73.65% en 2018 y 73.55% 2017). Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) Cada empleado puede optar por una acción formativa, siempre y cuando, cumpla con los requerimientos establecidos en el procedimiento de formación de personal. Además, como práctica habitual, se le ofrece a las áreas programas formativos para sugirieran el personal de sus áreas. La percepción sobre el acceso y calidad de la formación se refleja en la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados para los atributos de aprendizaje y desarrollo (79.62% en 2019, 75.61%, en 2018 y 76.68% en 2017) y “Desarrollo de los Colaboradores” con (84.54% en 2019, 76.50%, en 2018 y 76.50% 2017). Evidencia • Encuesta de clima organizacional 2017-2019	
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

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

1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	La institución mantiene siempre actualizadas las mediciones de los indicadores de absentismo y cálculo de rotación (IRP) una evidencia de esto es la calificación reflejada en SISMAP para ambos indicadores de 100%. El resultado de las mediciones del indicador de absentismo es 7.07 en 2019 y 5.9 en 2018, para el indicador de rotación es 10.54 en 2019 y 6.63 para el 2018. Evidencia • Reporte de Cálculo de Rotación Anual 2018-2019 • Reporte de Cálculo de Absentismo Anual 2018-2019	
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).	Los indicadores de motivación que tenemos se miden con los resultados de la encuesta de clima organizacional para los atributos de compromiso 86.94% en 2019, 80.46% en 2018 y 87.42% en 2017, además del atributo propósito con 86.57% en 2019, 84.69% en 2018 y 83.95% en 2017. Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional 2017-2019	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Utilizamos la matriz de seguimiento al POA, para medir el cumplimiento de logros sobre meta y los productos asignados a cada colaborador, el resultado final de la medición del cumplimiento con los productos planificados para el 2019 es de 97% , en 2018 fue de 96% y en 2017 96%. Además medimos el rendimiento individual con los indicadores de Evaluación del Desempeño por Competencias y Resultados,	

4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	obteniendo una calificación de 98% y 97% para el indicador de Acuerdos de Desempeño. Evidencia • Indicadores de SISMAP • Informes de Seguimiento al POA 2017-2019 Constantemente realizamos actividades que involucran a los empleados en las mejoras de los procesos, además en la categoría mejora continua de la encuesta de clima laboral obtuvimos: * En Mejoramiento Continuo obtuvimos una valoración de 85.55% % para el 2019, 80.13% para el 2018 y % 2017 * Enfoque a Resultados una valoración de 84.34%% para el 2019, 78.0% en 2018 y % para 2017, evidenciando un progreso sustancial en comparación con las mediciones anteriores.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) En la DIGEPRES contamos con correo electrónico, central telefónico, un Departamento de Tecnología de Información que desarrolla y gestiona la tecnología, con el fin de garantizar la comunicación y desarrollo del trabajo, evidencia de esto es nuestra alta calificación de 97% para el 2019 y un 87% para 2018 en el indicador presidencial ITICge que mide la OPTIC garantizando que la institución cumpla con todas las normas establecidas para el manejo de la tecnología de la información y comunicaciones.	

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).	El resultado en el nivel de percepción en la encuesta de clima organizacional: 1. En la dimensión “Comunicación” es de 84.23% para el 2019, 80.02% en 2018 y % en 2017. 2. Claridad con un nivel de satisfacción de 86.93% para 2019, 84.20% en 2018 y % en 2017. Evidencia • Reporte de Tablero Seguimiento de los Indicadores Presidenciales • Encuesta de Clima Organizacional 2017-2019 Al término de cada capacitación o acción formativa se envía un formulario de evaluación que mide la percepción y nivel de satisfacción de los participantes y la participación se controla mediante el listado de asistencia. En la encuesta de clima obtuvimos resultados de percepción en la dimensión o categoría de aprendizaje y desarrollo 79.62% para el 2019, 75.61% en 2018 y 76.68% 2017. Durante los últimos 3 años la DIGEPRES ha incrementado sustancialmente la cantidad de colaboradores que han recibido al menos una formación basado en las competencias que necesitan desarrollar o fortalecer para el 2019 se capacitaron 314 personas, 79 en el 2018 y 112 en 2017, el aumento desde 2018 al 2019 fue parte de las acciones de mejoras tomadas respecto a la desviación presentada entre 2017-2018 evidenciando nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros procesos. Desde el 2018 mantenemos 100% al cierre del año en el indicador SISMAP “Plan de Capacitación”.	
---	--	--

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.).	Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional 2017-2019 • Reporte de Indicadores SISMAP • Informe sobre Gestión de Capacitación Garantizamos que las personas tengan la capacidad necesaria para responder a los requerimientos del cliente/ciudadano por medio a la constante formación y capacitación. Además en la encuesta de satisfacción de cliente en específico, para el servicio de asistencia técnica y el atributo de profesionalidad obtuvimos una calificación de 94.4% 2018, 85% 2019 y 99% en 2020 TI. Desde el 2018 mantenemos 100% al cierre del año en el indicador SISMAP “Plan de Capacitación” donde evidenciamos el avance en la ejecución de las acciones formativas.	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Evidencia • Encuesta de Satisfacción Servicios Comprometidos 2018-2020 • Reporte de Indicadores SISMAP La DIGEPRES reconoce el mérito que tienen sus colaboradores y evidencia de esto es en nivel de satisfacción en aumento a través de los años por medio a la encuesta de clima laboral: * Reconocimiento con un nivel de satisfacción de 79.48% en 2019, 73.65% en 2018 y 73.55% en 2017 2. Reconocimiento al equipo por sus aportes con un 80.86% en 2019, 70.31% en 2018 y 73.45% en 2017.	

9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	3. Reconocimiento a los colaboradores que exceden expectativas obtuvimos un 81.95% en 2019, 77.80% en 2018 y 75.37% en 2017. Evidencia • Encuesta de Clima Organizacional 2017-2019 No se han reportado Conflictos de Interés hasta la fecha. Solo contamos con el registro de 8 denuncias en el segundo trimestre 2019 y fueron atendidas conforme al protocolo de la DIGEIG. Evidencia • Reporte Comisión de ética En las actividades institucionales de responsabilidad social los colaboradores muestran estar muy motivados en participar y modelar los valores institucionales por medio a estas actividades que son en beneficio de la colectividad. A continuación los resultados de la frecuencia de participación voluntaria en las actividades de responsabilidad social en los últimos 3 años: * En las jornadas de reforestación contamos con la participación de 80 colaboradores para el 2017. * En la Jornada Contra el Dengue 2018 participaron 22 colaboradores * En la Jornada Limpieza de Costas 56 colaboradores en el 2019 * Todos los colaboradores participaron en la recolección de 13,000 tapitas plásticas donadas a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI) dentro de la iniciativa Tapitas por Quimio.	
--	--	--

	Evidencia • Informe de Responsabilidad Social	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	La DIGEPRES promueve el conocimiento y apoya con la ejecución de sus servicios a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Evidenciamos el impacto del funcionamiento de la organización por medio a las publicaciones en nuestras redes sociales, publicaciones oficiales en nuestra página web, los compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso Ciudadano y la expansión del conocimiento presupuestario para la población en general mediante los instrumentos Presupuesto Ciudadano, Comic y Guía A Comprender el Presupuesto, en la encuesta ciudadana obtuvimos que el 94.7% de los encuestados considera que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor entendimiento del presupuesto y que tiene una buena estructura. Desde el Agosto 2019 a Mayo 2020 en los medios digitales (redes sociales) se ha generado el siguiente impacto con las publicaciones sobre el funcionamiento de la organización : 47, 980 impresiones por	No se realizó este tipo de medición de percepción de Responsabilidad Social para el 2019

2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Twitter, 11,245 en Instagram, 1,567 en Facebook y 2458 en LinkedIn Evidencia • Noticias del Presupuesto Ciudadano 2019 • Publicación en redes sociales - socialización PC 2019 • Resultados de la Encuesta Ciudadana sobre el Presupuesto Evaluamos la percepción respecto a la reputación de la organización como empleadora por medio al índice de probabilidad de recomendar la institución, mediante la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo. * En el 2019 obtuvimos un índice de probabilidad de recomendar la organización de 84.41%. * En 2018 y 2017 obtuvimos un índice de probabilidad de recomendar de 82.14% y 85.76% respectivamente. Las mediciones de percepción realizadas durante los 3 últimos años evidencian la buena reputación de nuestra institución como empleadora y contribuyente a la sociedad, además de mostrar la efectividad de las acciones de mejoras implementadas en el Plan de Acción de las encuestas en atención a la desviación presentada entre las mediciones del 2017 y 2018. Evidencia • Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017-2019	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del	DIGEPRES colabora con la sostenibilidad local y nacional realizando una gestión de compra de productos de comercio justo donde el	

pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	monto de las compras adjudicadas a las MIPYMES ascendió a RD\$6,762,391.89, equivalente al 33% del monto total de compras, con recursos del presupuesto nacional, realizadas por la DIGEPRES en el período Octubre-Diciembre 2019. Lo que aumenta un 13% más de la disposición del Decreto 164-13. Como Órgano Rector del Presupuesto Público hemos tenido un impacto positivo en la sociedad tanto en el ámbito local, regional, nacional e internacional ejecutando procesos presupuestarios que permitan mejorar la calidad del gasto público. Implementamos el Indicador IGP que permite ejercer un monitoreo de la calidad de la gestión presupuestaria de las instituciones públicas, y contribuimos para ser el país en la región de mayor crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) real con un 5.5% durante el 2019, 6.0% durante el año 2018 y 4.75% durante el 2017. Evidencia •Informe Anual PACC 2019 (Datos Compras a MIPYMES) •Informe Consolidado de la Ejecución Presupuestaria 2018-2019	
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.).	La DIGEPRES realiza desde el 2017 diferentes actividades de Responsabilidad Social a favor del medio ambiente y promueve dentro de sus empleados la reducción del consumo de plásticos y la protección medioambiental. En 2017 una Jornada de Reforestación Sembrando Conciencia sumando 500 plantas	No contamos con mediciones de percepción de este aspecto pero si mediciones de resultado.

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.).	de mara con la participación de 80 colaboradores. 2. En 2019 se realizó la Jornada de Limpieza de Costas donde asistieron 56 colaboradores y se recolectó 68 fundas de plásticos para reciclar, 74 fundas grandes de desechos no reciclables y 5 sacos de metales, vidrios y materia orgánica . 3. Se ha recolectado 13,000 tapitas que fueron vendidas a la empresa Skyplast que donó el monto recaudado a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI). 4. En 2019 se realizó la Jornada contra el Dengue donde se visitaron 1,405 viviendas, con la participación voluntaria de 22 colaboradores asignados a la zona el café de herrera. Evidencia •Informe de Responsabilidad Social 2017-2019 La DIGEPRES colabora con la sostenibilidad local y nacional realizando compra de productos de comercio justo donde el monto de las compras adjudicadas a las MIPYMES ascendió a RD\$6,762,391.89, equivalente al 33% del monto total de compras, con recursos del presupuesto nacional, realizadas por la DIGEPRES en el período Octubre Diciembre 2019. Lo que aumenta un 13% más de la disposición del Decreto 16413, que ordena a las instituciones gubernamentales a que sus compras sean por lo menos el 20% a MIPYMES de producción nacional. Evidencia	No contamos con mediciones de percepción
--	---	---

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.	•Informe Anual PACC 2019 (Datos Compras a MIPYMES) Frecuentemente la institución realiza actividades de charlas, conferencias, participación en programas a nivel nacional del Director General y también de sus colaboradores sobre temas del ámbito presupuestario que son de interés nacional. *Durante el 2019 ha participado en 12 eventos y programas de radio y televisión tratando temas de alta importancia para todos los ciudadanos sobre el presupuesto público. * Durante el 2018 asistió a 29 eventos y programas de radio y televisión y 15 en el 2017. *Además contamos con una interacción en redes sociales de 48, 275 en Twitter, 11,245 en Instagram y 1,567 en Facebook. Evidencia •Relación de Participación del Director General en Programas de Radio y Televisión, Paneles, etc. (2017-2019) •Charlas impartidas sobre el Presupuesto Ciudadano (2017-2019)	No contamos con mediciones de percepción
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.).	La DIGEPRES cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información que brinda información de forma transparente a todos los ciudadanos que la solicitan dentro del plazo que especifica la Ley 200-04. Además mantenemos una calificación de excelencia en la evaluación que realiza la DIGEIG respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo, las calificaciones de los últimos 3 años son: 96% en 2017, 96% 2018 y 91% 2019.	No contamos con mediciones de percepción

8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	En la encuesta de presupuesto abierto 2019 realizada por la International Budget Partnership, gracias a nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados. Conforme a las mediciones de los últimos 3 años se evidencia un progreso sostenido en materia de transparencia, 51 para el 2015, 61 para el 2017 y 75 para el 2019, , este número indica el país publica suficiente información para generar un debate público informado sobre el presupuesto. Evidencia •Calificaciones de Indicador Gubernamental de Ley 200-04 y Transparencia Gubernamental 2017-2019 La institución a través de los años ha participado y apoyado actividades culturales y sociales, como parte de su compromiso con la sociedad, ejemplo de esto es la participación en la feria del libro que organiza el Ministerio de Cultura con un stand donde se educa a la población en general sobre el Presupuesto del Estado y se distribuyen gratuitamente los ejemplares de Presupuesto Ciudadano y Comic Conoce el Presupuesto. También la institución contribuido con actividades que promueven la inclusión como Quiéreme como Soy, actividades culturales (obras de teatro, conciertos, etc.) Evidencia •Noticias del Presupuesto Ciudadano 2019 •Publicación en redes sociales socialización PC 2019	No contamos con mediciones de percepción
--	---	---

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	La institución ha implementado basado en su nueva Estructura Organizativa 2019 la División de Prensa y Medios Digitales que permite a la DIGEPRES tener mejor presencia en las redes sociales y medios digitales en general, respondiendo las preguntas de los ciudadanos y mostrando las actividades que se realizan a favor de la sociedad dominicana. Desde el Agosto 2019 hasta Mayo 2020 se generó por medio a los medios digitales (redes sociales) el siguiente impacto con las publicaciones sobre el funcionamiento de la organización: *47, 980 impresiones de las publicaciones de información por Twitter * 11,245 impresiones en Instagram * 1,567 impresiones en Facebook * 2458 en LinkedIn Además de mantener actualizado nuestro portal web que cuenta con presentación interactiva de las estadísticas presupuestarias, buzón digital de quejas y sugerencias, etc. Evidencia •Interacción en redes sociales •Buzón Digital de Quejas y Sugerencias.	No contamos con mediciones de percepción
--	---	---

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

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

1. 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.).	Durante los últimos 3 años hemos realizado diversas actividades que evidencian el compromiso de la DIGEPRES para preservar y mantener los recursos: 1.En 2017 una Jornada de Reforestación Sembrando Conciencia sumando 500 plantas de mara sembrados con la participación de 80 colaboradores. 2. En 2019 se realizó la Jornada de Limpieza de Costas junto con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales donde asistieron 56 colaboradores y se recolectó 68 fundas transparentes verdes llenas de plásticos para reciclar, 74 fundas negras grandes de desechos no reciclables y 5 sacos de metales, vidrios y materia orgánica . 3. Mediante la colaboración con la iniciativa Tapitas por Quimio en beneficio de los niños con cáncer la DIGEPRES ha emprendido una campaña para promover la reducción de plástico dentro de la institución y ha recolectado 13,000 tapitas que fueron vendidas a la empresa Skyplast que donó el monto recaudado a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI).	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Evidencia •Informe de responsabilidad social 2018-2019 La DIGEPRES se enfoca en mantener relaciones de calidad con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, evidencia de esto es que llevamos de forma comprensible las informaciones presupuestarias a toda la comunidad y también	

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	con la participación del Director General en medios de comunicación tanto digitales como tradicionales hablando sobre temas presupuestario y su impacto en la sociedad. *Durante el 2019 ha participado en 12 eventos y programas de radio y televisión tratando temas de alta importancia para todos los ciudadanos sobre el presupuesto público. * Durante el 2018 asistió a 29 eventos y programas de radio y televisión y 15 en el 2017. *Además contamos con una interacción en redes sociales de 48, 275 en Twitter, 11,245 en Instagram y 1,567 en Facebook. * Realizamos publicaciones sobre las actividades de responsabilidad social que realiza la institución por medio de las redes sociales y capsulas educativas sobre el presupuesto público. Evidencia •Reporte Redes Sociales Responsabilidad social •Relación de Participación del Director General en Programas de Radio y Televisión, Paneles, etc. (2017-2019) La DIGEPRES realiza cobertura de los eventos y participación del Director General en medios de comunicación tanto digitales como tradicionales. *Durante el 2019 ha participado en 12 eventos y programas de radio y televisión tratando temas de alta importancia para todos los ciudadanos sobre el presupuesto público. * Durante el 2018 asistió a 29 eventos y programas de radio y televisión y 15 en el 2017.	
---	--	--

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	*Además contamos con una interacción en redes sociales de 48, 275 en Twitter, 11,245 en Instagram y 1,567 en Facebook. * Realizamos publicaciones sobre las actividades de responsabilidad social que realiza la institución por medio de las redes sociales y capsulas educativas sobre el presupuesto público. Evidencia •Interacción en redes sociales •Relación de Participación del Director General en Programas de Radio y Televisión, Paneles, etc. (2017-2019) La institución brinda apoyo a sus colaboradores en situaciones donde necesitan una mano amiga, muestra de esto han sido los 12 empleados beneficiarios de ayuda para tratamientos y procedimientos médicos cuyo monto ha sido de \$792,213.70 pesos. *En el 2017 se otorgó \$39,442.00 para un empleado que tuvo que ser intervenido quirúrgicamente por amputación de extremidad. En el 2018 se otorgaron \$261,678.70 para tres empleados que requirieron intervenciones quirúrgicas. * En 2019 se otorgaron \$399,093.00 para siete (7) colaboradores con situaciones de salud. * En 2020 se otorgaron \$92,000.00 para dos (2) colaboradores que necesitaron apoyo para cubrir diferencia de su seguro médico por tratamientos quirúrgicos. También apoyamos nuestros colaboradores con el beneficio de recibir asistencia psicológica y acompañamiento personalizado	
---	--	--

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). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	para ellos y su familia por medio al programa CAIFI. Evidencia •Beneficiarios de Becas de Estudios 2017-2019 •Cantidad de Beneficiarios Programa CAIFI La DIGEPRES realiza la contratación basada en la equidad y la no discriminación, contamos con 4 colaboradores de otras nacionalidades, la proporción de empleados por género es de 56% mujeres y 44% hombres. Así mismo siempre implementamos las disposiciones del Ministerio de Administración Pública para los procesos de contratación. Evidencia •Cantidad de colaboradores de otras nacionalidades •Reporte Cantidad Empleados por Género La DIGEPRES ha ejecutado proyectos de impacto para el desarrollo nacional en temas presupuestarios, como el Proyecto NSPD junto con organizaciones internacionales como PNUD y Banco Mundial, también el Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados único en el caribe y que ha iniciado con programas de prioridad nacional. Evidencia •Documentación del Proyecto NSPD (Involucrados, logros). •Proyecto Presupuesto Por Resultados (Involucrados, Programas ejecutados, logros) La institución promueve la participación de los clientes/ciudadanos en el desarrollo de sus proyectos estratégicos contando con la participación de 7 colaboradores de otras instituciones clientes para el Proyecto NSPD (4 participantes de la DAFI analistas de	
--	---	--

8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 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).	negocios y sistemas, 1 representante del MINERD, 1 del Ministerio de Salud y 1 de la CAASD) y 18 personas de instituciones clientes para el Proyecto de Programas Orientados a Resultados. Evidencia • Participación de las instituciones clientes en Proyecto NSPD • Participación de las instituciones clientes en Proyecto PPOB La DIGEPRES desarrolla intercambio productivo de conocimientos e información, evidenciado con la participación del Director General en programas de radio y televisión, congresos, paneles, seminarios y conferencias. * Durante el 2019 ha participado en 12 eventos y programas de radio y televisión tratando temas de alta importancia para todos los ciudadanos sobre el presupuesto público. * Durante el 2018 asistió a 29 eventos y programas de radio y televisión y 15 en el 2017. * Además contamos con una interacción en redes sociales de 48, 275 en Twitter, 11,245 en Instagram y 1,567 en Facebook. Evidencia • Relación de Participación del Director General en Programas de Radio y Televisión, Paneles, etc. (2017-2019) La DIGEPRES desarrolla programas para la prevención de riesgos para la salud, accidentes, desastres, etc., actualmente contamos con un 100% en el indicador del SISMAP "Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo".	
--	---	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Durante los últimos se han obtenido los siguientes resultados: Jornadas Odontológicas, con la participación de 43 colaboradores en 2018 y 31 en 2019, Jornada Cardiovascular con la participación de 133 empleados en el 2018 y 92 en 2019, representando el 31.7% de la población total de la institución, Jornada Visual con la participación de 77 empleados en el 2018, Jornada de Salud con la participación de 49 colaboradores en 2018, Charla sobre el manejo de estrés laboral con la participación de 71 colaboradores en 2019 y 59 en 2018, Charla sobre alimentación con la participación de 51 colaboradores en 2019, Charla sobre ergonomía con 37 colaboradores en 2019, Charla sobre diabetes e hipertensión con la participación de 51 colaboradores en 2019. Evidencia • Reportes de jornadas de salud realizadas La DIGEPRES desarrolla diversas actividades que contribuyen al desarrollo de los colaboradores, sostenibilidad ambiental, enseñanza a la población sobre el presupuesto del estado, etc. enfocados siempre en nuestro sentido de responsabilidad social. Por esto en 2018-2019 se realizaron # actividades sobre sostenibilidad ambiental tales como: 1. En 2017 una Jornada de Reforestación Sembrando Conciencia sumando 500 plantas de mara sembrados con la participación de 80 colaboradores. 2. En 2019 se realizó la Jornada de Limpieza de Costas donde asistieron 56 colaboradores y se recolectó 68 fundas de plásticos para reciclar, 74 fundas grandes de desechos no reciclables	
--	--	--

	y 5 sacos de metales, vidrios y materia orgánica. 3. Ha recolectado 13,000 tapitas que fueron vendidas a la empresa Skyplast que donó el monto recaudado a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI). Evidencia •Informe de responsabilidad social 2018-2019	
--	---	--

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
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Contamos con 14 servicios dirigidos al manejo de las áreas sustantivas, además de los servicios de provisión de información que se ofrece a toda la ciudadanía. A través de la CCC comprometimos los servicios Asistencia Técnica y Capacitaciones Presupuestarias con el estándar 90% y 85% de satisfacción respectivamente. Todos los servicios están vinculados POA, alineados a los ejes estratégicos y perfectamente vinculados a nuestro Mapa de Procesos Institucional como se refleja en los criterios #2 y #5. Medimos cada trimestre el nivel de satisfacción de los servicios, obteniendo un progreso sustancial en los últimos 3 años: 98% promedio general de satisfacción para el primer semestre 2020, 85% promedio general del 2019 y 94% de satisfacción en el 2018. Para los servicios comprometidos: en el 2019 obtuvimos un promedio general de 93% en Asistencia	

	Técnica y 90% en Capacitaciones, en las mediciones 2020 obtuvimos 100% de satisfacción para ambos servicios excediendo el estándar comprometido. Evidencia • Encuesta de Satisfacción Cliente. • Informe Explicativo POA 2018-2019. • Mapa de Procesos	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	La DIGEPRES cuenta con resultados en términos del impacto de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes. Para los servicios de información y educación sobre el Presupuesto General del Estado y las estadísticas presupuestarias, los datos de la última encuesta ciudadana han dado como resultado que el 81.6% de los encuestados (144) afirman conocer el Presupuesto Ciudadano y el 94.7% considera que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor entendimiento del presupuesto. El impacto en la gestión de los servicios presupuestarios con transparencia y calidad se refleja en los resultados de la encuesta de Presupuesto Abierto realizada por la International Budget Partnership (IBP) colocándonos en la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Evidencia • Encuesta Presupuesto Ciudadano • Informe PEFA + IBP	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Los servicios están apegados a las regulaciones vigentes, el Decreto 15-17 generó un rediseño del servicio de programación de la cuota. Las encuestas indican unos niveles de satisfacción	

4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	que superan el 90% en todas las encuestas aplicadas. En la última auditoría se auditaron 3 procesos sustantivos y 6 transversales e igual número de Planes de Acción. El desempeño de la gestión es monitoreado por los indicadores del SMMGP. Al finalizar el 2019 nuestra calificación en el IGP fue de 100% y para el 1er trimestre del 2020 fue de 92%. El eje #2 del PEI mayor acceso a la información y divulgación en temas presupuestarios. Avances que reflejan en los indicadores del PEFA de un 39.3% en el 2012 a 46.4% en el 2016. En el IBP ha evolucionado desde el 2008 de forma constante partiendo de 12 a 66 en el 2017. El PNUD tomó el Cómic como estándar en la región para cumplir el rol de empoderamiento y educación a ciudadanos. Se ha medido la satisfacción de este servicio en un 94.7%. Evidencia • Encuesta de Satisfacción Cliente. • Decreto 15-17. • Procedimiento de Programación de cuota para comprometer. • Diagramas despliegue decreto 15-17. • enlace a comic y presupuesto ciudadano La Institución cuenta con el Comité de Compras que se encarga de velar por el cumplimiento de los contratos y acuerdos adquiridos. También cuenta con el esquema de Gestión de Proyectos, basado en la norma del PMP. De igual manera hemos dado fiel cumplimiento durante los últimos años a todos los acuerdos de las autoridades correspondientes	
--	---	--

5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	plasmadas a través de los diferentes sistemas de medición SMMGP. Superando para el 2019 el 95% y para el 2020 el 97% de evaluación en promedio, para todos los sistemas de medición y control. De igual manera, respondiendo al Foco #3 del Ministerio de Hacienda, han sido cumplidas todas las metas estratégicas asignadas por el MH desde su PEI 2017-2020. Con un nivel de cumplimiento que supera los 90% en promedio desde el 2018 a la fecha: 98% al cierre del 2018, 95% al cierre 2019 y 86% de ejecución al corte del primer semestre 2020. Este esquema de seguimiento y cumplimiento se está dado a través de la herramienta informática eMarSuite. Evidencia • Informes de auditorías Proyectos PNUD. • Matriz Comités DIGEPRES • Portafolio de Proyectos, Seguimiento de los Proyectos. El PEFA refleja en el año 2012 39.3%, pasamos en el 2016 46.4%, la credibilidad del presupuesto ha mejorado en 2016 con relación al 2012, en el periodo entre 2013 y 2015 tiene un desempeño más acorde con las buenas prácticas internacionales. Para el 2019 la calificación en el IGP fue de 100% y para el 1er trimestre del 2020 fue de 92%. El IBP nos colocándonos en la posición #12 de 117 países en transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. De igual manera se han cumplido con los indicadores del SMMGP. Superando para el	
---	--	--

6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	2019 el 95% y para el 2020 el 97% de evaluación en promedio. Contamos con una calificación de 98% NOBACI. El Foco #3 del Ministerio de Hacienda, han sido cumplidas todas las metas estratégicas asignadas en su PEI 2017-2020. Con un nivel de cumplimiento de 98% al cierre del 2018, 95% al cierre 2019 y 86% de ejecución al corte del primer semestre 2020. El seguimiento está dado a través del eMarSuite. Evidencia • Evaluación PEFA e IBP • Tablero de Indicadores de la Presidencia. • Auditoría Interna DIGEPRES 2020 • PEI DIGEPRES • NOBACI Contamos con un plan de Benchmarking y Benchlearning, que permite a la gestión intercambiar experiencias y buenas prácticas con pares del sector. Se han realizado 5 intercambios durante 2018-2019 en materia de productos y servicios de la Carta Compromiso Ciudadano, indicadores de gestión SISMAP, NOBACI, Modelo CAF, gestión por competencias, entre otros. En el informe PEFA 2016 se destaca que todos estos indicadores que mide la evaluación PEFA están en los estándares requeridos por la buena práctica internacional conforme a la comparación que el organismo evaluador realiza, estos resultados evidencian que se han realizado benchlearning para la mejora de los procesos presupuestarios tomando las mejores prácticas.	
--	--	--

7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Producto de benchlearning tenemos el modelo conceptual del NSPD que fue diseñado conforme a las mejores prácticas internacionales y con la asesoría de expertos en materia presupuestaria de Chile y Perú. Evidencia • Modelo Conceptual NSPD. • Modelo Funcional NSPD. • Plan de Benchlearning-Benchmarking. • Evaluación PEFA 2016. Mejoras que impactan los servicios externos: Certificaciones Presupuestarias, Item de Compras, SIPREPUBLIC, CIFE, Estadísticas Presupuestarias, Guía Imputación Objeto del Gasto. Servicios internos que impactan el servicio externo: IGP, Informe de Metas Físicas, Interoperabilidad del IGP y el SMMGP, Seguimiento a Sentencias del PGE. Innovaciones del NSPD: gestión por procesos, plurianualidad, costeo, presupuesto por resultados, seguimiento y evaluación. Implementación de 9 piloto en el 2019 y 12 en el 2020 de programas orientados a resultados, usarán herramienta M4R y B4R. Reconocidos por OPTIC por aportes en transparencia del estado y por el apoyo interinstitucional que brindamos. Ranking iTICge 8va posición. 4 NORTIC. Se ha aplicado innovaciones al SIGEF, adecuándolo a las nuevas metodologías, normativas y regulaciones, se han producido mejoras significativas por medio al Proyecto de simplificación de Trámites de la Presidencia donde participamos en el desarrollo de 7 acciones. Evidencia	
--	---	--

	• Portafolio de Servicios para Automatizar. • Modelo Conceptual NSPD (enlace) • Modelo Funcional NSPD (enlace) • Simplificación de trámites • Buzones de sugerencias digitales (Pág. Web e Intranet) • Estadísticas presupuestarias (enlace) • Boletín Enero 2020 - Reconocimiento OPTIC • Seguimiento a productos del POA Institucional PEI DIGEPRES	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Los líderes de la DIGEPRES están involucrado en el análisis de los resultados de las mediciones, ejemplo de esto es la participación en la socialización de los resultados de la encuesta de clima, gerencia y liderazgo, resultados de análisis competencias, etc. El desempeño de la gestión institucional es medido, monitoreado y evaluado sistemáticamente, controlando aspectos como Seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP) el cual incluye los principales indicadores que miden la gestión pública, garantizando el cumplimiento de la meta institucional establecida de asegurar su calificación promedio superior al 95%. Contamos con una	

2. 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).	calificación de 98% NOBACI en el primer semestre 2020, este indicador mide el grado de cumplimiento con la gestión de riesgos institucionales. Evidencia • Resultados Encuesta de Satisfacción Cliente. • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Socialización de Encuestas de Clima. • Lista de Participación resultados análisis competencias. • Memoria Anual Institucional 2019 Indicadores de gestión Enfocados en mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos y el conocimiento, ejecutó el Modelo de Gestión por Competencias organizando en familias de puesto los recursos humanos, con la finalidad de tener una mejor distribución de competencias dependiendo del nivel jerárquico de cada puesto. Evaluamos al personal en los componentes: Competencias y Acuerdos de Desempeño. Nuestra calificación en el SISMAP de 98% para Evaluación del Desempeño y un 97% para el indicador de Acuerdos de Desempeño, 100% en el Indicador de Capacitaciones. Las mediciones de clima organizacional, gerencia y liderazgo para la dimensión de Desarrollo de los Colaboradores tenemos 84.54% en 2019, 76.50% en 2018 y 76.50% en 2017. La matriz de seguimiento al POA mide el cumplimiento de logros de los productos asignados a cada área, el resultado final de la medición del cumplimiento con los productos planificados para el 2019 es de 97%, en 2018 fue de 96% y en 2017 96%. Evidencia	
--	---	--

3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	• Informe Resultados indicadores POA. • Resultados Clima Organizacional • Indicadores SISMAP Encuesta de Clima, Gerencia y Liderazgo: Innovación 2019 81.76%, 2017 76.89%, 2018 77.63%. Mejoramiento Continuo 85.63% 2019, 80.17% 2018, 80.31% 2017. Enfoque Resultados 84.34% 2019, 78.0% 2018. Sistemas impactan internamente: módulo almacén, reporte asistencia para supervisores, solicitudes de permisos y licencias, ticket almuerzo, sistema de correspondencia, registro y control, evaluación y acuerdo de desempeño. Medición productos POA: 2019 un 97%, 2018 un 96% y 2017 96%. Metas PEI 2017-2020 del MH: 98% en 2018, 95% en 2019 y 86% 1er semestre 2020. Compromisos de mejorar CCC (avances): Simplificación certificación apropiación en espera de despliegue por las UE y la DIGEPRES, el aplicativo contempla módulo de Solicitud, Seguimiento, Aprobación e Impresión. Gestión Seguimiento y Control Servicios Brindados con el Depto. de Calidad del Gasto Público se rediseñó el tablero de seguimiento de asistencias, que ofrece un código único para apoyar al Analista dar trazabilidad a solicitudes. Evidencia • Encuesta de Satisfacción Cliente. • Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo • Plan Estratégico Institucional 2018-2020. • Boletín Enero 2020 • LI-CA-03 Portafolio de Servicios • Sistema Gestión Calidad (CCC - Compromisos de Mejora)	
--	--	--

4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	• Seguimiento a productos del POA Institucional La Institución toma como referencia las mejores prácticas internacionales para el desarrollo de las iniciativas como el proyecto NSPD y las actividades encaminadas a mejorar la gestión de procesos y los servicios, ejemplo de esto es el intercambio de conocimiento del representante de la Dirección Financiera con miembros de la OCDE, la visita de los líderes para conocer las mejores prácticas presupuestarias de Brasil, Chile, Perú y la contratación de consultores internacionales que nos han ayudado a impregnar las mejores prácticas en nuestros proyectos. Contamos con un plan de Benchmarking y Benchlearning, que permite a la gestión intercambiar experiencias y buenas prácticas con pares del sector. Se han realizado 5 intercambios durante 2018-2019 en materia de productos y servicios de la Carta Compromiso Ciudadano, indicadores de gestión SISMAP, NOBACI, Modelo CAF, gestión por competencias, entre otros. Evidencia • Plan de Benchmarking y Benchlearning. • Listado de Participantes Benchmarking Brasil, Chile, Perú. OCDE. • Modelo Conceptual NSPD.	
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	En los contratos suscritos con cada socio de la APP se establece la responsabilidad de cada una de las partes, la forma en que serán evaluados y revisados y cuentan con el seguimiento que se establece en el Sistema de	

6. 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.).	Planificación, se rinden cuentas trimestral y seguimiento según lo requiera, los proyectos cuentan con actas donde se describen las responsabilidades de todos los involucrados. La auditoría del PNUD concluyó que el Estado de Gastos refleja fielmente todos los aspectos materiales y los montos desembolsados por DIGEPRES al 31/12/2019, de conformidad con las políticas contables del PNUD y concuerda con los presupuestos aprobados, los resultados se ajustan a los propósitos aprobados, cumple el reglamento y las normas, las políticas y los procedimientos pertinentes del PNUD y los procesos de adquisición y se auditó contrataciones del 67% de los expedientes y vimos que fueron transparentes y competitivos. Evidencia • Informes de auditorías Proyectos PNUD – Responsables de la DIGEPRES. • Matriz Comités DIGEPRES. • Seguimiento a productos del POA Institucional Contamos con aplicativos internos que se alimentan de data del SIGEF y permiten a los analistas tener data fácil de manejar en dinámicos de Excel para realizar análisis y cálculos pertinentes. Se automatizaron procesos que permitieron mejorar la calidad de los servicios, impactando en nuestros clientes internos: módulo de almacén, reporte de asistencia para los supervisores, solicitudes de permisos, licencias e imprevistos, ticket de almuerzo, sistema de correspondencia, registro y control, evaluación y acuerdo de desempeño. Se	
---	---	--

7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	implementó la metodología BPM y la notación BPMN del atributo gestión de procesos, permitiendo diseñar, documentar y optimizar los procesos institucionales, ampliado criterio 5. La página web y el portal intranet institucional han sido renovados, añadiendo funcionalidades como son el chat y un buzón de sugerencia digital, se desarrolló el portal de presupuesto ciudadano, portal de estadísticas presupuestarias y con una disponibilidad de 99.8 %. Evidencia • Comunicación No. 03-2019 Aprobación Electrónica de los Documentos. • Reporte de disponibilidad de página web. • IT-RH-01 y IT-RH-03 • Captura pantalla SIGEF • PEI Institucional • Informe Resultados 2012-2020 DDIC • Portal Web Renovado • Resultados Esperados en temas tecnológicos • Resultados DDIC • Servicios de almacén Contamos con resultados de mediciones por inspección o auditorías de funcionamiento de la organización, evidenciado nuestro fiel cumplimiento durante los últimos años a todos indicadores SMMGP de que miden la gestión institucional (SISMAP, NOBACI, Indicador de Transparencia, Índice de Gestión Presupuestaria, Ley 200-04, SISCOMPRAS, ITICge) que componen el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública, superando para el 2019 el 95% en promedio general y	
--	---	--

8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	para el 2020 obtuvimos 97% de evaluación al corte del primer semestre. La institución realizó su primera Auditoría Interna bajo los criterios del Modelo CAF, los procedimientos institucionales y la Norma ISO 9001:2015, teniendo como resultado: 03 procesos sustantivos y 06 procesos transversales auditados. 9 Planes de Acción resultado de la auditoría, estos planes fueron trabajados directamente con cada área responsable de los procesos. 98% de cumplimiento con el cronograma de Auditoría de Procesos Evidencia • Histórico de Resultados de Auditoría DIGEIG. • Tablero de Indicadores Gubernamentales. • Portal SISMAP. • Informe de Auditoría Interna • Memoria Anual Institucional 2019 Indicadores de gestión • Informe General de Auditoría En el 2020 la institución presentó la intención formal de participar, por primera vez, en el Premio Nacional de la Calidad que dirige el MAP. El eje #2 del PEI mayor acceso a la información y divulgación en temas presupuestarios. Avances que reflejan en los indicadores del PEFA de un 39.3% en el 2012 a 46.4% en el 2016. En el IBP ha evolucionado desde el 2008 de forma constante partiendo de 12 a 66 en el 2017. En el ámbito local los indicadores del SMMGP para el 2019 de 95% y para los corrientes del 2020 es 97%. Al finalizar el 2019 la calificación en el IGP fue de 100% y el 1er trimestre del 2020 fue de 92%.	
--	---	--

9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	La institución fue reconocida por la OPTIC por sus aportes a la transparencia en el estado y por el apoyo interinstitucional que brinda al Estado. En el Ranking iTICge de la OPTIC, obtuvimos la 8va posición. Evidencia • Compromiso de Postulación PNC 2020 • Memoria Institucional 2019 - Indicadores de Gestión • PEI Institucional • Indicadores PEFA e IBP • Tablero SMMGP • Boletín Enero 2020 - Reconocimiento TIC La DIGEPRES cuenta con resultados del cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros: Para el 2019 se obtuvo un 100% en el IGP que mide el seguimiento trimestral la ejecución física financiera, para el 1er trimestre del 2020 fue de 92%. Los resultados de la evaluación del SISCOMPRAS durante el 2019 fue: T1: 91%, T2: 89%, T3: 98%, T4: 95%, promedio general de 93.25%. La institución realiza cada año la planificación estratégica, operativa, la de compras y la presupuestaria, se realiza el seguimiento a los productos utilizando la herramienta del Seguimiento Productos al POA, Informe de seguimiento al PACC, se entrega al MH Informe de Monitoreo Trimestral del POA. En lo relativo al manejo financiero institucional se carga mensualmente la ejecución presupuestaria y para las metas físicas se cargan el cumplimiento de la producción física incluida en la estructura programática en el 1er y 4to trimestre respectivamente. Evidencia	
--	---	--

10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	• PEI Institucional • Documento Explicativo POA • Memoria Institucional 2019 - Indicadores de Gestión • Captura del SIGEF (Formulación y Ejecución) • Tablero SMMGP • Monitorio Sistema Nacional Contrataciones Públicas • Informe Anual PACC El PNUD y Banco Mundial realizó auditorías a la gestión financiera de los proyectos ejecutados con fondos internacionales. Concluyendo que los Estado de Gastos reflejan fielmente todos los aspectos materiales, los gastos por los montos desembolsados de conformidad con las políticas contables acordadas y concuerda con los presupuestos aprobados, se ajusta a los propósitos aprobados, cumple el reglamento y las normas, las políticas y los procedimientos pertinentes y viene avalado por los comprobantes debidamente aprobados y otros documentos justificantes. Actualmente la DIGEPRES está siendo auditada por la Cámara de Cuentas y se ha proporcionado el 100% de las evidencias solicitadas por los auditores. Evidencia • Checklist Auditoría Cámara de Cuentas 2020 • Informes de Auditorías PNUD	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	En la DIGEPRES se realizan los procesos de compras buscando la mejor relación calidad-precio esto nos ayuda a eficientizar los costos.	

	El Presupuesto Institucional para el año 2019, asciende a un monto de RD\$689,623,175.00, de los cuales fueron ejecutados un 88% en el periodo evaluado. El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) correspondiente al año 2019, presenta un total presupuestado de RD\$71,771, 628.16, con fondos del presupuesto público. Este plan fue cargado al Portal Transaccional de la Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP) el día de 15 de febrero 2019, el cual muestra una ejecución del 103.6% del monto presupuestado a ejecutarse en el año. En la evaluación del SISCOMPRAS las calificaciones durante el 2019 fueron las siguientes: T1: 91%, T2: 89%, T3: 98%, T4: 95%, PROMEDIO: 93.25%. Evidencia • Proceso de compra por comparación de precios • Memoria Anual Institucional 2019 / Gestión financiera y de Compras	
--	--	--

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