



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**

**FECHA**

**JUNIO 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	<p>En la Contraloría General de la Republica durante el periodo de marzo- abril del 2017, por disposición de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), realizó la revisión del Plan Estratégico 2014-2018; como resultado de esta revisión se reformuló la misión, visión y valores, quedando estos plasmados en la nueva versión del PEI 2017-2020.</p> <p>Se evidencia que la CGR tomó en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés para la revisión y actualización del PEI, se contó con el apoyo de los directivos y colaboradores de cada área. Se realizaron jornadas de levantamiento de información y socialización para asegurar una formulación que garantizara el desarrollo adecuado de la filosofía de la institución.</p> <p>En el año 2019 le fue realizada una nueva revisión al PEI 2017-2020, incluido su marco estratégico.</p> <p><b>Evidencias:</b> I.1.1.1 PEI 2017-2020 Capitulo III Página 16. I.1.1.2 Informe final de Revisión PEI 2017-2020.</p>	

<p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p><a href="#">1.1.1.3 Listado de asistencia Inducción taller de Formulación PEI 2017-2020.</a></p> <p>En la Contraloría General de la República durante en el ejercicio de formulación del PEI 2017-2020 fue establecido un marco estratégico donde fueron alineados los Valores institucionales con la Misión y Visión de la misma, esto tomando en cuenta el marco general del sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.1.2.1 PEI 2017-2020 Página 5.</a>  <a href="#">1.1.2.2 Informe final de Revisión PEI 2017-2020, Página 23-29.</a></p> <p>La Contraloría General de la República en el ejercicio de difundir y comunicar a todos los colaboradores y grupos de interés sobre la Misión, Visión y Valores que guían el accionar de la institución, en el 2017 fueron realizadas inducciones y talleres de socialización con representantes de las distintas áreas sobre el PEI y el POA, así mismo el documento fue colocado en el Portal Web de la institución para conocimiento y uso de la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.1.3.1 Listado de Asistencia a Talleres de Inducción y Socialización del PEI 2017-2020 y POA 2017.</a>  <a href="#">1.1.3.2 Publicación del PEI 2017-2020 en el Portal Web Institucional.</a></p>	<p>-No se evidencia un Plan de difusión del Marco Estratégico para grupos externos.</p>
--	--	---

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p><b>I.1.3.3 Notas de Prensas del Lanzamiento del PEI 2017-2020.</b></p> <p>La Contraloría General de la República realizo en el 2019 la revisión y actualización del marco estratégico Institucional.</p> <p>Como parte de la ejecución del Plan de trabajo en coordinación con la DIGEIG, se realizan actividades dirigidas a todos los colaboradores de la CGR para promover los valores éticos consignados en nuestro código de ética y alineado a la misión Institucional.</p> <p>En el mes de febrero fue realizada las elecciones para seleccionar el nuevo comité de ética de la CGR, un equipo multidisciplinario para fomentar la ética y manejar los posibles dilemas éticos que se presenten en la institución.</p> <p>-Cada 29 de abril, Día Nacional de la Ética, se envía correo institucional conmemorando esta fecha y motivando los valores éticos.</p> <p>Se evidenció que en 2020 fueron remitidos a todos los colaboradores recordatorios sobre los medios de recepción de denuncias disponibles.</p> <p><b>Evidencias:</b> I.1.5.1 Reporte Final de Ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión de Ética 2020.</p>	<p>-No se evidencia una metodología para la revisión periódico del Plan Estratégico Institucional conjuntamente con la Misión, Visión y Valores estratégicos.</p> <p>- No se evidencia la aplicación de la encuesta sobre los conocimientos de los servidores sobre la ética.</p> <p>-No se evidencia la realización de la revisión y actualización del Código de Ética de la CGR.</p>
---	--	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>I.1.5.2 Elecciones Comité Ética CGR 2020  I.1.5.3 Abril 29 Día Nacional de la Ética Ciudadana.  I.1.5.4 Código de Ética CGR rectificado 2018  I.1.5.5 Recordatorio de la Comisión de Ética  I.1.5.6 Comunicados sobre los medios de denuncias.</p> <p>La Contraloría General de la República certifica el conocimiento y cumplimiento del código de ética por parte de cada colaborador, donde se compromete bajo firma, a prevenir situaciones de conductas específicas que se conviertan en perjuicio de la Institución, de los ciudadanos y del Estado Dominicano.</p> <p>La CGR cuenta con el Comité de Ética CGR y la División de Relaciones Laborales, para que el personal pueda comunicar y manejar posibles conflictos éticos.</p> <p>En los Talleres de Inducción a la Institución e Inducción a la Administración Pública que se imparten a los nuevos colaboradores de la CGR, se les desarrolla el tema del Código de Ética CGR.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.1.6.1 Código de Ética CGR  I.1.6.2 Reglamento de aplicación del Código de Ética.  I.1.6.3 Firmas Compromiso Ético de los colaboradores de la CGR.</p>	<p>-No se evidencia la impartición de las charlas sobre la corrupción y medios de denuncias.</p> <p>-No se evidencia Plan de Difusión Anual de los Medios de Denuncias.</p>
--	---	---

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>1.16.4 Conformación de la Comisión de Ética. 2020.</p>	<p>-No se evidencias la impartición de talleres de Liderazgo, Habilidades gerenciales y de Comunicación Efectiva. -No se evidencia una metodología para la revisión periódica del Marco Estratégico del Plan Estratégico Institucional.</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>la Contraloría General de la República en conjunto con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el 2018 revisó y aprobó la nueva Estructura Organizacional con miras a asegurar un sistema efectivo de gestión por proceso que permita promover el desarrollo de estrategias acorde a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>La CGR posee un Manual de Organización y Funciones en acuerdo a la Estructura Organizacional Vigente, en el cual es detallada las funciones y responsabilidades de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1.2.1.1 Designación MAE equipo revisión estructura. 1.2.1.2 Estructura Organizacional Resolución-002-2018 1.2.1.3 Manual de Organización y Funciones</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la CGR en la búsqueda de que exista una alineación entre la estructura, el desempeño y la gestión de la organización, ha realizado la revisión del PEI 2017-2020, así como fueron realizados encuentros con representantes del MAP para evaluar la incorporación de nuevas unidades para cumplir con la estructura necesaria en la Dirección de Auditoría como forma de responder al logro de los ejes estratégicos definidos en el PEI: I. Apoyo al Gobierno en el logro de la END 2030, II. Optimización de la Gestión de la CGR y III. Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la CGR.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.2.2.1 PEI 2017-2020-página 16 a 25, Ejes y objetivos estratégicos  1.2.2.2 Comunicado remitido al MAP de Informe Diagnóstico y Organigrama propuesto 2017.  1.2.2.3 Estructura Organizacional Resolucion-002-2018.</p>	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>En la CGR se han definido objetivos con resultados cuantificables y medibles para todos los niveles y áreas de la organización, tomando en consideración las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.2.3.1 Plan Estratégico Institucional 2017-2020  1.2.3.2 Matriz indicadores PEI página 26 a la 36.</p>	<p>-Formular el Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>La CGR como órgano rector del control interno desde el año 2017 desarrolló e implementó el Sistema NOBACI como herramienta al fortalecimiento del Control Interno y la Gestión de Riesgo; el mismo se implementa en la organización como en las instituciones bajo el ámbito de la misma, con el continuo monitoreo a través de la plataforma NOBACI, Como parte de la consecución de los objetivos operativos, son monitoreo de manera trimestral los Planes Operativos Anuales.</p> <p>Se evidencia que en el 2019 se aprobó la segunda versión de la Guía Metodológica para la Valoración y Administración de Riesgos, la cual incluye una matriz para elaborar el Plan de Mitigación de Riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.2.4.1 2da Versión Guía Metodológica para la Valoración y Administración de Riesgos</a>  <a href="#">1.2.4.2 Informe de cumplimiento NOBACI 2020</a></p>	<p>-No se evidencia un Balanced ScoreCard con indicadores claves de riesgos institucionales alineado al PEI.  -No se evidencia una metodología para el monitoreo y cumplimientos de los indicadores del BSC.  -No se evidencias programa de Capacitación de Riesgos para personal clave</p>
<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>La Contraloría General de la Republica realiza por sexto año el Autodiagnóstico CAF como parte de la implementación de un Sistema de Calidad, al igual que elaboro e implemento en 2019 un Plan de Mejora como parte del desarrollo institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.2.5.1 Autodiagnóstico CGR CAF 2019</a>  <a href="#">1.2.5.2 Plan de Mejora CAF CGR 2019</a></p>	<p>No se evidencia iniciativas CAF en los Planes Operativos Anuales.</p>
<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos</p>	<p>La Contraloría General de la República en el continuo esfuerzo de mejora ha alineado la</p>	<p>-Formular Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>

<p>de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>estrategia de administración electrónica a la estrategia y objetivos operativos (Plan Operativo Anual) como lo ha definido en el Eje Estratégico III sobre el Fortalecimiento de la capacidad institucional en su objetivo número 9 que establece “Diseñar e implantar el modelo o ejemplo de entidad pública basada en sistemas” PEI 2017-2020.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.2.6.1 POA DTI 2020  1.2.6.2 PEI 2017-2020  1.2.6.3 Sistema SIVOP</p> <p>Los líderes de la CGR realizan acciones permanentes para promover la mejora continua y la innovación en la institución evidenciando su compromiso con la misma. Estas acciones están consignadas en el planeamiento estratégico. Entre la acción realizada se encuentra:</p> <p>-Evaluación del desempeño que permite la retroalimentación de los colaboradores, ya</p>	<p>-Formular Plan Operativo Anual 2021 de la Dirección de Tecnología.  -Revisar y aplicar mejoras al Sistema de Verificación de Órdenes de Pago SIVOP.  -Impartir capacitaciones a personal clave sobre SIVOP.</p> <p>-No se evidencia un Mapa de Procesos de la CGR.  -No se evidencia una metodología para la Gestión de Proyecto.  -No se evidencia un cronograma de Trabajo para el levantamiento y documentación de procesos y/o procedimientos.  -No se evidencian capacitaciones en Gestión de Proyectos al personal clave  No se evidencia un Plan de Comunicación institucional.  -No se evidencia talleres de comunicación efectiva.  -No se evidencia talleres de Comunicación Estratégica.  No se evidencia reuniones de los Directores con su área.</p>
---	--	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>que incluye para cada uno de estos resultados, plan de desarrollo, aportes del evaluado y compromisos de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.2.9.1 Plantilla Acuerdos de desempeño.  1.2.9.2 Convocatorias Proceso de Evaluación Desempeño.</p> <p>La institución ha comenzado con la campaña de Gestión del Cambio Organizacional con el fin de informar las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.2.10.1 Publicaciones campaña gestión cambio organizacional</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Se evidencia que la Contraloría General de la Republica cuenta con un código de ética en el cual se definen los valores y forma de actuar tanto de los líderes como de todos los colaboradores, y un comité de ética en el cual se monitorea el cumplimiento de las acciones y el buen comportamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.3.2.1 Código de ética CGR</p>	<p>-No se evidencia metodología del uso del Buzón de Sugerencia.  -No se evidencian actividades de integración.</p>

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>La institución cuenta con el cronograma de encuesta que a través de ellas se pueden consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.3.3.1 Resultados Encuestas diferentes Tópicos 2020.</a>  <a href="#">1.3.3.2 Listado de encuestas realizadas.</a></p> <p>La Contraloría General de la República como parte de apoyo permanente brindado a sus colaboradores, elabora anualmente el Plan de Capacitación tomando en cuenta las evaluaciones de desempeño, donde son evidenciadas las áreas de mejoras de cada una de los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.3.4.1 Planes anuales de capacitación 2020</a>  <a href="#">1.3.4.3 Resultados Evaluación desempeño 2020.</a></p> <p>La CGR promueve el desarrollo de las competencia de los colaboradores a través de la detención de necesidades plasmados en el plan de capacitación institucional implementado.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.3.7.1 Plan de Capacitación Anual 2020</a></p>	<p>-No se evidencia reuniones de retroalimentación con los empleados.</p> <p>-No se evidencia lineamientos para la delegación de responsabilidades.</p>
--	--	---

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La CGR cuenta con un Programa de Reconocimiento con el objetivo de propulsar el bienestar de nuestros colaboradores, identificando a empleados que tengan un desempeño excelente, premiando sus ejecutorias e incentivando el desarrollo de equipos de alto desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.3.9.1 Programa de Reconocimiento</a>  La CGR responde a las necesidades de los colaboradores en aspectos tales como permisos para estudio, permisos especiales, programa de lactancia, licencias, además de apoyo a problemas de salud, fallecimiento, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.3.10.1 Estadísticas de empleados beneficiados 2020.</a>  <a href="#">1.3.10.2 Listado de licencias y permisos</a>  <a href="#">1.3.10.3 Programa de Reconocimiento</a></p>	<p>No se evidencia socializaciones de los resultados de la encuesta de clima de los líderes con los colaboradores.</p> <p>No se evidencia una política de Recursos Humanos que contenga los lineamientos para el otorgamiento de los permisos y licencias.</p>
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República durante el ejercicio de formulación del Plan Estratégico Institucional 2017-2020 realizó un diagnóstico de la institución tomando en cuenta los intereses y expectativas de los grupos de interés. El análisis también se</p>	<p>No se evidencia la socialización del diagnóstico institucional con los grupos de interés.</p>

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>evidencia en la evaluación de necesidades de los grupos de interés, un ejemplo son las identificadas en la revisión de los procesos de Certificación de contratos y Verificación de Pagos, donde se detectaron las necesidades de las instituciones a fin de alinear los cumplimientos fijados por la CGR.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.4.1.1 Taller de Formulación PEI 2017-2020.  1.4.1.2 Informe final Consultoría procesos.</p> <p>La Contraloría General de la República mantiene un acercamiento continuo y permanente con autoridades gubernamentales para asegurar necesidades, y promover políticas relacionadas con la organización.</p> <p>En otro orden, se evidencia que la Contraloría ayuda a las autoridades políticas sobre la construcción de la base de los cinco (5) componentes del Sistema de Control Interno, el apoyo y asesoramiento de la Contraloría conforme a la implementación de las NOBACI en todas las instituciones bajo el ámbito de la Ley 10-07 Que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.4.2.1 Convenios, reuniones con diferentes grupos  1.4.2.2 Programa de visitas a las Instituciones</p>	
---	--	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p><a href="#">1.4.2.3 Invitaciones a Taller NOBACI para Instituciones del Estado</a>  <a href="#">1.4.2.4 Conformación equipo autodiagnóstico NOBACI.</a>  <a href="#">1.4.2.5 Foto evento NOBACI.</a></p> <p>La Contraloría General de la República evidencia en el Plan Estratégico Institución y los Planes Operativos la identificación e incorporación de políticas públicas relevantes que responde a líneas de acción de la Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 1-12 (END), a través de un ejercicio de relación de la institución con cada uno de los ejes estratégico que conforman la END.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.4.3.1 PEI 2017-2020. Página 12-14</a>  <a href="#">1.4.3.2 POAs 2020</a>  <a href="#">1.4.3.3 Sistema de Control Interno</a></p> <p>Se evidencia que la Contraloría fija sus metas de acuerdo al rol que le faculta la Ley y la Constitución con aplicación de la ley 10-07 en los órganos del Estado; acuerdos mutuos para la instalación de unidades de auditorías interna así como de las plataformas electrónicas para el manejo de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">1.4.4.1 Artículos de la ley 10-07</a>  <a href="#">1.4.4.2 Objetivos estratégicos (PEI).</a>  <a href="#">1.4.4.3 Plan de despliegue SIVOP</a></p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>La Contraloría General de la República participa en Mesa de Control con la Cámara de Cuentas, donde se realizan acuerdos que conducen al fortalecimiento del control interno y el control externo, de igual forma la CGR participa como socio estratégico con el SISMAP MUNICIPAL, en el proyecto PASCAL, para el fortalecimiento de gestión de los ayuntamientos.</p> <p>Se evidencia que en la Contraloría existe un ambiente caracterizado por mantener relaciones periódicas y proactivas con autoridades políticas a través de la celebración de conferencias en congresos dentro del ámbito de auditoría interna.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.4.6.1 Evidencias Mesa de Control.  1.4.6.2 Evidencias SISMAP Municipal- Minutas de Reuniones, Mural SISMAP, Print Screen de indicadores, foto de encuentro de lanzamiento Municipal.</p>	<p>No se evidencia participación con grupos de interés externo en reuniones.</p>
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia la participación de Contraloría General de la República en actividades desarrolladas por organismos como ANJE, Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), entre otras.</p>	<p>No se evidencia alianzas vigentes dentro de la institución.</p>

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p><b>Evidencias:</b>  I.4.8.1 Foto encuentro CGR con Grupos de Interés  I.4.8.2 Convocatorias a Reuniones grupos interés</p> <p>La Contraloría General de la República dentro de las acciones para fomentar el conocimiento y reputación de la misma a nivel externo hace acopio de los medios masivos de comunicación que posee la institución para los fines. En el 2020 la CGR ha tenido múltiples apariciones periódicos nacionales y en medios televisivos. Estas participaciones son publicadas en su página web y además enviadas internamente a todos los colaboradores.</p> <p>Otros medios utilizados son las redes sociales de Facebook, twitter, Instagram a nivel externo y el correo institucional a nivel interno.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.4.9.1 Publicaciones en periódicos 2020  I.4.9.2 Fotografías de eventos 2020.  I.4.9.3 Estadísticas uso y participación en Redes Sociales.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>En la Contraloría General de la República se evidencia el desarrollo de un concepto específico de marketing de los productos y servicios brindados por la misma, como ha sido los comunicados de prensa escrita, las publicaciones en RRSS para divulgación de las NOBACI, SIVOP, etc.,</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No se evidencia un Plan de Comunicación y difusión Institucional.</p>

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Se evidencia en las páginas 5 y 6 en la sección de Compromiso o Promesa de Valor de nuestro Plan Estratégico 2017-2020, la identificación de los grupos de interés y que los esfuerzos realizados han sido alineados en torno a las necesidades y en base a los señalamientos que establece la Ley No. 10-07 en su Artículo 2, Sobre el Sistema Nacional de Control Interno.</p> <p>De igual manera, la CGR monitorea mediante indicadores de gestión los resultados obtenidos de los objetivos estratégicos establecidos en su PEI 2017-2020. En ese orden, los mismos son comunicados a los diferentes grupos de interés mediante actividades de monitoreo y evaluación desde dos roles:</p> <p>a) Órgano ejecutor: A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, se realiza el seguimiento trimestral a través del uso de plantillas de ejecución pre-diseñadas para conocer el nivel de avance de los productos planteados en los Planes Operativos Anuales (POA). En donde cada área organizativa reporta el nivel de avance y sus evidencias de los productos.</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Intranet institucional y portal de transparencia</p> <p><b>b) Órgano Rector:</b> Reuniones con grupos de interés, Instituciones dentro del ámbito de la ley 10-07 que Instituye el Sistema Nacional de Control Interno.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.1.1 Plan Estratégico Institucional 2017-2020.</p> <p>2.1.1.2 Hoja de asistencia reuniones con sectores interesados</p> <p>2.1.1.3 Ley 10-07</p> <p>2.1.1.4 Presentación de la nueva misión, visión y objetivos.</p> <p>La contraloría general de la República durante el ejercicio de formulación de PEI 2017-2020 realizó un análisis de los grupos de interés, sobre las necesidades, expectativas futuras y satisfacción de los mismos, así como también el impacto percibido de los mismos con miras a fuesen tomados en cuentas en la formulación del Plan.</p> <p>La institución ha analizado de forma sistemática las oportunidades de mejora de los procesos claves a través del PDCA establecido en la guía de autodiagnóstico institucional del modelo CAF (Marco Común de Evaluación) en sus versiones XI, XII, XIII y XIV, con el propósito de establecer un plan de mejora que dé respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>2.1.2.1 PEI 2017-2020  2.1.2.2_Hojas de asistencia a talleres de formulación PEI 2017-2020  2.1.2.3 Análisis FODA PEI 2017 -2020  2.1.2.4 Análisis FODA Ley 10-07</p> <p>La CGR en el proceso de elaboración del Plan Estratégico 2017-2020 se ha recopilado y analizado la información relevante sobre las variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas y demográficas, mediante un análisis situacional de la institución y reuniones con los diferentes sectores involucrados.</p> <p>La CGR aplica anualmente la encuesta de “Satisfacción de la calidad de los servicios” con el propósito de recopilar y analizar informaciones relevantes sobre la percepción de los interesados relacionados con aspectos socio-culturales, medioambientales, económicos...etc.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.1.3.1 Informe FODA  2.1.3.2 Encuesta de Satisfacción calidad de los servicios</p>	<p>No se evidencia un monitoreo periódico de las variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República a partir de la Planificación Operativa Anual (POA), se conciben metas operativas con un responsable asignado que gestiona de forma sistemática la información sobre el desempeño de los procesos bajo su cargo. La Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD) se encarga de monitorear la</p>	<p>No se evidencia una metodología de monitoreo de los Planes Operativos Anuales.</p> <p>No se evidencia una metodología para la revisión de los Planes Institucionales</p>

	<p>ejecución de los Planes Operativos Anuales (POAs) con cada una de las Unidades Estratégicas de Servicios (UES), los cuales son evaluados en función de los indicadores de gestión definidos, así como la evaluación anual del Plan Estratégico Institucional (PEI). Se cuenta con un sistema de seguimiento, mediante una Plantilla de Monitoreo de la gestión, el cual nos detalla las distintas variables de desempeño en las diversas áreas y nos da noción de cómo marcha la organización a nivel general.</p> <p>Para contribuir al desarrollo institucional, la mejora continua, la innovación, y la solución de problemas, la Dirección de Recursos Humanos anualmente elabora el cronograma para asesoría y elaboración de los Acuerdos de Desempeño de cada colaborador acorde a sus funciones y al área al que pertenece. Estos acuerdos de desempeño están alineados con los objetivos de los Planes Operativos Anuales de la institución y con los estándares de servicio establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.1.4.1 Informes de gestión</p> <p>2.1.4.2 Metodología de las Cuatro Disciplinas de la Ejecución.</p> <p>2.1.4.3 Encuesta “Satisfacción de la Calidad de los Servicios”.</p> <p>2.1.4.4 Plantilla de Monitoreo PEI -POAS</p>	
--	--	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>La Contraloría General de la República en el proceso de elaboración del Plan Estratégico 2017-2020 se realizó el análisis FODA que dio origen a los Ejes Estratégicos definidos en el documento de referencia.</p> <p>Se realizó el análisis para determinar como la CGR apoya los 4 ejes estratégicos de la Estrategia Nacional de Desarrollo al 2030, ver páginas 10-13 del PEI, donde se detalla como la CGR aprovechará las oportunidades a través de estrategias donde se maximiza sus fortalezas para el logro de los objetivos.</p> <p>Para gestionar los riesgos la CGR ha desarrollado una Matriz de Valoración y Administración de Riesgos, que es un instrumento que contribuye a analizar y calificar el impacto y la probabilidad de cualesquiera situaciones adversas que pudieran limitar o impedir el logro de los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en los Planes Operativos Anuales, mediante el establecimiento de actividades de control y planes de acción para reducir las amenazas y eliminar las debilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><a href="#">2.1.5.1 Análisis FODA 2017-2020</a></p> <p><a href="#">2.1.5.2 Plan Estratégico Institucional 2017-2020</a></p> <p><a href="#">2.1.5.3 Autodiagnóstico CAF 2019</a></p> <p><a href="#">2.1.5.4 Matriz de Administración de Riesgos</a></p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha traducido su marco estratégico en objetivos tanto estratégicos como operativos, los cuales se encuentran plasmado tanto el PEI 2017-2020, como en los Planes Operativos Anuales POAs. El Plan Estratégico institucional contiene 10 objetivos estratégicos, los cuales contienen un total de 99 Metas definidas distribuidas para los años: 2017 al 2020, para el logro de la Misión y visión.</p> <p>En ese mismo orden, La Dirección de Planificación y Desarrollo (DPYD), emitió los “lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos y su alineación con el Plan Anual de Compras y la Formulación Presupuestaria, las Guías para el monitoreo del Plan Estratégico y los Planes Operativo y a su vez la segunda versión de la Guía Metodológica para la Administración y Valoración de Riesgos, a los fines de desarrollar acciones basadas en un profundo análisis de riesgos sobre cada meta, objetivo y proyecto concebidos en los programas, planes y proyectos concebidos, así como el plan y un procedimiento sobre el proceso de medición de los indicadores, las responsabilidades por su seguimiento, la emisión periódica de informes de resultados, y las acciones consecuencia del seguimiento, a fin de asegurar</p>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>razonablemente que los objetivos incluidos en el PEI se realicen en la práctica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.2.1.1 Plan Estratégico 2017-2020</p> <p>2.2.1.2 Planes Operativos Anuales (POA)</p> <p>2.2.1.3 Matriz de riesgo</p> <p>2.2.1.4 Informe PEI – POA 2020</p> <p>2.2.1.5 Lineamientos para la elaboración de los Planes Operativos y su alineación con el Plan Anual de Compras y la Formulación Presupuestaria.</p> <p>2.2.1.6 Guías para el monitoreo del Plan Estratégico y los Planes Operativo.</p> <p>2da versión de la Guía Metodológica para la Administración y Valoración de Riesgos.</p> <p>2.2.1.7 Plan y procedimiento para manejo de indicadores.</p> <p>La Contraloría General de la República realizó el involucramiento de los grupos de interés en la elaboración e implementación de la estrategia institucional. Se evidencia el involucramiento en los procesos claves de parte de los grupos de interés, en este caso de las instituciones que componen el circuito Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE) según la ley 10-07 y de los colaboradores de cada área que impactan dichos procesos, todo esto con el propósito de definir sus expectativas y necesidades que permitan desarrollar estrategias y contribuir a la planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.2.2.1 Convocatorias y minutas de reuniones realizadas con el personal de Metas presidenciales.</p>	
--	--	--

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>2.2.2.2 Convocatorias y minutas de reuniones realizadas con la Dirección General de Contrataciones Públicas</p> <p>2.2.2.3 Convocatorias y minutas de reuniones con DAFI</p> <p>2.2.2.4 Comunicaciones oficiales dirigidas a órganos rectores.</p> <p>La Contraloría General de la República ha desarrollado un modelo de gestión por procesos orientado a un presupuesto por resultado, donde cada área organizativa utiliza indicadores de desempeño para evaluar sus procesos misionales para el cumplimiento de la meta establecida por cada producto o servicio.</p> <p>Otro lado, se evidencia que como parte de la cultura de mejora continua en la institución, se procedió al análisis del impacto de nuestros servicios en la sociedad esto motivó la revisión del Plan Estratégico 2014-2018 y la elaboración del Plan Estratégico 2017-2020, alineado al cumplimiento de la Ley No.10-07 de Control Interno, a la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.2.3.1 Informe de Evaluación PEI 2017-2020.</p> <p>2.2.3.2 Plan Estratégico 2017-2020</p> <p>2.2.3.3 Análisis de impacto de los servicios</p> <p>2.2.3.4 Encuesta “Satisfacción de la Calidad de los Servicios”.</p> <p>2.2.3.5 Estadística trimestral de cumplimientos.</p>	
---	--	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República para asegurar y prever la disponibilidad de recursos para la consecución de la estrategia de la organización, ha realizado la formulación del Presupuesto físico y financiero a partir de los Planes Operativos Anuales (POA) y Planes Anuales de Compras, Contrataciones (PACC), donde son plasmadas las necesidades de las unidades organizacionales para el logro de las metas. Este ejercicio se ha venido realizando en los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">2.2.4.1 Formulación física y financiera 2020.</a>  <a href="#">2.2.4.2 Plan de Compras 2020.</a>  <a href="#">2.2.4.3 Plan Operativo Anual 2020.</a></p>	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La Contraloría General de la República elabora su Anteproyecto de Presupuesto para el año siguiente, a partir del Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Compras. Una vez aprobada la ley de presupuesto para el periodo correspondiente, la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza reunión informativa con las distintas áreas organizativas a los fines de evaluar y equilibrar (en caso de ser necesario) las tareas y recursos.</p> <p>En ese mismo orden, existe una matriz detallada que contiene los Planes Operativos por área y los responsables de llevar a cabo cada actividad, así como los recursos</p>	<p>No se evidencia metodología de clasificación de iniciativa para asignación de recursos.</p>

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>económicos con que se cuenta para tales fines.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.2.5.1 PEI 2017-2020 y POA  2.2.5.2 Plan Anual de Compras.  2.2.5.3 Anteproyecto de Presupuesto.  2.2.5.4 Minutas de reuniones.  2.2.5.5 Matriz POA</p> <p>La Contraloría General de la República ha diseñado objetivos estratégicos alineados a las políticas públicas y que toman en consideración las necesidades y expectativas del entorno social. En ese sentido, se ha facilitado la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones que los impactan, se busca la satisfacción de las expectativas sociales relacionadas con la actividad de la institución, se han recabado las evaluaciones de las partes interesadas respecto del desempeño organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.2.6.1 Plan Estratégico 2017-2020</p>	<p>No se evidencia un programa de responsabilidad social.</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha definido los proyectos prioritarios tomando en consideración la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el cumplimiento de la Ley No.10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno (SINACI) plasmándolos en el Plan Estratégico Institucional 2017-2020. En el mismo se establece el marco temporal en que deben ser ejecutados dichos proyectos. En el Objetivo Estratégico 9 se ha planificado la adecuación de la estructura organizativa para dar respuesta a facilitar el logro de los objetivos, ver PEI, Eje III pág. 22</p> <p>En otro orden, la CGR define sus metas, actividades y tareas en los Planes Operativos Anuales (POAs), priorizando lo necesario en función de las directrices emanadas en las políticas públicas dentro del ámbito de aplicación de su competencia conforme a la ley 10-07.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">2.3.1.1 Plan Estratégico Institucional 2017-2020, págs. 19 al 22, Sección 3, Metas para los objetivos estratégicos.</a>  <a href="#">2.3.1.2 Plan Operativo Anual (POAs)</a></p> <p>La Contraloría General de la República cuenta con los Planes Operativos Anuales (POAs) por unidad funcional para traducir los objetivos estratégicos y operativos en</p>	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>planes y tareas para cada individuo de la institución.</p> <p>En ese orden, utilizando los POAs como insumo son elaborados y revisados los acuerdos de desempeño de cada colaborador, en el cual se definen los objetivos individuales y metas crucialmente importantes que contribuirán al logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">2.3.2.1 Planes Operativos 2020</a>  <a href="#">2.3.2.2 Plan estratégico 2017-2020</a>  <a href="#">2.3.2.3 Acuerdos de Desempeño</a>  <a href="#">2.3.2.4 Informe de cumplimiento de objetivos y metas del POA</a></p> <p>Se evidencia que para cada uno de los ejes y objetivos estratégicos se establecen Indicadores detallados que representan además del cumplimiento de las metas planificadas, los cambios o impactos resultados de su aplicación. En el Plan Estratégico Institucional 2017-2020 (PEI) se creó la sección Indicadores para los objetivos Estratégicos, en la misma se establece la descripción de cada indicador y como han de ser calculados.</p> <p>En ese orden, cada área organizativa de la institución cuenta con planes operativos que contienen indicadores de gestión tanto de eficiencia como de eficacia y metas establecidas en los acuerdos de desempeño de cada colaborador.</p>	
--	---	--

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p><b>Evidencias:</b>  2.3.3.1 Plan Estratégico CGR, págs.26-36  2.3.3.2 Carta Compromiso al Ciudadano 2020  2.3.3.3 Planes Operativos 2020</p> <p>La Contraloría General de la República comunica de manera eficaz sus objetivos, planes y tareas a través de la difusión y socialización del PEI 2017-2020 a través de los medios interno y externo disponibles, como son: Prensa escrita, correo institucional, redes sociales, etc.,</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.3.4.1 Socialización del PEI 2017-2020  2.3.4.2 Correos de difusión del PEI 2017-2020  2.3.4.3 Comunicados en Prensa escrita  2.3.4.4 Publicaciones en Redes Sociales</p> <p>Se realiza a través del seguimiento y monitoreo a los Planes operativos Anuales la evaluación de los logros de la organización. Se realizan métricas semanales, informes de gestión mensual e informes de evaluación anual. También se utiliza una herramienta de monitoreo como apoyo a la medición de los avances en los Planes Operativos Anuales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.3.5.1 Informe de Cumplimiento PEI –POA  2.3.5.2 Informes estadísticos de las operaciones.  2.3.5.3 Planes Operativos Anuales (POA)  2.3.5.4 Monitoreo y Seguimiento POA</p>	<p>No se evidencia una metodología con los lineamientos para el monitoreo de los Planes Operativos.</p>
---	--	---

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>La Contraloría General de la República a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo ha implementado métodos de medición, donde se monitorea y evalúa el cumplimiento de los productos, servicios y resultados de los planes operativos anuales de cada área organizativa, para esto utiliza la aplicación de indicadores de gestión de eficacia y eficiencia establecidos en los objetivos y metas tanto del Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Se elaboran Informes Estadísticos sobre los resultados de los productos y servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.6.1 Planes Operativos 2020</p> <p>2.3.6.2 Plan estratégico 2017-2020, Pág. 26-36</p> <p>2.3.6.3 Informes de gestión</p> <p>2.3.6.4 Informes POA</p> <p>2.3.6.5 Estadísticas de Autorizaciones de Pago</p> <p>2.3.6.6 Estadísticas de Registro de Contratos</p> <p>2.3.6.7 Seguimiento de Avance metas físicas.</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia la evaluación de las necesidades de mejoras en la estrategia, mediante la revisión de los objetivos y procesos impactados por los proyectos asociados al PEI 2017-2020 para los cuales -han sido convocados como grupos de interés a los integrantes del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), Dirección General de Contabilidad</p>	

	<p>Gubernamental (DIGECOG), Mesa de Control, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), visitas a las Direcciones Administrativas y Financieras (DAF) de las instituciones bajo el ámbito de la Ley de Control Interno No.10-07, Asociaciones sin Fines de Lucro.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.3.7.1 Convocatoria de Reuniones y hojas de asistencia.  2.3.7.2 Minutas de reuniones sostenidas  2.3.7.3 Análisis FODA Ley 10-07  2.3.7.4 Encuentros con instituciones según ámbito de la Ley No.10-07</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha creado acciones de formación, capacitación del personal y aprovechamiento del benchlearning para la implementación de los procesos claves, tales como Registro de Contrato y Verificaciones de Órdenes de pago; asimismo, el personal ha realizado cursos virtuales de innovación impartidos por la Organización Latinoamericana y del caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS).</p> <p>Se realizó un convenio con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para los proyectos TRANSDOC y</p>	

	<p>TRE, donde se capacitó y creó la capacidad en la institución para la innovación y racionalización de los procesos de Gestión de la Correspondencia interna y externa y de Registro de Contratos, metodología que se continúa usando como mejores prácticas a lo interno de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> 2.4.1.1 Encuentros con instituciones según ámbito</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La Contraloría General de la República realiza un proceso sistemático de monitoreo continuo de indicadores internos de gestión a los fines de detectar e incorporar de forma oportuna cualquier cambio de la demanda externa de innovación.</p> <p>El proceso sistemático persigue la siguiente lógica de funcionamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada año se contemplan en los POA's indicadores para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas a lograr. Se evalúa la coherencia de los POA's con el PEI.</li> <li>2. Se evalúa de forma constante los indicadores de cumplimientos tanto para la NOBACI como para el SISMAP.</li> <li>3. Se evalúa de forma constante los indicadores de Metas Presidenciales.</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b> 2.4.1.1 Informe de indicadores de cumplimiento. 2.4.1.2 Cumplimiento SISMAP. 2.4.1.3 Cumplimiento NOBACI.</p>	

<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Contraloría General de la República inicio el proceso de transformación de sus procesos claves (Órdenes de Pagos, Nómina, Certificación de Registro de Contratos y Auditorias). Para asegurar que el modelo definido se ajuste a sus necesidades se han establecido encuentros con los grupos de interés donde se le han hecho presentación de los sistemas de Certificación de Registro de Contratos y SIVOP a 216 instituciones bajo el ámbito de la ley 10-07 y a las Unidades de Auditoría Interna (UAIs) que operan en dichas instituciones.</p> <p><u>Evidencias:</u> 2.4.3.1 Hojas de aceptación de visita a las instituciones.</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>La Contraloría General de la República ha establecido un sistema eficiente de gestión de cambios, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de Transparencia Documental (TRANS-DOC), que reduce de forma considerable el uso del papel vegetal (filosofía cero papel).</li> <li>• El Sistema de Certificación de Registro de Contrato con miras a eficientizar los trámites de registro de contratos de parte de las Instituciones dentro del ámbito de la Ley 10-07.</li> <li>• El sistema SOFTLAND que es una herramienta utilizada para eficientizar el proceso de gestión de suministro e inventario de mercancías.</li> <li>• La aplicación consulta vía Web de los proveedores del Estado para conocer el</li> </ul>	<p>No se evidencia una metodología de gestión de proyectos.</p> <p>No se evidencia informes o reportes de avances de proyectos.</p>

	<p>estatus de sus trámites de certificación de registro de contratos y autorizaciones de órdenes de pago.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología CAF y PDCA en todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.</li> <li>• Implementación del Sistema de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y Metas Presidenciales.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  2.4.4.1 Sistema de Certificaciones de Registro de Contrato.  2.4.4.2 Sistema SIVOP.  2.4.4.3 Sistema NOBACI.  2.4.4.4 Sistema SOFTLAND  2.4.4.5 Sistema de Consulta de Proveedores del Estado.  2.4.4.6 Proyectos</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Cada año la Contraloría General de la República realiza la formulación física y financiera del presupuesto, en el cual se recogen las necesidades de cada área organizativa asociadas a objetivos, metas y productos definidos en los Planes Operativos Anuales, y de los Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC). Se realizan estudios para determinar la capacidad de respuestas a las operaciones, con el objetivo de encontrar el equilibrio entre la disponibilidad de los recursos y los resultados esperados, asegurando el 80/20.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.4.5.1 Matriz de formulación física montada en el sistema de la DIGEPRES</p>	

	2.4.5.2 Plan Anual de Compras y Contrataciones.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>La Contraloría General de la República muestra la existencia de un equilibrio para balancear la aceptación e implementación de los cambios, tanto los derivados de la Planificación estratégica, como los cambios requeridos por los grupos de interés. En ese mismo orden, bajo este enfoque son realizadas las propuestas de cambio, tanto las que son propuestas por los colaboradores, como aquellas propuestas por los directivos, para esto existe la conformación de la Comisión Técnica que evalúa los cambios propuestos a los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.6.1 Socializaciones de los cambios  2.4.6.2 Minutas de reuniones  2.4.6.3 Hojas de asistencia  2.4.6.4 Conformación de la Comisión técnica.</p>	No se evidencia la socialización de proyectos institucionales.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>La Contraloría General de la República ha creado en su página institucional <a href="http://www.contraloria.gob.do">www.contraloria.gob.do</a> los enlaces para consulta de estatus de los servicios que ofrece, tales como consulta Proveedores, consulta instituciones, consulta correspondencia, consulta empleados gobierno central y consulta libramientos instituciones.</p> <p>En ese mismo orden, la página WEB <a href="http://www.contraloria.gob.do">www.contraloria.gob.do</a> provee también enlaces, tales como:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extranet (TSS, DGII, CITRIX, JCE, DIGEPRES, RNC, Compras Dominicanas, TSS...etc.</li> <li>• Ministerios, Direcciones Generales, Ayuntamientos, Superintendencia, Centros de Salud...etc.</li> </ul> <p>La CGR ha creado y dispuesto a sus ciudadanos/clientes su correo electrónico <a href="mailto:contacto@contraloria.gob.do">contacto@contraloria.gob.do</a> como punto de contacto con el propósito de ser eficaz y transparente en la prestación de los servicios que se ofrecen y a su vez mejorar la interacción entre ambas partes.</p> <p>Es importante destacar que la CGR en el transcurso de los años planifica, desarrolla, controla y actúa sobre el desarrollo de nuevas herramientas tecnológicas con el propósito de producir productos y servicios ágiles y conforme al cumplimiento normativo del control interno. Entre esas nuevas herramientas se observa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Sistema NOBACI</li> <li>• Sistema de Certificación de Registro de Contratos.</li> <li>• SIVOP Cheque.</li> <li>• SIVOP Ordenes de pago.</li> <li>• TEAM-MATE para la planificación y gestión de las auditorías.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">2.4.7.1 Página Transparencia: índices, reconocimiento</a>  <a href="#">2.4.7.2 Lanzamiento SIVOP CHEQUES</a></p>	
--	---	--

2.4.7.3 SIVOP Ordenes de Pago. 2.4.7.4 Asistencia Capacitación "TeamMate"
--

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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 CGR consigna de la División de Capacitación y Desarrollo de carrera que tiene como responsabilidad contemplar en el Plan Anual de Capacitación las necesidades detectadas de los grupos de interés por cada área organizativa, una de las herramientas donde se reflejan la detección de las necesidades de cada Dirección es la Evaluación de Desempeño que por medio de esta se realiza el Plan de Capacitación Anual 2020, luego de detectado la necesidad de dicha capacitación, se ponen en ejecución. Las necesidades de los recursos humanos, son debidamente coordinadas con cada una de las Direcciones, plasmándose en los Planes Operativos Anuales (POA), en la	No existe plan de dotación de personal Crear Formulario de detención de necesidades por área. No existe Metodología de Monitoreo y actualización de los planes de capacitación para definir dentro de ella la periodicidad.

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>formulación física y financiera y en el anteproyecto de presupuesto de la CGR.</p> <p>Con el seguimiento y los informes de POA y del presupuesto se asegurara que se cumpla con la estrategia diseñada y por ende se cubren las expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.1.1 Plan de Capacitación Anual 2020</p> <p>3.1.1.2 Plantilla evaluación Desempeño 2020</p> <p>3.1.1.3 POA RRHH 2020</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos por medio de los lineamientos administrativo del área y cumpliendo con lo solicitado en la ley 41-08 de función Pública consta de un formulario de solicitud de permisos, licencias, tardanzas y Ausencias, como también el programa de Subsidios Educativos y Becas, que les otorga al colaborador la facilidad de adquirir desde grado Universitario hasta una Maestría para continuar con el desarrollo y la preparación de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.2.1 Beneficios académicos 2020</p> <p>3.1.2.2 Lista permisos, licencias otorgados 2020.</p> <p>3.1.2.3 Listado del Personal con Subsidio Educativo 2020</p> <p>3.1.2.4 Formulario de Permisos</p> <p>3.1.2.5 Listado Discapacitados 2020</p> <p>El manual de Cargos constituye el elemento básico de la productividad de toda la organización y el contar con un adecuado sistema de descripción de puestos es por</p>	<p>No existe Política de Recursos Humanos. Programa para discapacitados Crear programa de Subsidio Educativo Crear Metodología de Monitoreo y Seguimiento de los Subsidios Educativos. Crear Programa de Beca Institucional</p> <p>Crear Política de Recursos Humanos</p>
--	--	---

	<p>esto que dentro de los objetivos que cumple el manual son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar el conocimiento de las labores, responsabilidades y demás características del cargo, por parte de las personas que los ocupen y de sus superiores.</li> <li>• Sentar bases racionales para el proceso de reclutamiento, selección y vinculación del personal en base a méritos de idoneidad personal.</li> <li>• Constituir un factor básico para la detención de necesidades de capacitación, así como para el desarrollo de escalafones y carreras.</li> </ul> <p>Dichos objetivos aportan a que el colaborador desarrolle y cumpla la misión estratégica de la institución. Contamos con el proceso de Reclutamiento y Selección de personal donde se confirman la información general del puesto vacante y las competencias del individuo, además tenemos. Los colaboradores tienen la oportunidad de externarle a su supervisor o Director inmediato las inconformidades de sus funciones siempre y cuando no estén de acuerdo, a través del formulario de inconveniente de sus funciones que impacta en su desempeño laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><a href="#">3.1.3.1 Listado general CGR: perfiles vs. Puestos 2020</a></p> <p><a href="#">3.1.3.2 Manual de Cargos CGR.</a></p> <p><a href="#">3.1.3.3 Listado de Inducción Institucional 2020.</a></p>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p><a href="#">3.1.3.4 Formulario Reporte Inconveniente en el desempeño de las Funciones de los colaboradores.</a></p> <p>La Contraloría General de la República considera que uno de los factores esenciales para convertirse en una institución con mayor eficacia es establecer un verdadero programa de reconocimiento, es nuestra meta que el 100% del personal perciba ser valorado dentro de la institución y que su accionar genere una huella motivadora cada día y así transformar nuestro entorno. Es por ello que contamos con un programa de reconocimiento CGR.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><a href="#">3.1.4.1 Resolución 01-2012 sobre Promociones y Reclasificaciones.</a></p> <p><a href="#">3.1.4.2 Acción de personal con las promociones y reclasificaciones</a></p> <p><a href="#">3.1.4.3 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal</a></p> <p><a href="#">3.1.4.4 Programa de Reconocimiento de la CGR</a></p> <p>El programa de reconocimiento cuenta con tipos de reconocimientos a otorgar que dependerán de los lineamientos establecidos por el comité evaluador y el cumplimiento del alto desempeño del colaborador, dentro de los premios a recibir están un desayuno o almuerzo más una placa de reconocimiento al colaborador. Además se mantiene el esquema de los Acuerdos de Desempeño implementado desde el año 2014, basado en las metas y Productos a cumplir establecidos en el Plan Operativo Anual (POA) que dicho cumplimiento se</p>	<p>Crear Política de Recursos Humanos</p> <p>Actualizar e implementar el Programa de reconocimiento del empleado</p> <p>Elaborar Calendario de Premiación Anual</p> <p>Elaborar Encuesta de como los colaboradores les gustaría ser reconocidos.</p> <p>Conformar Comité Evaluador de Programa de Reconocimiento CGR</p>
--	--	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>refleja en la Evaluación del desempeño y esta cuenta con los siguientes elemento a ponderar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados / Logro de Metas: Medición de los logros obtenidos con relación a las metas establecidas en el Acuerdo de Desempeño para el período de evaluación.</li> </ul> <p>Los resultados obtenidos en las evaluaciones de cada año son tomados en cuenta para remuneraciones y reconocimientos por medio del Bono de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.5.1 Plantillas de evaluación de Desempeño</p> <p>3.1.5.2 Plantilla Acuerdo de Desempeño</p> <p>3.1.5.3 Informe de resultados evaluación</p> <p>3.1.5.4 Correo Cronograma para elaboración y remisión de Acuerdos de Desempeño 2020.</p> <p>3.1.5.5 Programa de reconocimiento CGR</p> <p>En el Manual de Descripciones de Cargo están contenidas todas las descripciones de puestos definidas de acuerdo a su nivel de responsabilidad, requisitos exigidos y naturaleza del trabajo con el fin de utilizar perfiles competitivos para el desarrollo de planes dentro de la institución. Por otro lado la institución cuenta con el proceso de Reclutamiento y Selección que tiene como responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar el personal idóneo conforme a los procedimientos y</li> </ul>	<p>Actualizar e implementar el Plan de Desarrollo</p>
---	---	---

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>requisitos establecidos en las vacantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse que el candidato cumpla con el perfil requerido y que posea las competencias técnicas que demanda la posición</li> <li>• Identificar los posibles candidatos según las necesidades establecidas por las unidades o áreas.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">3.1.6.1 Manual de Cargos</a>  <a href="#">3.1.6.2 Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</a></p> <p>La Contraloría General de la República fomentando el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y los sistemas de gestión, capacita a sus colaboradores para el uso y manejo de los servicios que se ofrecen de manera virtual por parte de la institución. Por otro lado en el primer trimestre del año 2020 los colaboradores recibieron capacitación del uso y manejo de los sistemas de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">3.1.7.1 Cursos Ofimática CGR 2020</a>  <a href="#">3.1.7.2 Informe de Actividades Académicas en materia de Tecnología 2020</a></p> <p>La División de Reclutamiento, Selección y Evaluación del Desempeño con el procedimiento de reclutamiento y Selección de personal los candidatos a ingresar a la Contraloría General de la República deberán cumplir con los requisitos generales establecidos en la ley de función Pública 41-08 y sus reglamentos de</p>	<p>Crear formulario de constancia para entrenamiento de los servicios on- line y el mismo transdco  Realizar capacitaciones de los colaboradores designado al manejo de los servicios on- line para la eficiencia de la institución al ciudadano – cliente.</p> <p>Crear Política de la Dirección de Recursos Humanos.</p>
---	---	--

	<p>aplicación así como también los requisitos técnicos y las competencias que demande la posición, esta analizara y planificara los requerimientos del personal en base a los perfiles y requisitos mínimos del cargo, en concordancia con los planes de la institución y asegurarse que el candidato cumpla con el perfil requerido y que posea las competencias técnicas que demanda la posición.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">3.1.8.1 Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal</a></p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>El Manual de Cargos es el instrumento donde se plasman las descripciones de los puestos y estos contienen competencias tanto conductuales como técnicas para identificar las capacidades actuales del colaborador.</p> <p><a href="#">3.2.1.1 Manual de Cargos</a></p>	<p>Realizar levantamiento de las competencias del perfil del colaborador vs las que solicita la institución a través de un análisis Comparativo.</p>
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Las autoridades de las áreas organizativas contemplan en los Planes Operativos Anual (POA), las necesidades de capacitación conforme al perfil del cargo requerido, luego la Dirección de Recursos Humanos solicita vía correo electrónico los POA y las necesidades de capacitación conforme a los planes, programas y proyectos alineados a la estrategia institucional.</p>	<p>Matriz de seguimiento y monitoreo ejecución capacitaciones</p>

	<p><b>Evidencias:</b>  3.2.2.1 Plan Anual de Capacitación 2020  3.2.2.2 Memorias Capacitaciones 2020  3.2.2.3 Correo Difusión Plan de Capacitación 2020</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>La CGR cuenta con un Plan de Capacitación Anual, donde se incluyen a todos los grupos ocupacionales de la institución. El mismo es sustentado por el consenso obtenido entre el supervisor y el colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.3.1 Plan de Capacitación 2020  3.2.3.2 Informe Evaluación Desempeño enviado al MAP 2020</p>	<p>Actualizar Plan de desarrollo institucional</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La Dirección de Recursos humanos en acompañamiento con la División de Capacitación y Desarrollo, fomentando el liderazgo y las habilidades gerenciales en el año 2020 se impartió a los colaboradores el taller de comunicación efectiva para seguir fortaleciendo las competencias relacionales del colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.4.1 Invitaciones y Registro de Asistencia Curso Comunicación Efectiva</p>	<p>Incluir los talleres de liderazgo y servicio al cliente en el plan de capacitación anual.</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>La Contraloría General de la República se rige por lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08 en su Art. 48 donde se establece el derecho a recibir la inducción, formación y capacitación adecuada a fin de mejorar el desempeño de sus funciones, su desarrollo integral y la calidad del servidor público. Este proceso de inducción se evidencia en los empleados de nuevo ingreso los cuales son acompañados en el proceso</p>	

	<p>de adopción y conocimiento de sus funciones, además de la inclusión y manejo de la Ley 10-07 CGR y Código de Ética, con la programación del Taller de Inducción Institucional impartido por CGR y el programa de Inducción a la Administración Pública impartido por el Instituto de Administración Pública (INAP) a estos nuevos empleados, además los nuevos colaboradores son guiados por sus supervisores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">3.2.5.1 Listado asistencia talleres Inducción Institucional CGR 2020</a>  <a href="#">3.2.5.2 Listado asistencia talleres Inducción a la Administración Pública 2020.</a></p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos tiene como responsabilidad dar cumplimiento a las promociones, traslados, reasignación y reclasificación del personal, la promoción de los servidores de la contraloría se fundamentará en el mérito personal, a partir de los siguientes criterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los resultados de la evaluación del desempeño</li> <li>• Cumplimiento del régimen ético y disciplinario</li> <li>• Programa de desarrollo y capacitación</li> </ul> <p>En otro orden el proceso de traslado que aplica la institución la Dirección de recursos humanos deberá identificar las plazas disponibles acorde al perfil del cargo actual del empleado y de su preparación académica</p>	

	<p>y elaborar propuesta de reubicación del empleado.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.6.1 Estadística de movimiento de personal 2020  3.2.6.2 Empleados promovidos 2020  3.2.6.3 Procedimiento de promoción, traslado, reasignación y reclasificación de personal</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución cuenta con la Escuela Nacional de Control Interno que tiene como misión principal aportar al desarrollo y formación del colaborador ha innovado en su infraestructura modernizándose en el cambio de sus equipos multimedia en las aulas utilizando métodos de formación modernos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.7.1 Fotos de la ENCI.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se evidencia que la institución realice capacitaciones de gestión de riesgo o conflictos de interés por parte de la División de Capacitación y Desarrollo.</p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La Escuela Nacional de Control Interno luego de impartir las capacitaciones les aplica a los colaboradores de la institución una encuesta de evaluación de actividades formativas, donde el colaborador tiene la oportunidad de evaluar el impacto del programa de formación. Al final del proceso de la aplicación de la encuesta se realiza una tabulación de los datos recogidos por colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<a href="#">3.2.9.1 Encuesta de Evaluación de actividades formativas 2020</a> <a href="#">3.2.9.2 Tabulación Evaluación actividades formativas 2020</a>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No existe la capacitación de promover carreras para las mujeres de la institución.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>La CGR promueve una cultura de comunicación abierta, diálogo y de motivación para el trabajo en equipo el mismo se evidencia en la realización de reuniones departamentales en las áreas con rendición de cuentas a todos los niveles donde se fomenta la participación y el involucramiento de los equipos, de igual manera la máxima autoridad realiza reuniones con su equipo de staff de primera línea.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">3.3.1.1 Minutas reuniones de equipos 2020.</a>  <a href="#">3.3.1.2 Convocatorias, de reuniones departamentales 2020.</a></p>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>La institución como parte de su meta con los colaboradores está el desarrollo de sus capacidades y competencias por esto ha implementado el desarrollo de mecanismos adecuados por medio de los Directores o supervisor inmediato de las reuniones internas en las áreas para que los empleados tengan la oportunidad de aportar sus ideas y</p>	

	<p>sugerencias a la hora de iniciar un proyecto o implementación de una mejora para la institución</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">3.3.2.1 Invitaciones a reuniones de trabajo.</a>  <a href="#">3.3.2.1 Minutas Reuniones</a></p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>La CGR cuenta con la Asociación de Servidores Públicos (ASP), la misma fue certificada mediante la Resolución No. 015-2012 de fecha 20 de marzo 2012. Tiene un comité Directivo integrado por 10 colaboradores de la institución, elegido por votación. Actualmente tiene 510 miembros, lo cual representa en 30% del total de empleados de contraloría. Su finalidad principal es representar a los colaboradores en los conflictos laborales, dar asesoramiento y asistencia a sus miembros. En la ASP los empleados manifiestan propuestas y desarrollo de planes, procurando la implementación y seguimiento de los mismos, además en desarrollo de proyectos, planes de mejora y diseño de procesos donde se involucra múltiples departamentos y empleados.</p> <p>Para el desarrollo del planteamiento estratégico se diseñan y ejecutan planes operativos, planes de proyectos y mejoras de procesos que están distribuidos en diferentes niveles para su ejecución como el POA, metas en los acuerdos de desempeño, asignación de roles en equipos de proyecto y de mejora, esto asegura que lo planteado</p>	

	<p>se materialice en mejoras en los servicios prestados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">3.3.3.1 Directivos ASP 2020</a>  <a href="#">3.3.3.2 Planes de proyectos</a>  <a href="#">3.3.3.3 Actas de constitución ASP</a></p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La CGR fomenta el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de los Acuerdos de Desempeño que consiste en un documento formal que contiene lo consensuado entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el supervisado durante un período de evaluación del desempeño. Se establece en forma de objetivos y metas a alcanzar y debe estar debidamente firmado por ambas partes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">3.3.4.1 Acuerdo de Desempeño: fotos, plantilla acuerdo</a></p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La CGR realiza trimestralmente diferentes encuestas dentro de las que se pueden destacar la Encuesta de Clima Organizacional, encuestas de satisfacción de distintas áreas y la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios en busca del mejoramiento continuo, satisfacción y motivación del personal. Los resultados y acciones de mejora son comunicados a las áreas involucradas.</p> <p>Con los informes de resultados se toman las acciones de mejora para seguimiento y monitoreo.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  3.3.5.1 Informes encuesta clima 2020  3.3.5.2 Correos envió encuestas</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>La CGR a través de la encuesta de Clima Laboral se evidencia el Derecho Humano a la libertad de expresión y donde los empleados tienen la oportunidad de expresar sus opiniones sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos, tanto por parte de sus supervisores como a nivel institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.6.1 Informes resultados encuestas de clima 2020.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La CGR proporciona y mantiene óptimas condiciones ambientales de trabajo en toda la Institución, ergonomía, seguridad laboral, protección y cuidados de la salud. Procura del bienestar de sus colaboradores en virtud de su salud, mediante la realización de diferentes actividades para prevenir los riesgos laborales en la institución con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, también se ha elaborado un Plan de Emergencia.</p> <p>Cuenta con Consultorio Médico donde se ofrece servicios durante la jornada laboral, equipos contra incendios que se encuentran correctamente identificados, ubicados y son inspeccionados periódicamente para asegurar su adecuado funcionamiento y salidas de emergencia debidamente señalizadas.</p> <p>Además la institución realizó jornadas de prevención por la llegada del COVID19 al</p>	

	<p>país, mediante los usos de mascarillas y guantes, tomar la temperatura a empleados a la entrada, se ubicaron dispensadores de manitos limpias, y se les enviaron correos de prevención. Y las campañas de prevención al COVID por medio de las redes sociales de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.7.1 Fotos de extintores y salida de emergencias ubicados en las áreas  3.3.7.2 Consultorio Médico: fotos y listas de atendidos  3.3.7.3 Comité de Seguridad e Higiene.  3.3.7.4 Plan de Emergencia  3.3.7.5 Correos de prevención de coronavirus</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos dentro de sus lineamientos administrativos en apoyo con la ley de función pública 41-08 con la condición de facilitar la conciliación de la vida personal y laboral del empleado con los permisos y licencia de maternidad, matrimonio, estudio o cualquier otra situación que presente el empleado</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.8.1 Permisos para estudio  3.3.8.2 Permisos por salud empleado o familiar.  3.3.8.3 Formularios de Permisos, ausencias o licencias.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La CGR cuenta con una estructura física que contiene rampa de acceso para personas discapacitadas, baños amplios, ascensores, en atención a las necesidades de los</p>	

	empleados más desfavorecidos o con discapacidad.  <b>Evidencias:</b> 3.3.9.1 Planos áreas física 3.3.9.2 Fotos ascensor, rampa, baños	
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).	La institución siempre se propone aplicar métodos adaptados de forma no monetarios con sus colaboradores como son las actividades conmemorativas, dentro de ellas está la del día del amor y la amistad en donde la institución realiza un compartir con los colaboradores.  <b>Evidencias:</b> 3.3.10.1 Conmemoración día del amor y amistad	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).		No se evidencia relación con socios claves de diferentes sectores.
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-	Mediante la implementación de modernas plataformas tecnológicas obtenidas como resultado de los acuerdos establecidos con el PNUD, como son el sistema de TRE y el	

<p>económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>sistema Transdoc, que funcionan bajo una modalidad de “Cero Papel”, se puede evidenciar un impacto a favor del medioambiente tras registrar un ahorro superior de resmas de hojas de papel tan solo en los procesos de: Registro de Certificaciones de Contrato, Mesa de Entrada, Certificaciones de Cargo, y Revisión y Control de Calidad.</p> <p>De igual forma, la CGR cuenta con un proveedor de equipos de impresión y copiado, <i>Tóner Depot Internacional</i>, certificado por la norma ISO 14001 (Estándar Internacional de Gestión Ambiental).</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.1.2.1 Análisis de ahorro de papel 2020.</a>  <a href="#">4.1.2.2 Sistemas TRE y Transdoc</a>  <a href="#">4.1.2.3 Contrato con proveedor de imprenta Toner Depot Internacional 2020.</a></p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Con el propósito de expandir su alcance y optimizar los procesos de sus operaciones, la CGR ha aunado esfuerzos junto a diversas instituciones gubernamentales, creando mesas de trabajo, nuevas estancias para brindar servicios fuera de la Sede, intercambio de informaciones técnicas, y capacitación del personal. Entre las instituciones con las cuales se han desarrollado colaboraciones están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General de Compras y Contrataciones Pública.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).</li> <li>• Banco Central de la República Dominicana (BCRD).</li> <li>• Tribuna Constitucional de la República Dominicana.</li> <li>• Universidad APEC.</li> <li>• Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).</li> <li>• Instituto de Auditores Internos</li> <li>• Colegio de Abogados de la República Dominicana (CARD).</li> <li>• Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  4.1.3.1 Relación de Acuerdos y Alianzas.  4.1.3.2 Documentación de Acuerdos y Alianzas.  4.1.3.3 Empleados de la CGR con becas universitarias.  4.1.3.4 Reportes Estadísticos suministrados al Banco Central 2020.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No se evidencia monitoreo periódicamente de los resultados obtenidos por las alianzas.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>En el contexto de las alianzas establecidas con entidades que por su naturaleza corresponden al sector privado, la CGR llevó a cabo un proceso de revisión del Plan Estratégico, durante el periodo enero-marzo 2017, que dio cabida a la confección de una nueva versión (2017- 2020) con el propósito de priorizar su cumplimiento misional con el apoyo de entidades de</p>	

	<p>formación académica superior. Como resultado se optó por mantener y fortalecer el vínculo con la Universidad APEC y el Instituto de Auditores Internos con el fin de proporcionar la formación necesaria a los colaboradores e impulsar el logro proyectado en las operaciones y planificación estratégica de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.1.5.1 Empleados becados por APEC o el Instituto de Auditores Internos.  4.1.5.2 Documentos de formalización de acuerdos.  4.1.5.3 Presentación a los directivos del nuevo enfoque estratégico 2017-2020.</p>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>En la estructuración de cada documento en el que se constituyen las relaciones interinstitucionales de la organización con las demás entidades públicas y privadas se especifican las responsabilidades asumidas por cada una, según el rol a desempeñar. En derivación, estas responsabilidades se traducen en funciones para los distintos departamentos que por su naturaleza deban responder al cumplimiento de los programas y proyectos a desarrollar, así como los agentes de dar seguimiento al avance estimado.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.1.6.1 Documentación de acuerdos /alianzas.  4.1.6.2 Matriz de Convenio.</p>	No se evidencia el sistema de control, evaluación y revisión.
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	La Dirección de Recursos Humanos cuenta con la división de Reclutamiento, Selección y Evaluación de Desempeño, respaldada por	

	<p>un equipo profesionalmente capacitado para el desempeño de las funciones que desarrollan estrictamente apegadas a las especificaciones de la Ley 41-08, de Función Pública, y el Reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública 521-15, del MAP, posibilitando a la institución valerse de sus propios recursos para aumentar sus capacidades organizativas sin la necesidad de incurrir en la contratación de una agencia de colocación.</p> <p><b>Evidencias:</b> 4.1.7.1 Reglamento 521-15</p>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia la buena práctica de Benchmarking y Benclearning.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Aplicando los criterios de responsabilidad social por sus altos estándares a nuestros suplidores como son <i>Tóner Depot que son Internacional, certificado por la norma ISO 14001 (Estándar Internacional de Gestión Ambiental)</i>, así como la compañía de readecuación de la red eléctrica, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> 4.1.9.1 Contrato Tóner Depot</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La institución aprobó una Política de Información y Comunicación, mediante la cual se establecen las competencias, las responsabilidades y los roles que rigen el manejo de las informaciones, el acceso a la información pública, las tecnologías y el	

	<p>resguardo y archivo de la información interna y externa.</p> <p>La institución esclarece los canales y medios de comunicación a través de los cuales promueve los compromisos, misión, visión y valores organizacionales, informa sobre el día a día de las operaciones, y facilita el flujo comunicacional, destacándose la participación en distintos medios de comunicación escrita, como los periódicos Hoy, El Caribe, Listín Diario, entre otros, y de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram).</p> <p>Además, la Dirección de Comunicaciones publica constantemente en su portal web las noticias y acontecimientos relevantes que involucran a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.1.1 Sección de Transparencia en Página Web.</p> <p>4.2.1.2 Perfiles y publicaciones redes sociales.</p> <p>4.2.1.3 Publicaciones prensa escrita.</p> <p>4.2.1.4 Publicaciones de noticias en la página web institucional.</p> <p>4.2.1.5 Notas de Prensa</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>La contraloría cuenta con un catálogo de servicios brindado al ciudadano/ cliente donde estos van acorde a la necesidad solicitada por el ciudadano, no obstante la institución cuenta con herramientas para que de manera activa el ciudadano exprese sus necesidades, una de ellas es la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios en donde los clientes pueden evaluar los</p>	

	<p>servicios brindados por la institución y en la parte de comentarios externar sus inquietudes con respecto al servicio brindado. La Oficina de Libre Acceso a la Información, que dispone de una estancia hábil para ofrecer asistencia de manera presencial y los distintos canales de asistencia remota (como la vía telefónica y correspondencia tanto física como electrónica) , cuenta también con el sistema de consulta virtual llamado Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP), este permite que a través de un formulario Electrónico el ciudadano/cliente pueda consultar información de cualquier Institución Gubernamental con el propósito de poder atender a sus necesidades y requerimientos. A modo complemento, también contamos con el correo contacto que provee información acerca de nuestros servicios a los ciudadanos que acceden a nuestras plataformas digitales de manera veraz y oportuna bajo la responsabilidad de la Dirección de comunicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.2.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2020</p> <p>4.2.2.2 Encuestas de Satisfacción de la calidad de los servicios CGR 2020</p> <p>4.2.2.3 Reporte de Línea 311</p> <p>4.2.2.4 Print Screen SAIP</p> <p>4.2.2.4 Print Screen Correo contacto</p>	
--	--	--

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>La CGR utiliza su Página Web y las distintas redes sociales para promover una cultura de información simétrica conforme a los servicios ofrecidos, aprovechando el amplio radio de alcance hacia los ciudadanos/clientes que proveen los medios digitales, en los cuales se incluyen videos explicativos a través de YouTube y resaltar los canales hábiles para que la sociedad civil externe sus necesidades y propuestas, utilizando infografías y publicaciones informativas. A la vez, en la última versión de la Carta Compromiso se destina todo un acápite enfocado a la participación ciudadana, que especifica las vías disponibles para que los ciudadanos realicen consultas y se pongan en contacto con las distintas oficinas de la institución. Por otro lado hemos elaborado la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios de CGR, la asistencia por vía de Contraloría Te Escucha y la consulta online en nuestro portal web para facilitar cualquier información de la institución y los servicios con los ciudadanos clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.3.1 Publicaciones en redes sociales.</p> <p>4.2.3.2 Infografías elaboradas y publicadas por la CGR.</p> <p>4.2.3.3 Encuesta On-line.</p> <p>4.2.3.4 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios de CGR.</p>	
---	--	--

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, ubicada en la Sede, se brinda asistencia por vía del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP), para captar las necesidades de información e identificar las necesidades de los ciudadanos/clientes, además de disponer de varios buzones de sugerencias colocados estratégicamente en diferentes estancias de la institución. También, cada año se imparte una Encuesta sobre la Satisfacción de la calidad de los servicios CGR, y una Encuesta sobre los Servicios en Línea, que incluyen renglones de satisfacción y percepción con el propósito de medir la favorabilidad de los ciudadanos/clientes en cuanto a las medidas tomadas según sus necesidades y el vínculo de la CGR con otras entidades gubernamentales.</p> <p>En ese sentido, cuenta con la fiabilidad que provee el sistema de Línea 311, que canaliza todas las quejas y sugerencias de la población sobre los servicios y rol de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.4.1 Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones.</p> <p>4.2.4.2 Encuestas de Servicios Presenciales y Digitales.</p> <p>4.2.4.3 Reportes de Línea 311.</p> <p>4.2.4.4 Print Screen SAIP</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información</p>	<p>En la Página Web institucional en la sección de transparencia se desglosan todas las documentaciones oficiales con respecto al funcionamiento de la organización, tales</p>	

<p>en Intranet).</p>	<p>como: base legal, estructura orgánica, normativas, Plan Estratégico, publicaciones oficiales, estadísticas institucionales, declaraciones juradas de bienes, presupuesto, programas y proyectos, entre otras secciones de interés. Además, en la pestaña de noticia de la página web institucional se publican las notas de prensa con informaciones actualizadas de las actividades y novedades institucionales.</p> <p>Cabe destacar que, el Contralor General de la República ha tenido reiteradas participaciones en los medios y ruedas de prensa, detallando los por menores de las nuevas acciones y proyectos a desarrollar por la institución, a la vez de comunicar los resultados obtenidos en la implementación de los distintos planes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.2.5.1 Sección Transparencia en Página Web.</a></p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Los deberes y derechos de los ciudadanos/clientes, de cara a los servicios ofrecidos por la CGR, se definen en la Carta Compromiso, que además les sirve como herramienta principal al momento de delimitar el cumplimiento de las operaciones bajo los parámetros e indicadores de calidad establecidos. De igual forma, como evaluadores, su opinión es el insumo principal del portafolio de encuestas de satisfacción y percepción que se imparten durante todo el año, esencialmente en las mediciones realizadas en torno a la encuesta</p>	

	<p>de satisfacción de la calidad de los servicios CGR 2020 y los Servicios en Línea 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.2.6.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2020.  4.2.6.2 Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad de los servicios CGR 2020.  2.2.6.3 Informe de Encuesta de Servicios en Línea 2020.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La Dirección de comunicaciones se encarga de elaborar campañas por medio de las de redes sociales y portal web de la institución dando a conocer a los ciudadanos clientes los servicios que ofrece la institución. Por lado contamos con la carta compromiso y el catálogo de servicios que define y detalla al ciudadano los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.2.7.1. Carta Compromiso al Ciudadano 2020.  4.2.7.2 Catálogo de servicios CGR.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Con una base de datos compuesta por las informaciones recolectadas mediante la implementación de encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios CGR, durante tres años consecutivos, se puede determinar la madurez de los ciudadanos/clientes en cuanto a las consultas realizadas y su integración a los usos de los diferentes medios de comunicación y canales tecnológicos.</p> <p>En el mismo sentido, las cifras muestran una tendencia positiva sobre el número de</p>	

	<p>personas que utilizan las redes sociales para dar seguimiento a las operaciones de la institución, donde se recolectan las diversas impresiones ante los cambios y nuevas implementaciones de sistemas que realiza la institución en el avance de su Plan Operativo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.2.8.1 Encuestas de Satisfacción de la calidad de los servicios CGR 2020.</a>  <a href="#">4.2.8.2 Estadísticas en redes sociales 2020.</a></p>	
--	---	--

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Desde el año 2015 la CGR ha estado inmersa en la realización de la formulación física y financiera que se desarrolla sobre la base de asignación de recursos a cada meta del POA. Este ejercicio es liderado por DIGEPRES con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria en función de los productos y servicios que ofrecen las instituciones dentro del ámbito de su ley. La CGR como cada año mantiene el cumplimiento del indicador de índice de gestión presupuestaria en un 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.3.1.1 Formulación física financiera 2020.</a></p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>La Dirección Administrativa y Financiera desarrolla todas sus funciones apegada a las indicaciones plasmadas en las leyes de Presupuesto, Compras y Contrataciones,</p>	

	<p>además de que los procesos se ejecutan estrictamente siguiendo las políticas internas que garantizan la correcta ejecución del gasto. De esta forma, se puede apreciar en la sección de Transparencia de la Página Web institucional, un renglón de Finanzas donde se colocan los informes de rendición mensual sobre el balance general, ingresos y egresos, activos fijos, e inventarios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.3.2.1 Procesos de la Dirección Administrativa y Financiera (DAF).</a>  <a href="#">4.3.2.2 Política de Activos Fijos</a>  <a href="#">4.3.2.3 Procesos de Compras Página Web.</a>  <a href="#">4.3.2.4 Ley 340-06.</a></p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>La CGR concentra sus operaciones financieras integradas al sistema SIGEF, como una herramienta de la administración estatal, que posibilidad la ejecución de la programación presupuestaria apegadas a las leyes pertinentes. En el mismo sentido se indica que, la Página Web institucional cuenta con tres apartados (Presupuesto, Compras y Contrataciones, y Finanzas) que ponen a disposición de todo público interesado boletines actualizados cada mes sobre las operaciones y resultados de las áreas que conglomerada.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.3.3.1 Reportes financieros del sistema SIGEF 2020.</a>  <a href="#">4.3.3.2 Publicaciones de documentos en Página Web 2020.</a>  <a href="#">4.3.3.3 Capture Sistema SIGEF.</a></p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos</p>	<p>En el caso particular de la CGR, se ejecuta la asignación presupuestaria acorde a los</p>	

<p>y sistemas de control eficientes.</p>	<p>proyectos definidos en el PEI, cumpliendo con los lineamientos de la Ley No.10-07 de Control Interno, la Ley de Compras y Contrataciones, y la Ley de Contabilidad 126-01, es decir que actúa bajo las indicaciones del marco jurídico del país. Por otra parte, los controles internos están inmersos dentro de los procedimientos institucionales, donde se verifica la segregación de funciones para garantizar la eficiencia y la eficacia de los controles internos.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo realiza la evaluación del cumplimiento de las metas plasmadas en el POA y de los resultados de los productos con su metas físicas y financieras, para posteriormente emitir los informes de evaluación a DIGEPRES como medio de rendición de cuentas de los recursos financieros ejecutados en la CGR, con el propósito contribuir a la transparencia en cuanto al debido recaudo, manejo, uso e inversión de los servicios públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.3.4.1 POA 2020</a>  <a href="#">4.3.4.2 Formulación física 2020.</a>  <a href="#">4.3.4.3 Planes de compra2020.</a>  <a href="#">4.3.4.4 Informes para DIGEPRES 2020.</a></p>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución ha realizado la formulación física y financiera a partir del diseño del POA y de los Planes Anuales de Compras y Contrataciones con el propósito de asegurar la disponibilidad de recursos para</p>	

	<p>el logro de los objetivos y metas consignados en su PEI 2017-2020, además de transparentar la ejecución del gasto con miras a servir de ejemplo como una organización modelo del Control Interno.</p> <p>En ese orden, resulta importante destacar que el proceso de la formulación física y financiera subyace sobre proyección financiera plurianual 2018-2021 tomando en consideración una tasa de inflación del 4% para cada año. No obstante para un mayor control presupuestario perteneciente al sistema de monitoreo y medición de la gestión pública está el indicador de gestión presupuestaria que tiene como finalidad medir el grado en como la institución lleva a cabo una gestión presupuestaria eficaz, eficiente y transparente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.3.5.1 POA 2020</a>  <a href="#">4.3.5.2 PEI 2017-2020.</a>  <a href="#">4.3.5.3 Plan de compras 2020</a>  <a href="#">4.3.5.4 Formulación física 2020</a>  <a href="#">4.3.5.5 Informes para DIGEPRES 2020.</a></p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>En la estructura organizacional se puede observar la existencia de una Dirección Administrativa y Financiera que está acompañada de dos departamentos como son el Departamento Administrativo y el Departamento Financiero, ambos según las funciones definidas en el Manual de Organización y Funciones de la Institución están descentralizadas en sus responsabilidades financieras. Además, los procesos y procedimientos de la DAF</p>	

	<p>demuestran la delegación de funciones entre las distintas áreas financieras.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.6.1 Organigrama de la institución.  4.3.6.2 Manual de Organización y Funciones CGR.  4.3.6.3 Procedimientos de la DAF</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Se evidencia que se realizan análisis para acciones de inversión, se evalúan los impactos de las implementaciones de cambios y mejoras.</p> <p>Conforme a lo que establece la Política de Control Interno, las acciones programadas se someterán a un análisis costo – beneficio para evaluar y escoger las más factibles. También esta política establece que las actividades de control serán sometidas a un análisis costo-beneficio para establecer su eficacia y posibilidad de implementación.</p> <p>Por otra parte, tanto en la Política de Control Interno como en nuestro Código de Ética, se establece que éste deberá ser entregado a todas las personas físicas o jurídicas interesadas en ser suplidores de bienes, obras y servicios. También deberán conocer las normas legales aplicables a cualquier proceso de contratación.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.7.1 Política de Control Interno (páginas 11 y 12)  4.3.7.2 Código de Ética (páginas 16 y 17)</p>	<p>No existen análisis de costo – beneficio</p>
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de</p>		<p>No se evidencia resultados en los documentos presupuestarios</p>

resultados de impacto.

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Las informaciones y el conocimiento que produce la organización en términos estratégicos y operativos, se almacenan, se mantienen y actualizan mediante el INTRANET donde se comparten a través de carpetas comunes informaciones asociadas a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> 4.4.1.1 Lista de TI de las carpetas comunes. 4.4.1.2 Reportes de backup diario. 4.4.1.3 Carpeta común Interna</p> <p>La institución posee un procedimiento ejecutado por las áreas de: Tecnologías de la Información, Comunicaciones, para dar seguimiento, compilar, almacenar y difundir las informaciones en circulación a lo externo, que posteriormente se utilizan como insumo para la confección de un reporte diario de noticias que se remite a cada colaborador de la institución. De igual forma, se elabora un resumen de prensa general, compuesto de todas las noticias publicadas en referencia a la institución, y las realizadas por esta.</p> <p><b>Evidencias:</b> 4.4.2.1 Resumen de prensa diario 2020. 4.4.2.2 Procedimientos de Comunicaciones.</p>	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Se evidencia con los canales internos desarrollados para difundir las informaciones que son: los correos electrónicos, noticias en la Página Web, las notas de prensa, las redes sociales y los murales informativos, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.4.3.1 Reportes de la página.</a>  <a href="#">4.4.3.4 Notas de prensa.</a>  <a href="#">4.4.3.4 Pagina Web</a>  <a href="#">4.4.3.5 Redes sociales</a></p> <p>La institución hace uso del correo electrónico institucional para difundir todas las informaciones de interés para los colaboradores, de igual forma, contamos con el INTRANET donde se comparten a través de carpetas comunes informaciones asociadas a la institución y los murales informativos donde se plasman las informaciones relevantes de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.4.4.1 Correos de información.</a>  <a href="#">4.4.4.2 Murales de noticias.</a>  <a href="#">4.4.4.3 Lista de TI de las carpetas común</a>  <a href="#">4.4.4.4 Carpeta común interna</a></p> <p>La institución asegura el intercambio de conocimientos entre el personal de la organización aplicando la difusión y socialización ante los cambios que se produzcan en los manuales institucionales o cualquier otra documentación que competa con la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.4.5.1 Hoja de socialización MOF</a></p>	
--	--	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Se garantiza el acceso y el intercambio de información relevantes a los distintos grupos de interés mediante la implementación de diferentes canales de información: En primer lugar se destaca la presencia institucional en cuatro (4) redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube), seguido por la funcionalidad de una Página Web certificada por las normas NORTIC (A2, A3, y E1), además de las notas de prensa que son difundidas en los principales medios impresos y digitales del país.</p> <p>En ese mismo sentido se indica que, el edificio principal cuenta con los accesos necesarios para todo público, incluyendo a personas con condiciones especiales (embarazadas, edad avanzada, discapacidad física, entre otros) para establecer la comunicación deseada con los organismos internos destinado para tales fines (OAI, Recepción, Mesa Entrada, Mesa de Ayuda, Certificaciones de Cargos).</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.4.6.1 Notas de prensa.</a>  <a href="#">4.4.6.2 Reporte acceso a redes sociales.</a></p>	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>La Dirección de Tecnología de la Información almacena un registro diario de todos los documentos que se generan en la institución para asegurar la conservación de la información según su clasificación. Así mismo, existen carpetas comunes de trabajo en cada una de las áreas, en las cuales se almacena y se comparten los documentos. Mientras, la Dirección de Recursos Humanos cuenta con el sistema Eikon, que</p>	

	<p>procesa todos los datos de los colaboradores para propiciar una gestión óptima de los procesos de reclutamiento, selección, y seguimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.7.1 Carpetas comunes.  4.4.7.2 Sistema Eikon.</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li>   <li>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.</li>   <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> </ol>	<p>Desde que se puso en marcha el PEI 2017-2020, la institución inició los programas y proyectos establecidos en el tercer eje estratégico, que busca el fortalecimiento de la capacidad institucional a través de la capacitación del personal de Tecnología de la Información con un cumplimiento proyectado de un 98% al cierre del año.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.5.1.1 PEI 2017-2020</p> <p>Cada puesto de trabajo tiene roles definidos de acceso y uso de los sistemas, de este modo la institución capacita a sus colaboradores en cuanto al uso de sus sistemas y ofrece asistencia centralizada a través de la sección Mesa de Ayuda en TI, que ofrece soporte a las inquietudes que muestren los colaboradores y suministra</p>	<p>No se evidencia monitoreo ROI</p>

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li>   <li>✓ La gestión del conocimiento</li>   <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> </ul>	<p>oportunas soluciones según establezcan los procedimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.3.1 Capacitaciones nuevo sistema TRE.</p> <p>4.5.3.2 Capacitaciones del sistema NOBACI.</p> <p>4.5.3.3 Capacitaciones de Excel.</p> <p>Los siguientes puntos evidencian que en la CGR existen metodologías orientadas al manejo eficiente y eficaz de la tecnología:</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo cuenta con la División de Formulación y Evaluación de Programas, Planes y Proyectos, la cual es la responsable de darle seguimiento a través de herramientas tecnológicas a las actividades, tareas, responsables y fechas de cumplimiento de los proyectos</p> <p>Cada proyecto se inicia con los dueños funcionales de los procesos impactados y el equipo técnico asignado. Durante la implementación se pondera el avance y etapas de capacitación de los colaboradores que tomarán responsabilidades en el nuevo proceso.</p> <p>La institución cuenta con un plan de capacitación especializado en TI contenida en el POA. Como producto, se realizan capacitaciones periódicamente según las normas implementadas, como COBIT e ITIL.</p>	
---	--	--

<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Existe una completa interacción con cada dueño funcional, pues no se realiza el cierre de un proyecto hasta tanto el dueño funcional no aprueba como bueno válido, que el proyecto impactó según sus expectativas. De igual manera, se efectúan reuniones con los grupos de interés (usuarios, clientes, instituciones beneficiadas) para establecer el intercambio de información concerniente a la mejora de los sistemas y procesos desde su perspectiva, mejorando tiempo de respuesta y la calidad de la información. En cuanto a los clientes/ciudadanos externos, la institución imparte una encuesta sobre los servicios en digitales, incluyendo su percepción sobre el avance de los procesos tras la integración de nueva tecnología.</p>	
<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>	<p>La institución cuenta con una herramienta tecnológica llamada SIEM, que nos monitorea el tráfico de la red, seguridad, incidencias y disponibilidad. También dispone de las funciones de Firewall, Antivirus Kaspersky, Fortigate, Citrix, IPS McAfee, Netspeeder, Fortymail, Exchange.</p>	
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.5.4.1 POA.</a>  <a href="#">4.5.4.2 Presentación de inicio de proyecto</a>  <a href="#">4.5.4.3 Actas de constitución de proyectos</a>  <a href="#">4.5.4.4 Capture de pantalla SIEM</a></p> <p>La CGR comenzó un proceso de implementación de sistemas tecnológicos con la finalidad de automatizar sus procesos. Este periodo puede ser visto como crucial</p>	

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>para la CGR por sus avances en la implementación del sistema TRE, ya que en este lapso un mayor número de entidades gubernamentales se integraron al proceso de Registro de Certificaciones de Contratos, mientras que se implementaron mejoras en la versión piloto para el Sistema de Verificación de Órdenes de Pago y las Nóminas. De igual forma. En el mismo sentido, se implementó el sistema Transdoc, que impacta todo el flujo de comunicaciones internas y externas, Como son: Ejecuciones Presupuestas, Cumplimiento de Regulaciones de los Ayuntamientos, Permisos de Viajes, Informes de la Cámara de Cuentas, Solicitudes de Devolución de Fondos en Exceso, Facturas Administrativas, entre otras documentaciones.</p> <p>Asimismo, se diseñó una plataforma en la que los proveedores del Estado pueden realizar consultas respecto al estatus de Certificación de Contratos y de sus Órdenes de Pago las 24 horas los 7 días de la semana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.5.1 Consultas en la página web</p> <p>4.5.5.2 Consulta en línea sobre estatus</p> <p>4.5.5.3 Capture de pantalla Proveedor del estado</p> <p>4.5.5.4 Capture de pantalla Transdoc.</p> <p>La Contraloría ha desarrollado un conjunto de acciones que han permitido establecer una comunicación efectiva a través del uso de las TICs, en donde ha desarrollado el sistema SIVOP y del mismo se ha creado la base para integrar a los ciudadanos/clientes</p>	
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>en consulta en tiempo real de los procesos que solicitan a Contraloría.</p> <p>En ese sentido es preciso destacar las certificaciones de las NORTIC A2, A3, A5 y E1, que responden al noveno objetivo del PEI de diseñar e implantar el modelo o ejemplo de entidad pública basado en sistemas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.5.6.1 Consultas en la Página Web.</a>  <a href="#">4.5.6.2 Consulta en línea sobre estatus de los Contratos y Órdenes de Pago.</a>  <a href="#">4.5.6.3 Consulta de Proveedores del Estado</a></p> <p>El sistema SIEM provee a la Contraloría las alertas de actualización de los sistemas de seguridad y administración de redes. También se dispone de la suscripción a los servicios de Microsoft y demás portales web para conocer las novedades en cuanto a sistemas operativos y gestor de base de datos. Además la institución trabaja bajo las normas establecidas tanto por el Gobierno Electrónico y como por la OPTIC.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">4.5.7.1 Suscripciones en Microsoft.</a>  <a href="#">4.5.7.2 Portales web y SIEM.</a>  <a href="#">4.5.7.3 Certificación de la OPTIC.</a></p> <p>En cuanto al impacto ambiental de la gestión tecnológica, la Contraloría cuenta con un proveedor de impresión y copias Toner Depot que cuenta con una certificación Internacional, por la norma ISO 14001 (Estándar Internacional de Gestión Ambiental) y sus procesos favorables para</p>	
---	--	--

	<p>la preservación del medioambiente. Además de la reducción de papel por parte del sistema SIVOP y Transdoc</p> <p><b>Evidencias:</b> 4.5.8.1 Contrato con Tóner Depot Internacional.</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La Contraloría dispone de 210 Unidades de Auditoría Interna (UAI) ubicadas en igual número de instituciones, en las que se distribuyen 900 empleados que brindan los servicios de forma presencial. Mientras, en el edificio central y la Escuela Nacional de Control Interno (ENCI) se realizaron modificaciones de la infraestructura y se reasignaron los grupos de trabajo de acuerdo al número de personas y el espacio a disposición.</p> <p>En el mismo renglón se resalta que desde el 2015 la Contraloría descentralizó las operaciones de su Sede al trasladar a nuestro local ubicando en la calle Caonabo #56, en Gazcue, los departamentos de: Ayuntamientos, Desarrollo Normativo, Proyecto CEA, y Proyecto de Pensiones.</p>	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>También se realizaron la remodelación de los baños de la institución y el área de recepción.</p> <p>Por otro lado, cuenta con una flotilla de autobuses, que proveen el servicio de transporte hacia las zonas de mayor concentración, según los defina la demanda de los usuarios. También, la CGR pone a disposición de todas las instituciones bajo el ámbito de la Ley de Control Interno su equipo de mensajeros externos a través de un programa que facilita el desplazamiento de los Libramientos que requieran ser procesados en la Sede.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.1.1 Áreas remodeladas.</p> <p>4.6.1.2 Foto del local Caonabo #56</p> <p>4.6.1.3 Listado de UAI.</p> <p>4.6.1.4 Flotilla de autobuses</p> <p>Tras la elaboración del PEI 2017-2020 se definió un plan de mejora física para adecuar las áreas a los lineamientos estratégicos de la institución, como es el caso de la Dirección de Auditorías Especiales, Dirección de Comunicaciones, además del traslado de diversos departamentos a un local que funge como extensión de la Sede. La apertura de nuevas direcciones para el amplio servicio y cumplimiento de la meta institucional como fue la creación de la dirección Financiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.2.1 Planos de mejora física de la institución.</p>	
--	--	--



<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>elegida por licitación pública. De igual manera, tiene vigencia la ejecución de un programa de mantenimiento para la flotilla vehicular que se distribuye equitativamente entre la cantidad de colaboradores que la utilicen, según la segmentación de su procedencia.</p> <p>Además el programa de desplazamiento de Libramientos desde la institución originadora hacia la CGR se implementa con el propósito de establecer una única vía de transporte que opere de manera organizada, evitando las adversidades que puedan surgir en términos de aparcamiento, uso de combustible, densidad del tránsito, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.4.1 Matriz de proveedores.</p> <p>4.6.4.2 Reporte uso de combustible.</p> <p>4.6.4.3 Programa de mantenimiento para flotilla de vehículos de uso institucional</p> <p>La Sede de la CGR está en el tercer piso del edificio del Ministerio de Hacienda, ubicado en el #45 de la Ave. México, y a 70 metros de la avenida 27 de Febrero, dos de los trayectos con mayor dinamismo vehicular tanto privado como de rutas del transporte colectivo, rodeada por numerosas instituciones gubernamentales oferentes de servicios de autogestión para los ciudadanos, universidades, bancos, agencias de seguridad, etc.</p> <p>De cara a la accesibilidad interna, se disponen de rampas y un ascensor que</p>	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>proveen la posibilidad a personas sin las capacidades motoras suficientes para alcanzar el piso en el que se encuentra la institución, además de un personal cuyas funciones se centran en orientar y facilitar el acceso de las personas a los servicios presenciales ofrecidos. En ese sentido se señala que, tiene dos zonas de aparcamiento localizados en el primer y segundo piso del edificio, conjuntamente con un acuerdo sostenido con el Banco Central en el que ponen a nuestra disposición varias plazas dentro de su torre de parqueo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.5.1 Planos mejora física de la institución.</p> <p>4.6.5.2 Fotos de factores de acceso (parqueos, ascensor, rapas).</p> <p>4.6.5.3 Ubicación geográfica.</p> <p>La institución cuenta con procedimiento de activo fijo donde define la responsabilidad del encargado de activos fijos el mantener actualizado el sistema de gestión de activos fijos con el fin de lograr un mayor control de los mismos. El Inventario de activos fijos debe realizarse una vez al año, en el segundo semestre.</p> <p>Para la toma del inventario físico de bienes debe tenerse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte físico de inventario de bienes.</li> <li>• Verificación física y validación de bienes.</li> <li>• Elaboración de minuta de levantamiento físico.</li> </ul>	
---	--	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización y verificación de placas o etiquetas de identificación (placas de contraloría y etiqueta de bienes nacionales).</li> <li>• Actualización de resguardos (cambio de responsables, desuso, pérdida de etiqueta y movimiento de activos) en donde el responsable del bien debe velar por el cumplimiento de las políticas.</li> <li>• Búsqueda de bienes extraviados.</li> <li>• Baja de bienes no ubicados.</li> <li>• Alta de bienes no registrados.</li> <li>• Actualización de registro de inventarios y su empadronamiento.</li> <li>• Informe de avances a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y a la Contraloría General de la República.</li> <li>• Informe final de conclusión.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 4.6.6.1 Procedimiento de inventario de activo fijo</p>	<p>No se evidencia la disponibilidad de las instalaciones a la comunidad local.</p>
--	--	---

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>La CGR, cuenta con un enfoque a procesos identificado, documentado y actualizado sus procesos claves de manera continua adaptándose al entorno cambiante y a las nuevas tecnología.</p> <p>Cada uno de estos procesos ha sido definido y descrito teniendo como base nuestra ley 10-07 y su reglamento.</p> <p>Periódicamente se hacen esfuerzos por mejorar los procesos claves, estratégicos y de apoyo con el fin de dar cumplimiento a nuevos reglamentos o como fruto de revisiones a nuestros procedimientos para brindar servicios más eficientes.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.1.1.1 Manual procesos claves.</a>  <a href="#">5.1.1.2 Matriz de procesos.</a>  <a href="#">5.1.1.3 Manual de usuario Sistema de contratos 2019(procurar TI) y actualización de procedimientos pagos 2019</a></p> <p>La CGR cuenta con manuales de procedimientos para sus procesos, claves, estratégicos y de apoyo elaborados con la finalidad de que cada participante entienda su rol y responsabilidades dentro de los mismos.</p> <p>La documentación de estos procesos cuentan con varios puntos donde se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades mediante:</p>	<p>Realizar una política para la estandarización de la documentación de procesos</p> <p>Actualizar las fichas de procesos y procedimientos. Estandarización de los procesos claves</p> <p>Socializar y revisar de manera periódica las responsabilidades asignadas a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance</li> <li>• Políticas</li> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Instructivos</li> <li>• Descripción del procedimiento</li> <li>• Diagramas de flujo</li> <li>• Control de cambios.</li> <li>• Hoja de aprobación.</li> </ul> <p>De igual manera cada colaborador recibe su descripción de puesto donde se le definen sus tareas sistemas a utilizar y los procesos en que interviene.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.1.2.1 Ejemplo Formato de documentación procedimientos.</a>  La CGR continuamente analiza y evalúa los procesos internos mediante reportes estadísticos de gestión y análisis de nuestro entorno. Los resultados de estas evaluaciones sirven para el desarrollo de distintos proyectos de mejoras enfocados en el cumplimiento de nuestros objetivos y para mejorar la presentación y entrega de nuestros productos.</p> <p>Se evidencia en los levantamientos y actualizaciones de los procesos el establecimiento de políticas apegadas a las normativas legales y mejores prácticas, tomando en cuenta la segregación de funciones que fortalezcan el control interno, con el fin de mitigar los riesgos inherentes a los procesos.</p>	
--	---	--

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Trabajamos apegados a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) utilizando sus criterios para la evaluación de riesgos ponderando su impacto y recurrencia.</p> <p>La CGR ha creado políticas y metodologías para controlar los riesgos operacionales, así como también se realizan inducción a la Valoración y Administración de Riesgos para nuestros colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.3.1 Reportes estadísticos de gestión  5.1.3.3 Manual de Procedimientos  5.1.3.6 Ver riesgos en proyectos ( Pág. 8)  5.1.3.7 Procedimiento de documentación de procesos  5.1.3.8 Ejemplo Formato documentación procedimientos  5.1.3.9 Política de control interno  5.1.3.10 2da versión de la Guía Metodológica de valoración y Administración de riesgos</p> <p>La CGR realiza esfuerzos alineados a acciones que garantizan que los procesos claves y estratégicos sean concebidos y documentados en función de la perspectiva estratégica institucional.</p> <p>La CGR cuenta con un Plan Estratégico Institucional PEI actualizado (2017-2020) donde se definen claramente los ejes estratégicos a seguir por la institución e indicadores para medir los resultados.</p>	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>De igual manera la CGR reporta y da seguimiento a la ejecución de sus actividades y proyectos a través de reportes periódicos de los cronogramas de trabajo de cada área, los Informes de Gestión y los Informes de Seguimiento a los Proyectos Estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.1.4.2 PEI 2017-2020</p> <p>5.1.4.3 Medición de ejecución PEI 2017</p> <p>5.1.4.5 Carta Compromiso al Ciudadano (Mapa de Producción, Páginas 11 a 15)</p> <p>5.1.4.6 Manual proceso claves.]</p> <p>5.1.4.7 POA 2020 e Indicadores POA 2020</p> <p>La CGR actualiza y mejora continuamente sus procesos mediante el formulario de inventario de los procedimientos de las áreas y ahí se identifican las mejoras continuas de los mismos.</p> <p>La necesidad de implementar una acción de mejora, correctiva o preventiva, dependiendo del caso, pueden surgir o ser detectada por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por observación o retroalimentación de parte del personal de la Institución.</li> <li>- Servicios No Conformes.</li> <li>- Quejas y sugerencias de los Clientes.</li> <li>- Revisiones al Sistema de Gestión por las áreas operativas y la Dirección Planificación y Desarrollo.</li> </ul> <p>La CGR, para involucrar de forma activa a los grupos de interés externos, cuenta con herramientas de evaluación de la satisfacción</p>	
--	--	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>(Encuestas de Satisfacción) dirigidas a los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas que permiten obtener información vital para el diseño y mejora de los procesos que se ejecutan en la institución, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo (en forma de datos estadísticos); todas estas herramientas se manejan a manera de Indicadores de Desempeño, que han sido definidos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.1.5.1 Encuestas de satisfacción calidad de los servicios 2020</a>  Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de nuestros planes estratégicos y operativos y para asegurar la ejecución correcta y eficaz de los procesos, la CGR ha definido y asignado los recursos necesarios en todas las áreas funcionales, considerando su impacto en el logro de los objetivos estratégicos.</p> <p>Con esto se busca garantizar la satisfacción y el cumplimiento de los requisitos del cliente, reflejando de esta manera una óptica de priorización según el impacto que pueda tener en la planificación de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.1.6.2 Plan de Compra 2020</a>  <a href="#">5.1.6.3 Presupuesto Institucional</a>  <a href="#">5.1.6.4 Acta de constitución de proyectos</a>  <a href="#">5.1.6.6 Plan Anual de Compras y Contrataciones 2020.</a>  <a href="#">5.1.6.7 Formulación Física 2020 (Print Screen SIGEF)</a></p>	
---	--	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p><a href="#">5.1.6.8 Ejecución presupuestaria Enero-Junio 2020</a>  <a href="#">5.1.6.9 POA- PACC 2020</a></p> <p>La CGR da seguimiento continuo a la eficiencia de sus procesos mediante indicadores que sirven para identificar mejoras, de igual forma cuenta en su estructura con un área de Desarrollo Institucional que se encarga de la Actualización y Mejora de Procesos, plan que da seguimiento continuo a los diferentes procesos que manejamos, identificando con esto los puntos de mejora que ameriten ser simplificados, automatizados o actualizados.</p> <p>De igual manera las mejoras de los procedimientos provienen de distintas fuentes como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observaciones y mejoras propuestas por las áreas funcionales.</li> <li>• Inconformidades y sugerencias de los clientes.</li> </ul> <p>Los cambios propuestos por estas revisiones se aplican y evidencian a través de acciones de mejora, de solicitudes de desarrollo de software o por modificaciones en la regulación legal, según sea el caso aplicable.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.1.7.1 Manual de funciones área de planificación</a>  <a href="#">5.1.7.2 Plan de mejora 2020 y actualización procesos pago</a></p>	<p>Realizar informe de la simplificación de los trámites</p>
---	--	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>La CGR ha establecido tanto en el PEI como en los POAs objetivos de resultados a nivel institucional como de procesos, enfocados a la satisfacción de sus grupos de interés o partes interesadas.</p> <p>De igual manera CGR está comprometida a brindar y cumplir sus procesos de forma eficiente y eficaz, de tal modo se puede evidenciar tanto en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano como en los Planes Operativos de las áreas encargadas de los procesos claves como sus objetivos y sus resultados están orientados a ofrecer estándares de calidad y tiempo que satisfagan los requerimientos de nuestros grupos de interés o clientes.</p> <p>A fin de dar seguimiento a estos resultados, la CGR ha diseñado indicadores de gestión para sus procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.1.8.1 PEI 2017-2020</a>  <a href="#">5.1.8.2 Sistema de monitoreo y medición de la gestión pública.</a>  <a href="#">5.1.8.3 Memoria Institucional 2020 (parte de los indicadores).</a></p> <p>Para el cumplimiento de sus procesos, la CGR se impulsa en el uso y gestión de aplicaciones y sistemas informáticos, esto permite consolidar, validar y asegurar la calidad de las informaciones, reportes y cálculos emitidos por la organización.</p>	
--	--	--

	<p>Apoyados en estas aplicaciones, sistemas y mejoras tecnológicas, se ha podido realizar y asegurar la calidad de las informaciones, reportes y cálculos emitidos por la organización así como también sus tiempos de entrega ya que hemos aumentado nuestra capacidad operativa y optimizado la calidad de nuestros productos.</p> <p>Con estas herramientas no solo se hace más fácil el manejo de los procesos si no que nos brindan más control de las operaciones y sus indicadores de desempeño.</p> <p>Para asegurar el buen funcionamiento de cada aplicación se evidencian un monitoreo constante de los indicadores de disponibilidad de los servicios electrónicos por parte de la Dirección de Tecnología de la Información, con el fin de garantizar los niveles de calidad, eficiencia y eficacia correspondientes.</p> <p>De igual manera, la CGR mide la satisfacción de los usuarios internos y externos por el soporte técnico brindado, a través de la encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de soporte técnico.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.1.9.1 Listado sistemas CGR</a>  <a href="#">5.1.9.2 Informes de la OPTIC 2020</a></p>	
--	--	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>5.1.9.3 Encuestas satisfacción servicios TI 2020 5.1.9.4 Reporte disponibilidad 2020.</p>	<p>No se evidencia benchlearning realizado.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia en la Carta Compromiso al Ciudadano, como la CGR muestra la relación existente entre sus metas institucionales, sus procesos claves y los servicios y/o productos que son generados por cada uno de estos. <u>Evidencias:</u> 5.2.1.1 Carta compromiso al Ciudadano 2020</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>La CGR cuenta con herramientas como son las encuesta y una de ella es la de satisfacción de la calidad de los servicios y el ciudadano/cliente donde ellos pueden evaluar los servicios para la mejora de los servicios recibidos y poner en los comentarios sus sugerencias. <u>Evidencias:</u> 5.2.2.1 Encuestas Satisfacción de la calidad de los servicios.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean</p>	<p>Para el fortalecimiento de los procesos, e involucrar a los diferentes actores en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos que ofrece la CGR</p>	

<p>gestionables por la organización.</p>	<p>se utilizan herramientas de evaluación de satisfacción dirigidas a los ciudadanos/clientes y otras partes interesadas, la CGR se apoya también en elementos de interacción que procura involucrarlos de manera sustancial y directa.</p> <p>Dentro de las acciones que evidencian estos puntos tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas a nuestros clientes</li> <li>• Reuniones con grupos focales</li> <li>• Reuniones comité calidad</li> </ul> <p>Estas acciones constituyen un mecanismo de interacción que permite establecer estándares de calidad, dar seguimiento e implementar mejoras adecuadas a los procesos, productos y servicios de alto impacto en los ciudadanos/clientes.</p> <p>La CGR cuenta también con una Carta Compromiso al Ciudadano donde se evidencia los resultados de la interacción con nuestros clientes y los compromisos asumidos con ellos de manera clara y detallada.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.2.3.1 Carta compromiso</a>  <a href="#">5.2.3.2 Encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios.</a></p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>La CGR pone a disposición, en su portal web oficial, distintos tipos de asistencia habilitados para involucrar a los ciudadanos/clientes y otras partes</p>	

	<p>interesadas en la prestación de servicios, entre los cuales podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta de registro de contratos.</li> <li>- Consulta de Órdenes de Pago</li> <li>- Chat en vivo con nuestros facilitadores de información.</li> <li>-Solicitud de Acceso a la Información Pública.</li> </ul> <p>Se evidencia también la realización de distintos talleres informativos, capacitaciones, correos electrónicos masivos, informaciones colocadas en nuestras página web y redes sociales, una de ellas son las capacitaciones dadas a las instituciones en cuanto a las NOBACI.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.2.4.1 Visitas a las instituciones para implementación de las NOBACI</a>  <a href="#">5.2.4.2 Fotos y encuentros sobre las Normas Básicas de Control Interno.</a>  <a href="#">5.2.4.3 Servicios on-line</a></p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>La CGR cuenta con distintos mecanismos de interacción que nos permiten involucrar a nuestros ciudadanos/clientes en el desarrollo de nuevos servicios o productos. A travez de nuestro portal instruccional y redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.2.5.1 Portal web</a>  <a href="#">5.2.5.2 Redes sociales</a></p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La CGR cuenta con distintas plataforma que permiten colocar las informaciones relevantes al alcance del ciudadano/cliente.</p>	

	<p>Se evidencia que se cuenta con documentación adecuada y actualizada colocada en los accesos principales de las aplicaciones informáticas de cada proceso.</p> <p>La CGR cuenta también con nuestra página web oficial donde mantenemos actualizada toda nuestra documentación oficial, página está certificada por la NORTIC A2, que nos reconocen las cualidades de nuestro portal web en lo relativo al cumplimiento de estándares, tales como el nivel de utilidad de la página, la disposición de elementos.</p> <p>Se evidencia también que utiliza sus redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) para informar cambios o actividades relevantes a nuestros procesos y servicios.</p> <p>Por otra parte la CGR cuenta con áreas específicas para mantener informados a nuestros ciudadanos/clientes de manera permanente, teniendo personal competente específicamente para capacitar, atender y guiar en las distintas plataformas y procedimientos, soporte este que se brinda tanto vía telefónica, correos o personalmente de ser necesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.2.6.1 Usuario de redes sociales</a>  <a href="#">5.2.6.2 Pagina web (servicios online)</a>  <a href="#">5.2.6.3 Plataforma sistema de Certificación de Registro de Contrato y SIVOP. (Manuales de usuarios).</a></p>	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles,	La CGR promueve de diferentes formas el acceso a la organización ya que cuenta con	No se dispone de documentos en distintos idiomas ni en el Sistema Braille.

<p>documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablonas de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>plataformas físicas y digitales que cumplen con este objetivo.</p> <p>En ese sentido, cuenta con varios medios para promover la interacción y el intercambio de información con horarios flexibles, nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, distintos, señalizaciones fuera de la institución entre otras.</p> <p>De igual manera de forma electrónica se evidencia que en la Página Web están publicados: el horario de servicio, consultas sobre estatus de libramientos de pago, registro de contratos y solicitudes de servicios on-line, de igual manera promovemos en nuestras redes sociales formas e informaciones que permiten a nuestros ciudadanos accesibilidad a nuestra institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.2.7.1 Página Web</a>  <a href="#">5.2.7.2 Carta Compromiso al Ciudadano 2020</a>  <a href="#">5.2.7.3 Redes sociales</a></p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) de la CGR cuenta con un Sistema de Consulta donde recibe todas las consultas, sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos/clientes referente a todos los servicios ofrecidos por la CGR;</p> <p>De igual forma la Carta Compromiso al Ciudadano evidencia las formas y medios de presentación de quejas y sugerencias, así</p>	

	<p>como las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.</p> <p>La Contraloría ha elaborado diversas piezas audiovisuales que difunde en todas sus plataformas de redes sociales y su portal web, a través del correo <b>contacto@contraloria.gob.do</b> los ciudadanos pueden canalizar la denuncia o queja sobre una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a cargo de la Contraloría General de la República o de las funciones propias de un servidor público de la entidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.2.8.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2020 borrador, página 30,</p> <p>5.2.8.2 Centro de Contacto.</p> <p>5.2.8.3Foto Buzón de Reclamaciones.</p> <p>5.2.8.4 Procedimiento atención al ciudadano</p> <p>5.2.8.5 chat virtual y Sistema OAI.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La institución cuenta con una Carta compromiso al Ciudadano donde es descrito cada uno de los servicios otorgados por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.3.1.1 Carta Compromiso al Ciudadano, páginas 16 a 19</p>	<p>No se evidencia Sistema de Gestión de Calidad.</p>

<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales, mejorar los procedimientos externos e internos, perseguir el cumplimiento de los objetivos institucionales y garantizar la satisfacción de los ciudadanos/clientes, se han realizado esfuerzos por incluir, coordinar y unificar procesos con distintas instituciones tanto privadas como públicas.</p> <p>Se evidencia coordinación y unificación de procesos con las siguientes instituciones: Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Tesorería de la Seguridad Social (TSS), Banco Central (BC), Junta Central Electoral (JCE), Programa de Apoyo a la Administración Financiera (PAFI), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">5.3.2.1 Print Screen Extranet.</a>  <a href="#">5.3.2.2 Nuevo acuerdo con compras para proceso de contratos.</a></p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La CGR cuenta con los sistemas compartidos como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta libramientos proveedores</li> <li>• Consulta libramiento</li> <li>• Consulta empleados gobiernos central</li> <li>• Consulta correspondencia</li> </ul> <p>Cada uno de ellos desarrollan sistemas compartidos dentro de la cadena de</p>	

	prestación de los servicios para facilitar el intercambio de información <b>Evidencias:</b> 5.3.3.I Portal Institucional	
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.		No se evidencia la realización del análisis ciudadano cliente
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencian los grupos de trabajo con las organizaciones.
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).	Cuenta con un plan de mejora institucional, creado por las áreas dueñas de sus procesos, donde se plantean mejoras a procedimientos internos de cada departamento. <b>Evidencias:</b> 5.3.6.I Plan de mejora Institucional	
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 CGR desarrolla sus procesos y Plan Estratégico de manera transversal, como se muestra en nuestro Mapa de Procesos además cuenta con indicadores para todas sus metas, tanto las institucionales que apoyan nuestro PEI y las departamentales POA. <b>Evidencias:</b> 5.3.7.I PEI 2017-2020.	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

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

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de</p>	<p>Desde el 2017, la Contraloría aplica la Encuesta de Satisfacción de la calidad Servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes a través de sus departamentos de: Mesa de Entrada, Certificaciones de Cargos, y la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>En el desglose de los resultados la última versión de esta encuesta se observó un nivel de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución del 93%, según la percepción de los ciudadanos/clientes</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">6.1.1.1 Encuesta de Satisfacción de la calidad de los servicios 2020 (segunda dimensión).</a>  <a href="#">6.1.1.2 Índice de satisfacción 2020</a></p> <p>De las personas encuestadas, un 84% percibe que la Contraloría fomenta la participación democrática para la toma de decisiones de cara a los procesos que repercuten en su ámbito acción, mientras que un 86% valoró como positiva la relación sostenida con la comunidad. En suma, el 88% de los clientes/ciudadanos percibe que la institución fomenta el apoyo a la participación de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">6.1.2.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2020 (pregunta 2.2).</a>  Se evidencia mediante los resultados de</p>	

<p>espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>la encuesta de satisfacción de calidad de los servicios donde se obtuvieron resultados de 90% en empatía y accesibilidad durante el 2020.</p> <p>.En la quinta dimensión (Empatía) de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios un 90% de los ciudadanos/clientes precisó que le fue fácil localizar las instalaciones de la CGR, mientras que el 96% favoreció el acceso a los servicios obtenidos. Asimismo, el 95% afirmó que se cumplieron los horarios del servicio y el tiempo de compromiso para otorgarle la documentación que corresponda a su solicitud de acuerdo a los parámetros establecidos.</p> <p>En otro orden, a través de esta encuesta se determinó que un 96% de todos los ciudadanos/clientes que acudieron a la Sede de la Contraloría durante el periodo 2020 indicaron que recibieron atención personalizada de acuerdo a sus necesidades, abarcando así a aquellas personas que presentan algún tipo de discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">6.1.3.1 Resultados Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2020.</a></p> <p>En sentido general, el 90.6% los clientes externos de la CGR entienden los servicios que brinda la institución son transparentes, por lo que además calificaron con un 87.2% de favorabilidad al desarrollo global de la Contraloría, tomando en cuenta su impacto en el ámbito local, regional e internacional.</p>	
--	--	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p><b>Evidencias:</b>  <b>6.1.4.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2020 (pregunta 2.4)</b>  Con los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2020 se determinó que el 92% de los clientes externos de la Contraloría se sienten con seguridad de que el trámite o gestión se realizara correctamente. Asimismo, el 92% expresó su seguridad al afirmar que el personal se muestra conocedor del proceso, proyectando una imagen profesional y alta credibilidad. Por parte de las informaciones colocadas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>6.1.5.1 Resultados Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2020.</b>  El nivel de satisfacción sobre la adaptación de los servicios de todos los encuestados fue de un 86%. Se evidencia también en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios el enfoque se mantiene sobre el perfil de los ciudadanos/clientes, observándose que el 87% fue masculino, mientras que un 13% fue femenino. Además, un 5.26% supera la edad de 60 años. De todos los encuestados, el 96% aseveró que los servicios que ofrece la Contraloría son adecuados a sus diferentes necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <b>6.1.6.1 Resultados Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2020.</b>  En el desglose de los datos de la Encuesta de Certificaciones de Cargos 2020 se observó que la documentación entregada a cada solicitud contiene toda la información</p>	
---	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>requerida según la calificación de un 94% correspondiente a la ponderación de las respuestas, mientras que el 95% de los encuestados confirmó haber recibido documentos con informaciones integrales, sin tachaduras o borrones, refiriéndose a la legibilidad de la escritura. Por otro lado, los usuarios del portal digital favorecieron la calidad y confiabilidad de las informaciones publicadas con un 98% para el 2020.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.1.7.1 Resultados de la Encuesta de Certificaciones de Cargos 2020.  6.1.7.2 Encuesta de Servicios en Línea 2016- 2020.</p> <p>En los resultados de la dimensión (Empatía) de la Encuesta de Calidad de los Servicios 2020 se aprecia como los clientes externos de la CGR valoran con un 90% de favorabilidad las informaciones de proporcionadas, tanto en términos de claridad como de comprensión.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.1.8.1 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios CGR 2020</p> <p>En el Plan Estadístico institucional es posible apreciar que la CGR cuenta con un cronograma de encuestas implementadas cada año, midiendo en sus diferentes dimensiones la satisfacción de los ciudadanos/clientes que solicitan los servicios de las áreas: Mesa de Entrada, Certificaciones de Cargos, y la Oficina de Libre Acceso a la Información. De igual manera, se imparten encuestas a los clientes</p>	
--	--	--

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>externos que laboran en las instituciones gubernamentales que cuenta con Unidades de Auditorías Internas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">6.1.9.1 Plan Estadístico CGR.</a></p> <p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios, en la dimensión Eficacia/Fiabilidad 92% en cuanto a la seguridad de los trámites y el tiempo de respuesta. Desde el 2017 la institución ha medido el nivel de confianza con la que los ciudadanos/clientes perciben que, con la atención recibida, el trámite o gestión fueron procesados de la manera correcta.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">6.1.10.1 Resultados de Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2020</a></p>	
--	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia que la CGR cuenta con distintos mecanismos de interacción con sus grupos de interés con la finalidad de involucrarlos en el diseño y la prestación de los servicios y productos, dando esto como resultado la integración y desarrollo de mejoras y nuevos servicios. Como principal instrumento, se cuenta con las encuestas de satisfacción, mediante las cuales se han podido identificar diversos puntos de mejoras que han permitido optimizar los</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>servicios brindados por la institución. Desde el 2017 se han implementado cuestionarios a los ciudadanos/clientes, recopilando su percepción sobre su experiencia con la entidad.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">6.2.1.1 Matriz de Encuesta de Satisfacción CGR dirigida a los ciudadanos/clientes.</a></p> <p>La CGR promueve la utilización de nuevas herramientas y sistemas con el fin de hacer más eficiente los procesos de atención y respuesta a los requerimientos de los clientes/ciudadanos.</p> <p>Nuestros ciudadanos/clientes ya tienen disponibles distintos servicios interactivos donde poseen la ventaja de conocer en todo momento el estatus de sus transacciones dentro de la CGR como son: Registro de contratos, Verificación de Órdenes de pago, correspondencia, seguimiento a las NOBACI, entre otros, estos servicios ofrecidos a través de las distintas plataformas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de Libramientos Proveedores</li> <li>• Consulta Libramientos Instituciones</li> <li>• Consulta de Correspondencia</li> <li>• Proceso de Acceso de Información Pública</li> <li>• Sistema para Diagnóstico de las NOBACI</li> </ul>	<p>No se evidencias sugerencias recibidas e implementadas</p>
---	---	---

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Además, la CGR está integrada al Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (Línea 311), mediante la cual recibe las sugerencias de todos los clientes externos que se comunican por este medio de comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.3.1 Estadísticas de utilización de usuarios sistema Transdoc (contratos y órdenes de pago) 2020.  6.2.3.2 Cantidad de solicitudes de consulta a la web.(uso y aprobación) 2020</p> <p>Los indicadores relacionados a género y condiciones físicas se muestran en los resultados de todas las encuestas implementadas, las cuales identifican el género y edad, y en el caso de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios abarca renglones como el nivel de estudios y situación laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.4.1 Plantilla de Encuesta sobre la Calidad de los Servicios 2020.</p> <p>La CGR para asegurar la revisión periódica de todos sus grupos de interés corre anualmente la Encuesta de Calidad de los Servicios para medir y evaluar la percepción de los usuario de los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• clientes externos de la División de Correspondencia y Archivo (proceso de Mesa de Entrada)</li> </ul> <p>De igual manera se realizan revisiones periódicas de las distintas áreas que ofrecen servicios no presenciales a nuestros clientes</p>	
---	---	--

	<p>y mediante los distintos canales para el manejo de quejas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta a clientes externos para el área de Archivo y Correspondencia</li> <li>• Encuesta a usuarios de la página WEB institucional</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Línea 311</li> <li>• Informes Oficina de Acceso a la Información (OAI)</li> </ul> <p>Mediante estos mecanismos de revisión se les da a los clientes la facilidad de expresar sus necesidades, realizar sugerencias y proponer nuevos requerimientos de ser necesarios, con el fin de realizar posibles cambios o mejoras en los distintos procedimientos que se manejan.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">6.2.5.1 Informe de Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios</a>  <a href="#">6.2.5.2 Informe de Encuesta a clientes externos para el área de Archivo y Correspondencia.</a>  <a href="#">6.2.5.3 Informe de Encuesta a usuarios de la Página Web institucional.</a></p>	
--	--	--

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	En la portada de nuestra Página Web de la institución, y en la Carta Compromiso vigente, se puede observar que el horario de prestación de los servicios de la CGR	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>comprende de lunes a viernes, de 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m., excluyendo los días feriados que establece la Ley 139-97.</p> <p>Por otro lado, todas las Encuestas de Satisfacción, tanto externas como internas, se levanta la información sobre el conocimiento del horario institucional y los tiempos establecidos para que las diferentes áreas den respuestas a sus requerimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.3.1.1 Portada de Página Web.  6.3.1.2 Carta Compromiso 2020.  6.3.1.3 Plantillas de Encuestas de Satisfacción 2020.</p> <p>En la Carta Compromiso 2020 se establece a la puntualidad como uno de los atributos de calidad para los servicios que se prestan en la CGR. Asimismo, se precisan los parámetros que rigen el tiempo de espera y operatividad de los servicios solicitados a la CGR, basándose en la unidad de medida de días laborables de este documento. Dentro de los servicios comprometidos con están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de Registro de Contratos (72 horas laborables).</li> <li>• Autorización de Órdenes de Pago (72 horas laborables).</li> <li>• Autorizaciones de nóminas (48 horas laborables).</li> </ul> <p>En cuanto a los resultados, mensualmente se generan reportes estadísticos con los resultados del cumplimiento de los referidos</p>	
--	--	--

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>tiempos comprometidos, en pos de mantener la productividad de las áreas en cuestión.  <u>Evidencias:</u>  6.3.2.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2020.  6.3.2.2 Portada de Página Web.</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Todos los servicios que ofrece la Contraloría tanto a los ciudadanos como a las diferentes entidades son sin costos y no requieren de intermediarios para realizar cualquier tipo de trámite.  <u>Evidencias:</u>  6.3.3.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2020.  6.3.3.2 Portada Página Web.</p> <p>Todas las informaciones concernientes a la responsabilidad de gestión de los distintos servicios está contenida en nuestra Carta Compromiso, que se mantiene disponible en la Página Web institucional 24 horas los 7 días de la semana. En la misma se indican los canales establecidos para acceder a la información de manera presencial a través de la OAI, que mantiene sus puertas abiertas en horario regular de 8:00 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes. Además, la institución cuenta con un 100% en su evaluación de Transparencia a cargo de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).  <u>Evidencias:</u>  6.3.4.1 Carta Compromiso al Ciudadano 2020.</p>	

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

--	--	--



<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Asimismo, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) posee estadísticas de sus gestiones y evidencia cómo estas son brindadas de forma rápida y precisa a nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>Además se mantuvo la disponibilidad de estos servicios de información evidenciada en el buen funcionamiento de nuestro portal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.4.2.1 Disponibilidad del portal CGR (TI)</p> <p>6.4.2.2 Resultado encuesta certificación de cargo, dimensión calidad del servicio, ítem 4</p> <p>6.4.2.3 Portal de Transparencia de la institución.</p> <p>6.4.2.4 Calificación del Índice de Transparencia de la DIGEIG.</p> <p>Se constata en la Carta Compromiso al Ciudadano, como la institución expone los objetivos de rendimiento de los servicios a los que se compromete a brindar.</p> <p>De igual manera se cuenta con un PEI en donde se destaca la matriz de objetivos y responsabilidades correspondiente a las diferentes Unidades Estratégicas de Servicios (UES). Asimismo, se cuenta con la publicación de la memoria anual de la institución con los resultados por unidad estratégica de la organización asociados a los Planes Operativos Anuales (POA). En ese sentido, en la sección de Transparencia de la Página Web institucional se colocan las evaluaciones de</p>	
--	--	--

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>ambos instrumentos de planificación, que se realizan trimestral y anualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.4.3.1 Publicación memoria anual portal web CGR 2018-2020.  6.4.3.2 Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020.  6.4.3.3 PEI 2017-2020.  6.4.3.4 Evaluación del PEI 2017-2020.  6.4.3.5 Evaluación POA 2017-2020.</p> <p>Se evidencia que la CGR dentro de su accionar mantiene el respeto a los derechos de los ciudadanos clientes en la prestación de los servicios, razón por la cual no ha sido necesaria la actuación del Defensor Público.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Se evidencia la no necesidad de intervención del Defensor Público.</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se posee en CGR un Plan de Encuestas y Estadísticas Institucional en el cual se contemplan criterios técnicos y de calidad bien definidos en cuanto a la información estadística que se pone a disposición de nuestros clientes. De igual forma a través de los trabajos de la OAI se garantiza la disponibilidad, precisión y disponibilidad de la información institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.4.5.1 Calificación del portal de transparencia 2019- 2020.  6.4.5.2 Carta Compromiso al Ciudadano 2018-2020.  6.4.5.3 Plan Estadístico</p>	

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

--	--	--



<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Cabe destacar que, mensualmente estas informaciones son utilizadas para la elaboración de un informe estadístico enfocado en las causas de las devoluciones y así disminuir la cantidad de casos con incumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">6.5.2.1 Estadísticas devoluciones y rechazo sistema SCC y SIVOP 2019-2020.</a>          Todos los documentos e informaciones publicadas en el portal Web de la CGR cumplen estrictamente con todos los estándares de usabilidad y accesibilidad, contando con certificación de la OPTIC donde se asegura que toda la documentación requerida se encuentre publicada.</p> <p>Se cuenta también con una Carta Compromiso al Ciudadano que establece la intención y los objetivos trazados para el cumplimiento, con estándares de calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>De igual manera la OAI de la institución se asegura a través de su portal de que las informaciones cumplen con los requerimientos necesarios antes de ser publicadas, apegándose a la resolución 2018-01 de la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">6.5.3.1 Carta Compromiso al Ciudadano2020.</a>  <a href="#">6.5.3.2 Certificaciones OPTIC a mayo 2020.</a>  <a href="#">6.5.3.3 Calificaciones del portal de transparencia 2020.</a></p>	
---	--	--

## **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Los resultados de la Encuesta de Responsabilidad Social de la Contraloría General de la Republica 2020 muestran la valoración de los ciudadanos/clientes con relación al impacto socioeconómico con una 85.6% de aprobación; la participación democrática con 86.2%; relación con la comunidad y autoridades relevantes 86.6%; participación en los medios de comunicación 87.2%, apoyo a la participación social de los ciudadanos 87.8%, entre otros atributos valorados.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.1.1.1 Encuesta de Responsabilidad Social CGR 2020.</p> <p>De acuerdo a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2020, el 91% de los empleados encuestados considera que las decisiones de toman basadas en hechos y datos, además el 81% de los colaboradores siente el apoyo de sus supervisores al momento de tomar decisiones.</p> <p>En relación al conocimiento de la misión visión y valores, el 87% de los encuestados conoce los valores de la institución, 83% conoce su visión de futuro; mientras que el 86% dicen</p>	

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>estar conscientes de lo que la CGR quiere lograr como institución.  <u>Evidencias:</u>  <b>7.1.1.2 Encuesta de Clima Organizacional 2020</b>          En La Encuesta de Clima Organizacional 2020 se evidencia que 89% de los colaboradores busca siempre formas mejores e innovadoras de hacer las cosas con el fin de producir mejores resultados, además el 88% poseen las informaciones necesarias para manejar adecuadamente sus procesos de trabajo.</p> <p>Además, Los resultados de la Encuesta de Clima 2020 denotan que el 82% considera que los supervisores manejan adecuadamente los conflictos que se generan en el equipo.</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p><u>Evidencias:</u>  <b>7.1.1.3 Encuesta de Clima Organizacional 2020</b>          A través de los resultados de la Encuesta de Clima 2020 denotan que el 85% considera que los supervisores manejan adecuadamente los conflictos que se generan en el equipo.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de la encuesta sobre el conocimiento de la ética por parte los colaboradores de la CGR.</p>
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p><u>Evidencias:</u>  <b>7.1.1.4.1 Encuesta de Clima Organizacional 2020. (Gráfico 9)</b>          En la encuesta de clima organizacional 2020 88% de los empleados respondieron que la comunicación siempre es abierta, franca, oportuna y de doble vía, 89% manifestó además, que se usan métodos y canales efectivos para comunicar las decisiones. El 88</p>	

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>% está de acuerdo con que se busca conciliar antes que imponer criterios y opiniones</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.1.1.5 Encuesta de Clima Organizacional 2020</a>  Mientras que la Encuesta de Clima Organizacional evidencio que el 85.71% de los empleados determinaron que es muy bueno el apoyo que la Institución manifiesta a la participación social de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.1.1.6.1 Encuesta de Clima Organizacional 2020</a></p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>89% de los colaboradores encuestados en la Encuesta de Clima Organizacional 2020 respondieron que los supervisores y directivos demuestran un alto nivel de compromiso con las metas y objetivos de la Institución.</p> <p>87% de los colaboradores indicaron que los supervisores y directivos comunican a sus colaboradores la dirección estratégica de la Institución.</p> <p>En el segmento donde se evaluaron a los grupos directivos de manera general se presenció una aprobación en todos ellos que supera un porcentaje del 84.3%.</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.1.2.1 Encuesta de Clima Organizacional 2020</a>  En lo referido a la gestión de los procesos de la Contraloría, la Encuesta de Clima Organizacional 2020 muestra que el 88% de los colaboradores encuestados respondieron que los procesos de trabajo están bien organizados; además, el 83% indicó que los procesos son ágiles, libres de burocracia indeseada. 89% considera que se buscan formas mejores e innovadoras de hacer las cosas con la finalidad de generar mejores resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.2.2.1 Encuesta de Clima Organizacional 2020</a>  84% de los empleados manifestaron que las cargas de trabajo están debidamente balanceadas entre los miembros del equipo, 74% respondió que existe la cantidad adecuada de personas para realizar de manera eficiente las tareas.</p> <p>Cada colaborador de la Contraloría es evaluado por un sistema de evaluación de desempeño en el cual se miden el logro de metas, las competencias y el régimen ético.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.1.2.3.1 Encuesta de Clima Organizacional 2020.</a>  <a href="#">7.1.2.3.2 Archivo Evaluación de Desempeño.</a>  <a href="#">7.1.2.3.3 Plantilla de acuerdo de desempeño.</a>  En la Encuesta de Clima Organizacional un 51% de los colaboradores consideró que el</p>	
---	---	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>aumento salarial de las personas se maneja en función de su desempeño</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.1.2.4 Encuesta de Clima Organizacional 2020</a></p> <p>En la encuesta de clima 2020 el 89% de los empleados manifestaron que La CGR siempre busca formas mejores e innovadoras de hacer las cosas con el fin de producir mejores resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.1.2.5. Encuesta de Clima Organizacional 2020.</a></p>	
---	---	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>La calificación general dada por los colaboradores de la CGR al trabajo en equipo fue de un 87%, en la cual entienden que existe un ambiente de respeto y cordialidad entre los compañeros.</p> <p>Se evidencia transversalidad, ya que en la encuesta de clima el 91% consideró que los departamentos y los individuos que lo conforman se han logrado integrar en torno a un objetivo común.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.1.3.1. Encuesta de Clima Organizacional 2020.</a></p> <p>De acuerdo a la encuesta, el 89% considera que los colaboradores se llevan bien unos con otros sin importar que pertenezcan o no al</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>mismo equipo o departamento, además, 83% entiende que reciben la motivación necesaria por parte de sus supervisores. Igualmente un 85% entiende que los supervisores mantienen una relación de apertura con sus colaboradores a fin de establecer lazos de confianza y respeto mutuo.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.1.3.2 Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p>Un 85% de los colaboradores encuestados respondió positivamente a la pregunta de que si los supervisores brindan un trato igualitario a sus colaboradores, evitando con esto privilegios y favoritismos. También el 85% entiende que los supervisores manejan adecuadamente los conflictos que se generan en el equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.1.3.3 Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p>En cuanto a los aspectos ergonómicos, los empleados otorgaron un porcentaje de 82% al hecho de contar con herramientas de trabajo en cantidad y condiciones adecuadas; la luminaria y temperatura obtuvieron 86% de favorabilidad, mientras que el funcionamiento de los ordenadores les sigue con un 82%. El atributo comodidad de la silla de trabajo obtuvo un 76%, La limpieza de las áreas comunes como por ejemplo los baños obtuvieron una valoración positiva de 83%.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.1.3.4 Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>El factor de capacitación y desarrollo obtuvo una calificación general de un 79%; en sus puntos más fuertes figuran: las herramientas de las que disponen los colaboradores para continuar su proceso de educación con 80%, la existencia de un plan efectivo de ayuda para mejorar el desempeño con 80%, la inversión continua en el desarrollo y la capacidad de los colaboradores con 79%. El entrenamiento a los empleados de recién ingreso 77% y el plan de entrenamiento acorde a las necesidades 78%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.1.4.1 Encuesta de Clima Organizacional 2020</a></p> <p>El 86% de los empleados de la Contraloría manifestaron en la encuesta de Clima 2020 que se sienten entusiasmados y motivados al trabajar en la institución, 91% señaló que sienten orgullo de pertenencia y desean permanecer en la institución, además el 82% siente que en la CGR hay oportunidades de crecimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.1.4.2 Encuesta de Clima Organizacional 2020.</a>)</p> <p>Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2020 muestran que el 82% de los colaboradores consideran que en la Contraloría existe un plan de capacitación que ayuda a los colaboradores a mejorar su desempeño.</p>	

	<p>El 87% de los empleados señalaron que los supervisores les comunican la dirección estratégica de la institución, agregándoles valor guiándolos y acompañándolos.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.1.4.3 Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p>	
--	--	--

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>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).</li> </ol>	<p>En la encuesta de Clima Organizacional realizada en marzo 2020 fue completada por 515 colaboradores. La misma presenta índices de respuesta favorable de los empleados para los factores de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo 87%</li> <li>• Toma de decisiones 78%</li> <li>• Comunicaciones 89%</li> <li>• Liderazgo 84%</li> <li>• Gestión de procesos 85%</li> <li>• Puestos de trabajo 85%</li> <li>• Gestión organizacional 85%</li> <li>• Estructura 86%</li> <li>• Cultura organizacional 82%</li> <li>• Sueldos y beneficios 56%</li> <li>• Ergonomía 83%</li> <li>• Capacitación y desarrollo 79%</li> <li>• Orgullo y sentido de pertenencia 87%</li> </ul>	<p>No se evidencia los reportes (nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas) mencionados durante el 2020.</p>

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Las propuestas de mejora reportadas en la encuesta por los colaboradores suman 287, relacionadas a diferentes temas como procesos, salario, capacitación, beneficios, entre otros. Las mismas se evalúan para incluir en los diferentes planes y proyectos de mejora que ejecuta la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.2.2.1 Encuesta de Clima Organizacional 2020.</a></p> <p>Se dispone de informes de resultados de las evaluaciones de desempeño de cada año, estos contienen el rendimiento de cada colaborador con relación al Logro de Metas.</p> <p>Para esto la Contraloría ha establecido un esquema formal para medir y mantener la información del rendimiento del personal, ya que para la evaluación se realiza una jornada de trabajo establecida bajo calendario de actividades donde en un esfuerzo dirigido por las direcciones de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo los supervisores evalúan y entrevistan todos los colaboradores, esto se realiza a todos los niveles de la institución.</p> <p>Las evaluaciones se sustentan tanto en el seguimiento diario de los líderes como también en los reportes de productividad de los colaboradores de los sistemas de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.2.3.1 Informe Resultados evaluaciones de Desempeño 2020.</a></p>	
---	---	--

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>7.2.3.2 Datos reporte de pagos por colaboradores 2020.  7.2.3.3 Correo de Convocatoria cronograma de revisión y remisión de Acuerdos de desempeño  7.2.3.4 Cronograma de implementación de Acuerdos y evaluación.  7.2.3.5 Planes Operativos Anuales 2020  7.2.3.6 Plantilla de Evaluación de Desempeño</p> <p>Los colaboradores tienen la oportunidad de dar su opinión sobre los encuentros realizados, ya que al término de cada actividad institucional y de cada capacitación se aplican encuestas para medir el grado de satisfacción de las mismas a todo el personal, en las mismas se evalúa el aporte, valoración, fortalezas, oportunidades de mejora. Las opiniones de los colaboradores son posteriormente tomadas en cuenta para mejorar diferentes procesos y actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>7.2.4.1 Formulario tabulación resultados de evaluación.  7.2.4.2 Memoria y Estadística ENCI</p> <p>La contraloría fomenta continuamente el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en todas las actividades de la institución, esto se demuestra en el hecho de que la gestión de sus procesos claves se realiza bajo sistemas informáticos donde interactúan los colaboradores, los usuarios y grupos de interés de la CGR.</p> <p>El documento Inventario Aplicaciones Contraloría General de la República muestra el nivel de uso de las tecnologías, ya que detalla</p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>todos los sistemas y aplicaciones implementados en la CGR con su descripción, usuario o clientes que lo utiliza y además plan de evolución o mejora de los mismos.</p> <p>Se dispone de mediciones en cuanto el usos de los sistemas internos utilizados por el personal y mediciones el uso de nuestros usuarios en nuestra página oficial y redes sociales.</p> <p>Por otra parte, se aplicó una Encuesta de Satisfacción sobre los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnología de la Información, con el propósito de medir la percepción de los usuarios sobre los atributos vinculados a Soporte Técnico, Mesa de Ayuda, Mantenimiento y Desarrollo de Aplicaciones, e Infraestructura y Comunicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.2.5.1 Inventario Aplicaciones Contraloría General de la República</a>  <a href="#">7.2.5.2 Estadística de uso de la página y Redes Sociales.</a>  <a href="#">7.2.5.3 Encuesta de Tecnología de la Información.</a></p> <p>La escuela nacional de control interno aplica luego de cada actividad formativa una evaluación a los colaboradores y por ende da como resultado el punto de cada ítems que lo complementa.]</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">7.2.6.1 Formulario tabulación resultados de evaluación.</a>  <a href="#">7.2.6.2 Planes Anuales de Capacitación.</a>  <a href="#">7.2.6.3 Reporte de Horas Capacitadas.</a></p>	
---	--	--

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p><a href="#">7.2.6.4 Informe de Memoria Escuela Nacional de Control Interno.</a> Se dispone a través de la Oficina de Acceso a la Información de indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.</p> <p>A través de la aplicación de la Encuesta Externa de Archivo y Correspondencia, los aspectos vinculados con la actitud del personal recibieron las siguientes ponderaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato y profesionalidad del personal 95%</li> <li>• Confianza que le transmite el personal 93%</li> <li>• Atención personalizada recibida 92%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> <a href="#">7.2.7.1 Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios 2020</a></p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se evidencia que en la CGR cuenta con el Código de Ética, y un Comité de Ética los cuales se encargan de la investigación y registros de dilemas éticos o conflictos de interés que puedan ocurrir.</p> <p><b>Evidencias:</b> <a href="#">7.2.9.1 Código de ética de la CGR</a></p>	<p>No se evidencia el reconocimiento individual ni de equipo.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se evidencia actividades de responsabilidad social.</p>

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>La Contraloría General de la Republica, realiza anualmente la encuesta de Responsabilidad Social por la institución a los ciudadanos/clientes. De acuerdo a los resultados de esta encuesta, el 83.8% aprecia como positiva la realización de las actividades culturales por parte de nuestro organismo, el 87.2% está de acuerdo con el cumplimiento de la realización de las jornadas de salud, un 85.6% valora positivamente el impacto social de las actividades deportivas y un 88.8% apoya la ayuda brindada por parte de la institución a personas en desventaja.</p> <p><b>Evidencias:</b> <a href="#">8.1.1.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2020</a></p> <p>De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las partes interesadas (ciudadanos/clientes) valoran en un 87.2% la reputación de la Contraloría General de la Republica en los diferentes aspectos: Regional, Local y Global como empleadora y contribuyente a la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b> <a href="#">8.1.2.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2020.</a></p>	

<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de</p>	<p>Conforme a la Encuesta de Responsabilidad social, el 85.6% de los encuestados valoro el impacto económico de la CGR en la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">8.1.3.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2020.</a>  Según los resultados analizados con relación a la Encuesta de Responsabilidad Social 2020, el 84.4% está de acuerdo con el ahorro de energía generado por la institución, el 85% valoró positivamente el ahorro del consumo del agua y el 85% está de acuerdo con la protección contra el ruido. La institución se encarga de concientizar a los empleados y ciudadanos/clientes durante el año en cada una de estas cuestiones medioambientales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">8.1.4.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2020.</a>  <a href="#">8.1.4.2 Hojas de seguimiento de visitas de mantenimiento tóner.</a>  <a href="#">8.1.4.3 Uso y capacitación de los extintores.</a>  <a href="#">8.1.4.4 Correo de Fumigación en la Institución</a></p> <p>En cuanto a la medición del impacto social de la compra de productos justos, reutilizables y de energía renovable se evidencia que el 87.2% de los encuestados valora positivamente estos aspectos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">8.1.5.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2020.</a>  En cuanto a la percepción del impacto en la sociedad sobre las actividades de la Contraloría General de la República relacionadas con la participación en</p>	
--	---	--

<p>decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>conferencias, los procesos de toma de decisiones, se evidencia que el 87.2% de las partes interesadas valora positivamente el cumplimiento de la institución en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">8.1.6.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2020.</a>  Según los resultados alcanzados, el 93% de los encuestados valoraron favorablemente el cumplimiento de los servicios prestados por parte de la institución. Por otra parte el 90% valora positivamente la accesibilidad y transparencia de los servicios prestados a nivel local, nacional y regional y el 87.2% están de acuerdo con la igualdad y permanencia en el servicio. El 86% de los ciudadanos con alguna condición especial afirmó recibir un servicio de acuerdo a sus necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">8.1.7.1 Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2020.</a>  <a href="#">8.1.7.2 Encuesta Responsabilidad Social 2020</a>  En la encuesta realizada pudimos visualizar que el 87.8% de los encuestados apoya la participación de la organización en la comunidad mientras que el otro 86.6% está en acuerdo con el apoyo cultural y filantrópico entre otros tipos por partes de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">8.1.8.1 Encuesta de Responsabilidad Social 2020.</a></p>	<p>No se evidencia mediática recibida por parte de la responsabilidad social.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La CGR ha realizado innovaciones en los sistemas que facilitan los servicios de la institución, tanto al ciudadano/ cliente como a los empleados de la organización, al igual que el seguimiento dado por el Supervisor del área Administrativa de inspeccionar que los empleados cumplan con el ahorro de energía eléctrica los equipos al apagarlos, imágenes de concientización de ahorro de energía. Contamos con un plan de mantenimiento preventivo a la flota vehicular y a la planta de respaldo y la colocación en diferentes áreas de dispensadores de líquido desinfectante para las manos. Dentro de los proveedores que cumplen con las normas medioambientales tenemos a Tóner Depot que está certificada en las Normas ISO en el cuidado del medio ambiente y ahorro de papel.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">8.2.1.1 Programa mantenimiento de flota vehicular 2020.</a>  <a href="#">8.2.1.2 Facturas por mantenimiento</a>  <a href="#">8.2.1.3 Mantenimiento Preventivo</a>  <a href="#">8.2.1.4 Contrato Tóner Depot 2020.</a></p> <p>En la encuesta de responsabilidad social 2020 pudimos visualizar que el 86.6% dice que se cumple con la relación con la comunidad y autoridades relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p><a href="#">8.2.2.1 Encuesta de responsabilidad social 2020.</a> A través de la Dirección de Comunicaciones, se envía diariamente a todos las notas de prensa virtuales por medio de correos electrónicos, donde se desglosa cada una de las novedades y noticias de relevancia de la institución. Mencionando también los diferentes medios de difusión para la retroalimentación y actualización de las personas. En otro orden se utilizan las diferentes plataformas de las redes sociales principalmente Instagram donde nutrimos el espacio para que los usuarios estén enterados de cada una de las novedades ocurridas en Contraloría.</p> <p><b>Evidencias:</b> <a href="#">8.2.3.1 Resumen de prensa diario enviado por correo diariamente a todos los colaboradores</a> <a href="#">8.2.3.2 Capture Instagram CGR</a> Nuestra institución les brinda la facilidad a sus empleados a través del programa de subsidio educativo objetivo de contribuir al desarrollo profesional de los colaboradores. En adición se provee a los empleados de menores ingresos de subsidio alimenticio. Y contamos con la Cooperativa de la institución que le brindas una gama de beneficios a favor de los socios que son los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> <a href="#">8.2.4.1 Política de subsidio de estudios 2020</a> <a href="#">8.2.4.2 Listado de colaboradores con ayuda académica 2020.</a></p>	
---	--	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p><b>8.2.4.3 Beneficios de transporte a los colaboradores por ruta 2020.</b> En nuestra institución se evidencia las contrataciones de empleados sin ningún tipo de discriminación, teniendo casos de colaboradores con discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>8.2.5.1 Listado de Discapacitados 2020.</b></p> <p>La Dirección de Desarrollo Normativo nuestros colaboradores se encargan de capacitar y asesorar a las instituciones bajo el ámbito de la Ley No.10-07 en la elaboración del autodiagnóstico para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Que esto ha manifestado el cumplimiento de las instituciones en cuanto a sus funciones y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> <b>8.2.8.1 Cronogramas de visitas a las instituciones por Desarrollo Normativo.</b> La institución cuenta con el Plan de Responsabilidad Social y Salud Ocupacional donde establece el seguimiento, monitoreo y evaluación de los resultados alcanzados sobre el cumplimiento de las metas y objetivos contenidas en el plan , jornadas de salud y convocatorias a través de nuestro correo institucional y los comunicados en las instalaciones de nuestra institución, por medio de esto logramos la concientización y cuidado</p>	<p>No se evidencia proyectos de desarrollo internacional. No se evidencian actividades de participación social.</p>
---	---	---

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>preventivo por parte de los colaboradores, por otro lado se envían también campañas contra el cáncer de mama, los avisos de fumigación para la institución, etc.</p> <p>Se realizó la jornada de prueba PCR a los colaboradores de la CGR COVID- 19.</p> <p><b>Evidencias:</b>        8.2.9.1 de prueba PCR a los colaboradores de la CGR COVID- 19.        8.2.9.2 Plan de Responsabilidad Social y Salud Ocupacional</p> <p>La Contraloría General de la República desarrolla en el segundo trimestre la encuesta de responsabilidad social que cuenta con 8 dimensiones donde se mide la responsabilidad social por parte del ciudadano/ cliente y los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b>        8.2.10.1 Encuesta de Responsabilidad social 2020.</p>	
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> </ul>	<p>Existen indicadores para cada uno de los procesos estratégicos, claves y de apoyo de la institución, cada uno de ellos es cuantificado por calidad y cantidad.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</li> </ul>	<p>La CGR en el año 2020 según informes estadísticos sobre los procesos misionales, para el 4to trimestre ya se habían certificados 54,186 contratos y se autorizaron 132,688 pagos de bienes, servicios, obras y concesiones.</p> <p>Se evidencia además resultados de indicadores de avance de todas las instituciones con relación a las NOBACI en cada uno de los 5 componentes, los cuales son reportados cada cuatrimestre a Presidencia en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SNMMGP) para fines de seguimiento y revisión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.1.1 Informes Estadísticos proceso Registro de Contratos 2020.</p> <p>9.1.1.2 Informes Estadísticos proceso de Pagos 2020.</p> <p>9.1.1.3 Estadísticas Certificación de Cargos 2020.</p> <p>la CGR evidencia la aplicación de la encuesta “Calidad de los Servicios de la CGR” arrojando para el primer trimestre 2020 que el 91% de los ciudadanos/clientes encuestados se sienten satisfecho con la calidad de servicio ofrecido en los procesos de autorizaciones de órdenes de pagos, certificaciones de registro de contratos y certificaciones de cargos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.2.1 Encuesta de Satisfacción de Calidad de los servicios 2020.</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> </ul>	<p>La Contraloría General de la República en su Carta Compromiso al Ciudadano 2020 se plasmó los estándares y regulaciones de los niveles de calidad de cada uno de los servicios ofrecidos por la CGR, los cuales evidencia un cumplimiento de un 100%.</p> <p>Se evidencia además resultados de indicadores de metas presidenciales, conformados por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Índice de Transparencia, Índice de Uso Tic e implementación Gobierno Electrónico, Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Sistema de Compras y Contrataciones y, el Índice de Gestión Presupuestaria.</p> <p>Al cierre del año 2020 el proceso de Autorización de Órdenes de Pago evidenció un cumplimiento del 100% para un plazo mejor o igual a las 48 horas” y el proceso de Certificaciones de Registro de Contratos evidenció un cumplimiento de 99% para el indicador “Contratos Certificados en un plazo máximo de 48 horas”. En ese orden, el indicador de devoluciones de autorizaciones de órdenes de pago y registro de certificaciones de contrato se mantuvo por debajo del 2%, cumpliendo con esto el 100% con lo programado para dicho indicador.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">9.1.3.1 Estadísticas certificaciones de cargo 2020.</a></p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> </ul>	<p>9.1.3.2 Informes Estadísticos proceso Registro de Contratos.</p> <p>9.1.3.3 Informes Estadísticos proceso de Pago</p> <p>La Contraloría General de la República evidencia un elevado grado de cumplimiento de los acuerdos institucionales, tales como el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Colegio de Periodistas y el instituto de Auditores Internos.</p> <p>Parte de lo convenido entre La Contraloría General de la Republica y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se enuncia en los puntos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar una ampliación del módulo del Sistema de Certificaciones de Registro de Contrato.</li> <li>2. Acompañar la implementación de los procesos de aprobación nomina/conciliación y cheques.</li> <li>3. Desarrollar 7 interfaces a sistemas (bancos, instituciones públicas, etc.).</li> <li>4. Realizar ajustes instrumentales a herramientas informáticas.</li> <li>5. Evaluación del funcionamiento del sistema de trabajo.</li> </ol> <p>En ese orden, se evidencia el cumplimiento de un 100% de los puntos anteriores detallados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.1.4.1 Informes de cumplimiento acuerdo TRANSDOC</p> <p>9.4.1.2 Informes de cumplimiento acuerdo Sistema de Certificaciones de Registro de Contrato.</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</li> <li>Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ul>	<p>Se evidencia auditorías realizadas por otras instituciones en temas de nivel de calidad, gestión y servicios ofrecidos, tales como MAP en la Carta Compromiso y PEFA el cual es realizado por el Ministerio de Hacienda (MH), con el respaldo financiero y técnico de la Delegación de la Unión Europea y la participación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), un instrumento ampliamente aceptado y reconocido internacionalmente para medir el desempeño del sistema de gestión de las finanzas públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">9.1.5.1 Informe PEFA</a>  <a href="#">9.1.5.2 Informe OCDE página 23</a></p> <p>La Contraloría General de la República ha estado implementando soluciones tecnológicas que impactan en el logro de resultados cuantificables y notables en las mejoras en los procesos claves de la institución como es el caso de los siguientes proyectos: Sistema NOBACI, Sistema de Certificaciones de Registro de Contratos, SIVOP de Pago, Consulta Libramientos Proveedores, Consulta Libramientos Instituciones, Consulta de Correspondencia, Consulta Extranet, Proceso de Acceso a la Información Pública, TeamMate, Transdoc, Softland, Eikon System/web, descargo y digitalización de los archivos, certificación de la Página Web en las normas NORTIC A1, A3, A5 y E1.</p>	<p>No se evidencia análisis comparativo del Benchmarking</p>
---	---	--

	<p>Dentro de los resultados logrados podemos citar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El Sistema NOBACI permite que las instituciones puedan realizar su autodiagnóstico y cargar las evidencias en línea. Así mismo, desde la Dirección de Desarrollo Normativo se monitorean y validan los resultados en línea. Por otra parte, cabe destacar el cuidado del medio ambiente al realizar el trabajo en condiciones de cero papeles.</li><li>• Las consultas en la Página Web sobre estatus de libramientos, contratos correspondencia, etc., facilitan a nuestros usuarios tener información en tiempo real sin tener que visitar nuestras oficinas o realizar solicitud de información.</li><li>• La nueva herramienta tecnológica para la gestión de auditorías TeamMate aumenta la eficiencia y la productividad de todo el proceso de auditoría interna, incluyendo: evaluación de riesgos, asignación de recursos, planificación, ejecución, revisión, generación de informes, análisis de tendencias, presentación de informes al Comité de Auditoría y almacenamiento. Permite dedicar menos tiempo a documentar y revisar y más tiempo a la prestación de servicios de valor añadido.</li></ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	
--	---	--

	<p>9.1.7.1 Print Screen Sistema NOBACI</p> <p>9.1.7.2 Print Screen de TeamMate</p> <p>9.1.7.3 Print Screen de TRANSDOC</p> <p>9.1.7.4 Print Screen de sistema de Certificación de Registro de Contrato.</p> <p>9.1.7.5 Print Screen de Softland</p> <p>9.1.7.6 Print Screen de EIKON</p> <p>9.1.7.7 Implementación de SIVOP.</p> <p>9.1.7.8 Encuesta de Satisfacción calidad de los servicios</p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>• 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).</li> </ul>	<p>En cuanto a la gestión de los recursos disponibles anualmente se designan los recursos, acorde al presupuesto anual, en donde se distribuyen los recursos de acuerdo a los objetivos definidos en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Con relación a la gestión de los recursos humanos y del conocimiento, la Institución ha definido estrategias para el logro de estos objetivos:</p>	<p>-No se evidencia planes de acciones para correcciones de desviaciones de lo planificado.</p> <p>-No se evidencia reprogramación de los Planes Operativo.</p> <p>-No se evidencia un Sistema de Gestión de Riesgos.</p> <p>No se evidencia el mecanismo para la medición de la eficiencia en los recursos disponibles.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan análisis de productividad y capacidad para la gestión de los recursos humanos, que se consideran en la toma de decisiones para la selección y promoción del personal de acuerdo al perfil y a su capacidad. El desarrollo de las capacidades de cada empleado en términos de capacitación está determinado en la CGR en el plan de capacitación anual el cual se define y establece tomando en cuenta las necesidades de cada área operativa y el impacto en la prestación de los servicios.</li> <li>• En cada una de las capacitaciones impartidas se incluye personal de diversas áreas, partiendo de las necesidades previamente identificadas en evaluaciones del desempeño, metas institucionales y los planes de trabajo en cada área.</li> <li>• Para mejorar el desempeño institucional, desarrollar y retener recursos humanos altamente calificados, e institucionalizar la gestión del conocimiento en todas las áreas, la CGR asigna recursos de su presupuesto para actividades de capacitación, planificándolas y ejecutándolas, manteniendo un</li> </ul>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> </ul>	<p>enfoque en el desarrollo y fortalecimiento institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para la gestión del conocimiento se trabajan talleres de revisión de procesos a fin de captar los conocimientos e incorporarlos para fortalecimiento de los sistemas y procedimientos.</li> <li>Se mantiene un control de mantenimiento y mejora de su infraestructura y existe un área responsable de recibir los reportes y seguimiento a los mismos. También se realizó la readecuación de la red eléctrica de la institución.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">9.2.2.1 Plan de Capacitación 2020</a>  <a href="#">9.2.2.2 Plantilla Evaluación de desempeño 2020</a></p> <p>En la Contraloría General de la Republica se ha implementado nuevas y modernas tecnologías que han permitido la automatización de los procesos y el logro de eficiencia en las labores realizadas por nuestros colaboradores. En el año 2020 en la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios el índice de satisfacción por el ciudadano cliente fue de un 93%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">9.2.3.1 Print Screen de TRANSDOC</a>  <a href="#">9.2.3.2 Print Screen Sistema de Certificación de Registro de Contratos</a></p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>• 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.).</li> </ul>	<p>9.2.3.3 Print Screen SIVOP.  9.2.3.4 Pruebas de integración de sistemas  9.2.3.5 9.2.3.6 Print Screen de Softland  9.2.3.7 Encuesta satisfacción de la calidad de los servicios</p> <p>La CGR se mantiene realizando innovaciones y mejoras en su infraestructura tecnológica. Contamos con una plataforma y estructura informática moderna y compatible con interfaces de redes y servicios tecnológicos de alto nivel.</p> <p>La automatización de los procesos de correspondencia interna y externa, el archivo institucional, procesos claves de la institución (certificación de contratos, Autorización de Órdenes de Pagos, así como la gestión administrativa y financiera, consultas de los servicios vía web.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.6.1 Reporte del ahorro de papel TRANSDOC.  9.2.6.2 Reporte del consumo de papel Sistema de Certificación de Registro de Contratos y Sistema SIVOP  9.2.6.3 Informe que evidencia la reducción del tiempo de respuesta en los servicios claves.  9.2.6.4 Mecanismo de control automático) contratos y pagos  9.2.6.5 Mejoras en el TRANSDOC</p>	<p>No se evidencia resultado de los análisis comparativos de Benchmarking.  No se evidencia alianzas institucional</p>
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</li> </ul>	<p><b>9.2.6.6 Cambios a los procedimientos de ayuntamiento y recepción libramiento</b> Se evidencia auditorías realizadas por otras instituciones en temas de nivel de calidad, gestión y servicios ofrecidos.</p> <p>En base los reportes estadísticos de procesos, encuesta de satisfacción e informes de auditorías, se han implementado mejoras sustanciales en el funcionamiento de la organización. Tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en la eficiencia de los servicios.</li> <li>Controles internos inmersos en los procesos.</li> </ul> <p>Por otra parte se evidencia que la CGR aplica varias encuestas de satisfacción a los ciudadanos/clientes con el fin de efficientizar, mejorar y retroalimentarse como institución sobre los procedimientos internos, el resultado general de esta encuesta externa fue de un 93% de favorabilidad de los clientes, quedando en un nivel de excelencia de acuerdo a la escala utilizada..</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">9.2.7.1 Informe PNUD Proceso de Transparencia Documental (TRANSDOC)</a>  <a href="#">9.2.7.2 Informe PNUD proceso SIVOP. Informe PEFA.</a>  <a href="#">9.2.7.3 Informe de auditoría Financiera.</a>  <a href="#">9.2.7.4 Informe de retorno CAF.</a>  <a href="#">9.2.7.5 Encuesta de Satisfacción de la calidad de los servicios. 2020</a></p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</li> <li>Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</li> <li>Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</li> </ul>	<p>La Contraloría General de la República ha participado durante 4 períodos consecutivos 2015, 2016, 2017 y 2018 en el Premio Nacional a la Calidad y las Prácticas Promisorias del Sector Público. En las cuatro versiones en las cuales ha participado ha sido galardonada con Medalla de Plata y Bronce. La institución se ha certificado con las Normas NORTIC A2, A3, A5 y E1.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.8.1 Certificado otorgando medalla de bronce CAF 2018  9.2.8.2 Certificado otorgando medalla de plata CAF 2017  9.2.8.3. Certificado otorgando medalla de plata CAF 2016  9.2.8.4 Certificado otorgando medalla de plata CAF 2015</p> <p>La Contraloría General de la República evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestos y financiero, obteniendo una calificación 100% al cierre del 4to trimestre del 2020 en el indicador de Gestión Presupuestaria regido por DIGEPRES.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.9.1 Formulación Física y Financiera del 2020.  9.2.9.2 Evaluación física y financiera del 2020</p> <p>Dentro de estas evaluaciones podemos citar El Informe PEFA (Public Expenditure and Financial Accountability) o por su significado en español, Gasto Público y Rendición de Cuentas, es un método para realizar una evaluación que mide el grado en que los procesos e instituciones del sector fiscal</p>	<p>No se evidencia la realización de auditorías financieras.</p>
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</li> </ul>	<p>contribuyen a la consecución de los resultados deseables en cuanto a la ejecución del presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b>  <a href="#">9.2.10.1 Informe PEFA</a></p>	<p>No se evidencia análisis de costo beneficio</p>
---	--	--

**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.