



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)

FECHA

30 de junio del 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.

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	La institución revisa la misión y visión con la participación de los colaboradores de los niveles de: analistas, supervisores, encargados, directores y los grupos de interés que tienen incidencia en el devenir institucional. En julio de 2018, fueron consultados un total de 168 técnicos del área administrativa-financiera de varias entidades, así como representantes de 75 instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social, con el objetivo de conocer su opinión sobre la Misión, Visión y Valores de la DIGECOG. Además, la participación de 9 representantes de los grupos de interés, entre los cuales se cita: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Administración Pública, Ministerio de Salud Pública, Tesorería Nacional, Dirección de Administración Financiera Integrada, Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales, Dirección General de Presupuesto, Ayuntamiento de Santo Domingo Este y Federación Dominicana de Municipios así como colaboradores de DIGECOG, en la Jornada de Planificación 2019.	

	En febrero 2021 fue aplicada, al personal de mando medio y gerentes, la encuesta que evalúa la ejecución del Plan Estratégico 2017-2021, para conocer su opinión e involucrarlos en la formulación de un nuevo Plan Estratégico. Asimismo, en la Jornada de elaboración del PEI 2021-2024 celebrada en junio 2021 durante tres días, participaron 6 representantes de los grupos de interés, en los cuales se cita: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Aduanas, Caja de Ahorro para Obreros y Monte de Piedad y Ayuntamiento de Santo Domingo Norte. Ver: • Informe de encuesta que evalúa Plan Estratégico 2017-2021 • Lista de participantes Jornada de Planificación Estratégica agosto 2017 y septiembre 2018. • Plan Estratégico 2018-2021. • Informe de Encuesta “Evaluación del Marco Estratégico” julio 2018. • Registro de participantes Jornada de Planificación septiembre 2019. • Inducción al personal de nuevo ingreso • Lista de participantes Jornada de Formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024	
--	---	--

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.	DIGECOG cuenta con los siguientes valores institucionales: excelencia, compromiso, transparencia, integridad, oportunidad, profesionalidad y trabajo en equipo, alineados a la misión y la visión de la entidad, establecidos en consenso con el personal, durante la Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021, realizada en agosto 2017. En marzo de 2021 a través de un video fueron promocionados, nueva vez, a todo el personal. A partir de 2019, la Dirección General ha declarado los años para promover los valores institucionales como guía del accionar de los colaboradores y contribuir a consolidar el fortalecimiento institucional. En efecto, 2018 fue declarado Año de la Calidad; 2019 de la Profesionalidad y 2020 Año de la Integridad. Ver • Fotos con declaración de años 2018, 2019 y 2020. • POAs 2018, 2019, 2020 y 2021. • Resolución No. 05-2017 que aprueba el nuevo Marco Estratégico Institucional. • Lista de participantes Jornada de Planificación Estratégica agosto 2017, septiembre 2018 y 2019. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021.	
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.	La misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos fueron comunicados, en 2021 y 2020 durante el proceso de inducción a los colaboradores de	

4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-	nuevo ingreso y en los procesos de capacitación normativa a las instituciones del Sector Público. Además, a todos los colaboradores y grupos de interés, en las siguientes actividades: celebración del Día del Contador en mayo 2018, con la participación de representantes de las escuelas de contabilidad de las diferentes universidades, Banco Mundial y el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la Rep. Dominicana; en las Jornadas de Planificación 2018 y 2019 celebrada con diversos representantes de nuestros grupos de interés; en la presentación de la 2da. Semana de la Salud 2018, mediante un concurso para constatar el conocimiento del personal acerca de la misión, visión y valores. Divulgación en los boletines informativos, arte gráfico en la flotilla de los vehículos, fondos de pantallas de las computadoras, y en murales informativos del 2do y 5to piso. Socialización del Plan Estratégico Institucional 2018-2021 y de los Planes Operativos 2019, 2020 y 2021. Ver • Informe capacitación normativa 2020 • POAs 2020, 2021 • 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano Se evidencia que DIGECOG tiene una política que establece la periodicidad para la revisión y redefinición del Marco Estratégico.	
--	--	--

culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Se evidencia la revisión de la misión, visión y valores utilizando el análisis PESTEL, Análisis de Campos de Fuerza, análisis FODA y el análisis de los grupos de interés. En efecto, estos análisis fueron implementados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI), y en la Jornada de Planificación 2019, involucrando los grupos de interés, mediante la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, así como en el diagnóstico para la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024, elaborado en el 2021. El análisis RDAFO por departamentos fue implementado para la elaboración del POA 2021. Ver: • Diagnóstico para la elaboración PEI 2021-2024 • Análisis RDAFO • Procedimiento de Elaboración de POA. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI). • Análisis PESTEL elaborado. • Matriz FODA. • Matriz de incidencia de los factores del PESTEL.	
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.	Se evidencia que la institución cuenta con una Comisión de Ética Pública (CEP), regido por un Código de Ética, cuyos integrantes apoyan al personal, a través de la prevención del comportamiento no ético, impartiendo	

	charlas y remisión de correos electrónicos sobre pautas éticas. Se evidencia que la CEP revisa el Código de Pautas Éticas semestralmente, con el objetivo de mantener actualizada la base de datos de los funcionarios nombrados por decreto y dar seguimiento al comportamiento ético que éstos deben modelar en función del compromiso asumido. Se elabora y ejecuta un Plan de Trabajo Anual de Ética, avalado por la DIGEIG el cual fue cumplido en un 100% en los años 2020 y 2019. Se realizó la actividad “La Ética a través del cine” para promover un comportamiento ético. Se mide el impacto de estas acciones mediante la aplicación anual de una encuesta. Se cuenta con las Políticas para la Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias de los Servicios de la DIGECOG, que especifican los procedimientos para reportar incidencias de conflictos de interés o dilemas éticos Ver: • Comité de Ética Pública (CEP). • Código de Ética. • Minutas reuniones Comisión de Ética Pública de DIGECOG. • Plan de Trabajo Anual de Ética 2018, 2019 y 2020. • Constancia de denuncias remitidas a la DIGEIG. • Correos Educativos sobre Valores Éticos.	
--	---	--

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.	• Actualizaciones del Código de Pautas Éticas. • Promoción de los medios disponibles • Informes de Encuestas Código de Ética • Audiovisual Código de Ética • Políticas para la Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias de los Servicios de la DIGECOG Se evidencia el cumplimiento de los procesos de compras al momento de realizar la adquisición de bienes y servicios. Se evidencia la calificación excelente de DIGECOG hecha por la DIGEIG, publicada en la sección "Transparencia" del portal de la Institución, según se detalla a continuación: • 93.5% en 2018 • 100% en 2019 • 100% a noviembre 2020 Se evidencia que DIGECOG promueve por diferentes vías y medios, la prevención de la corrupción con la divulgación del Código de Ética y del Código de Pautas Éticas a los colaboradores y proveedores de la institución. Se evidencia que la Comisión de Ética Pública (CEP) de DIGECOG es responsable de velar por el comportamiento ético y la prevención de la corrupción. Dicha comisión divulga al personal, a través de su coordinación educativa, informaciones de interés que apoyan su función de velar por el comportamiento ético y anticorrupción,	
--	---	--

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).	contemplados en sus Planes de Trabajo Anuales. Se evidencia que DIGECOG realiza charlas y talleres de Ética Pública para el personal. Se evidencia que, durante el proceso de Inducción al personal de nuevo ingreso, se le instruye sobre los comportamientos éticos. Ver: • Código de Ética. • Correos informativos de la Comisión de Ética Pública (CEP). • Plan de Trabajo Anual de Ética. • Lista de participantes en Talleres. • Charlas de Inducción. • Constancia de conflictos de interés enviado a la DIGEIG. • Calificación portal de Transparencia 2018, 2019 y 2020. Se realizan actividades orientadas al reforzamiento de la confianza mutua, entre los colaboradores, con la presencia del Director General y el Equipo Directivo, en reuniones mensuales de seguimiento a las metas operativas de los años 2020 y 2021. Durante el 2020 y 2021 el Director General ha participado en las reuniones de los Comités de Compras, Calidad y del Proyecto PROGEF. Ha enviado comunicación de felicitación al equipo directivo por el cumplimiento de metas 2020 y en reconocimiento al personal que trabajó jornada extendida, se les concedió días libres.	
--	---	--

	Además, se han realizado actividades entre las que se pueden destacar: Jornada de Planificación 2018 y 2019, en las que se realizaron actividades de integración, talleres de Relaciones Interpersonales, Coaching, Empoderamiento y Liderazgo e Inteligencia Emocional. Entrega de reconocimientos a los colaboradores de la institución que han tenido una labor destacada durante los años 2018 y 2019. Reunión del Director General con las diferentes áreas para socializar los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo realizadas en 2018, 2019 y 2020. Celebración con el personal de la medalla de plata del Premio Nacional a la Calidad obtenida el 17 de enero de 2019. Ver: • Comunicaciones remitidas por la Dirección General a los departamentos por el cumplimiento de metas 2020 • Placas entregadas por el cumplimiento de metas • Ayudas memorias y fotos con la participación del Director General en los diferentes Comités y el Proyecto PROGEF • Lista de participantes en talleres. • Ayuda memoria de reuniones. • Reuniones y Actividades en las que participa el Director General. • Monitoreo POA 2018, 2019 y 2020.	
--	---	--

	• Evaluaciones de desempeño por resultados articuladas a los Planes Operativos Anuales 2018, 2019 y 2020. • Resultados de Encuesta de Clima 2018, 2019 y 2020. • Programa, fotos y videos de la actividad de integración 2018. • Correo Aceptación del INAP en el curso de Habilidades de Liderazgo para Directivos Públicos. • Fotos de las actividades de integración de las Jornadas de Planificación 2018, 2019 y 2020. • Certificación Internacional de Coaching para Servidores de la Administración Pública.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se evidencia que la Estructura Organizacional fue actualizada como parte de los esfuerzos destinados al Fortalecimiento Institucional de DIGECOG, con el acompañamiento y aprobación del MAP. La entidad, con esta actualización, establece nuevos niveles jerárquicos, con sus respectivas funciones, en consonancia con las responsabilidades y competencias requeridas en el Manual de Perfiles de Puestos.	

2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Se evidencia que el mapa de procesos, así como el mapa de producción y el manual de procesos de DIGECOG fueron actualizados, con la participación de colaboradores de las áreas funcionales de la entidad. durante el proceso de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano en su 2da. Versión. En 2020 y 2019 se elaboraron las fichas de procesos y sus procedimientos correspondientes, así como guías, manuales y políticas, estableciendo un Sistema de Gestión de la calidad, certificado con la Norma ISO 9001-2015. Ver: • Mapa de Producción. • POA 2018, 2019 y 2020. • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Descripción de Puestos. • Informe de Encuestas de Servicios. • Requerimientos remitidos vía Correo Electrónico solicitando a cada área las propuestas de actualización de sus estructuras organizacionales. • Resolución 004-2021 que aprueba la Estructura Organizacional • Mapa de proceso actualizado. • Fichas de procesos y procedimientos. En el 2020 la DIGECOG logró certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001-2015, como parte de los esfuerzos tendentes a lograr un sistema de gestión basado en la mejora continua, que	
---	--	--

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).	incorpore los cambios necesarios y asegure la satisfacción de las partes interesadas. Se dispone de una estructura organizacional, manuales de organización y funciones y descripción de puestos actualizados al 2020. En la gestión institucional se registra un cumplimiento cabal de los indicadores establecidos en el SISMAP, NOBACI, OPTIC, Compras y Contrataciones y los de gestión presupuestaria. Todos los años se realiza la evaluación de desempeño por resultados respecto al cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA), identificando desviaciones y fijando prioridades para el año entrante. Ver: • Certificación en ISO:9001 2015 • Acuerdos de Desempeño. • Resolución 166-2020 que aprueba la Estructura Organizacional. • Planes de Capacitación 2018, 2019 y 2020. • Plan Estratégico (PEI) 2018-2021 • Planes Operativos Anuales (POA) 2019 y 2020. Se tienen definidos resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI), a través de los Planes Operativos Anuales 2021, 2020 y 2019 elaborados en función de las necesidades de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno y tomando en	
--	---	--

	cuenta las expectativas de los grupos de interés. Los instrumentos de planificación (PEI 2018-2021 y cada POA) son elaborados tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a partir de encuestas trimestrales aplicadas, así como las visitas realizadas y 38,307 asistencias técnicas y seguimientos ofrecidas en el 2020 al personal de las áreas administrativas y financieras de las instituciones del Sector Público. Se evidencia la Matriz de Partes Interesadas, consensuada con representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2020, en la cual se identificaron sus necesidades y expectativas, incorporándola en la Planificación Estratégica y Operativa. Se evidencia la definición de indicadores cuantificables de necesidades diferenciadas incorporadas en los Planes Operativos Anuales (POA) como la asignación del mínimo de un 20% en las compras a las MIPYMES y, al mismo tiempo, considerando la perspectiva de género, en cumplimiento con las disposiciones legales establecidas. Ver: • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. • POA, 2018, 2019 y 2020.	
--	---	--

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”).	• Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA. • Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años, 2018, 2019 y 2020. • Matriz de partes interesadas. • Memoria institucional 2020 Se evidencia que DIGECOG cuenta con un sistema de gestión de la información sustentado en indicadores de los procesos plasmados en el Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard que permite monitorear y dar seguimiento permanente al cumplimiento de las metas institucionales y los objetivos trazados en los instrumentos de planificación: Plan Estratégico y POA. Se evidencia que en las reuniones de la Alta Dirección se verifican los logros estratégicos y objetivos operativos de la organización, mediante el nivel de cumplimiento de los indicadores, considerando los riesgos y las oportunidades que se derivan de las brechas identificadas. Se evidencia que DIGECOG realiza un seguimiento permanente al cumplimiento de los indicadores establecidos en las matrices del SCI tal y como se verifica en los Informes NOBACI que son remitidos a la Contraloría General de la República, con las Planillas de Seguimiento 2018, 2019 y 2020. El sistema de gestión de la información utiliza diferentes canales de comunicación,	
---	---	--

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.	tales como Intranet, Correo Electrónico, así como acceso a carpetas públicas y por áreas en la red interna Ver: • Matriz Riesgo de los Procesos • Portal web institucional. • Intranet. • Carpeta pública general (biblioteca DIGECOG). • Facebook/ Twitter/ Instagram • Informe NOBACI. • Política de Comunicaciones. En el 2020 el Sistema de Gestión de la Calidad de DIGECOG, fue certificado con la Norma ISO 9001-2015. Además, desde 2005, se realizan autoevaluaciones anuales de la gestión aplicando el modelo CAF. En su última postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias en 2018, DIGECOG obtuvo medalla de plata en el marco de la XIV edición del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias. Se evidencia el autodiagnóstico con las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, 2020, 2019 y 2018. Se evidencia la aplicación de COBIT e ITIL, metodologías que permiten evaluar los procesos, servicios y controles de la infraestructura tecnológica. Se evidencia que, DIGECOG tiene certificaciones y recertificación otorgadas	
---	--	--

6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	por la OPTIC (NORTIC A2, A4, A5 y E1), obteniendo altas calificaciones y ocupando los primeros lugares entre las instituciones del sector público reconocidas. Ver: • Matrices CAF 2018, 2019 y 2020. • Plan de Mejoras 2017, 2018-2020. • Informe de matrices de NOBACI. • Evaluación de la Gestión de las Finanzas Públicas (PEFA) 2016. • Resultados Monitoreo SISMAP. • Certificados de capacitación Auditor Interno. • Fotos de la entrega del premio a la calidad. • Certificación ISO 9001:2015. La estrategia de administración electrónica está alineada con los objetivos operativos plasmados en el Plan Estratégico Institucional y los POAs monitoreo y seguimiento a los objetivos y metas institucionales. Se evidencia el uso de diferentes sistemas para el monitoreo de los registros contables de las instituciones del Sector Público (SIGEF, SIAB, SIPREGOL, SIPRECON y SIS) y el uso de Intranet como herramienta de comunicación y consulta del personal a documentos y noticias de la institución. Existe un sistema de comunicaciones unificadas que permite, conectar a toda la institución y realizar reuniones virtuales de seguimiento a los objetivos y metas.	
---	---	--

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se evidencia el uso de tecnologías para la aplicación de las encuestas internas y externas. DIGECOG es una de las instituciones pioneras en el uso del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, reconocida en 2019 por la Dirección General de Contrataciones Públicas. Ver: • Portal Web Institucional. • Plan Estratégico NICSP. • Sistema de captura de información a las instituciones. • Mensaje de correo electrónico remitiendo enlace. • Certificado de Reconocimiento. • Pantallas SIGEF, SIAB, SIPREGOL, SIPRECON y SIS. • Sistema de Bienes de Consumo. • 2da. versión del Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • Proyecto Comunicación Unificada. • Printscreen del Intranet documentos oficiales • Sistema de Acreditación sobre el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). Se evidencia que DIGECOG crea las condiciones adecuadas para realizar los procesos con el fin de ofrecer asistencia eficiente y eficaz a las instituciones, así como la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	
---	--	--

	Con el fin de ofrecer asistencia eficiente y eficaz a las instituciones, se tienen todos los procesos identificados, con sus respectivas fichas, y los procedimientos que se desprenden de estos documentados. Dichos procesos, en el 2020 fueron certificados bajo la Norma ISO:9001 2015. Se asigna a los responsables de los mismos los equipos y recursos necesarios para llevarlos a cabo tanto de manera interna como en el interior del país. En la actualidad, se ejecuta con éxito el proyecto “Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de las Finanzas Públicas”, auspiciado por la Unión Europea Se evidencia que la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo es parte de la cultura organizacional de DIGECOG, existiendo varios comités (de Calidad, Personal, Ética, etc.) que contribuyen a la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación. Se realizan jornadas de planificación con la participación de la máxima autoridad y colaboradores de cada área, propiciando condiciones adecuadas para la reflexión y el trabajo en equipo. Se evidencia que DIGECOG promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones que se realizan periódicamente, en cumplimiento	
--	---	--

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.	de las responsabilidades asignadas por la Alta Dirección. Ver: • Proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. • Ayuda memoria de reuniones. • Invitaciones y convocatorias, a través del Correo Interno. • Programa y Lista de participación en Jornada de Planificación Estratégica. • Ficha de proceso Gestión de Proyectos. • Procedimientos Formulación de Proyectos. • Procedimiento Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos. • Informe de avances de las mesas de trabajos proyecto “Programa de apoyo a la reforma de la administración de las finanzas públicas y la movilización de recursos internos en República Dominicana”. Se evidencia la elaboración y ejecución, en el 2020, de un plan de comunicación para gestionar, la comunicación interna y externa. La elaboración de la Matriz de Comunicación, que establece: qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace. Política de comunicación que establece las directrices de una comunicación interna efectiva, a través de: Outlook; comunicaciones	
---	---	--

	escritas; memorándums; buzones de quejas y sugerencia; murales informativos e Intranet; Carta Compromiso al Ciudadano; boletines; brochure; encuestas, buzones de quejas y sugerencias; Portal Web Institucional y redes sociales. Sistema de comunicación unificada (tecnología VoIP) que permite eficientizar la comunicación interna y externa, con la integración de los canales de comunicación siguientes: Outlook; llamadas internas y externas; plataforma Skype Empresarial que facilita la realización de llamadas, videoconferencias, conferencias y documentación compartida, para trabajo en grupo y mensajería instantánea. Se evidencia la elaboración de la Matriz de Comunicación, a los fines de establecer: qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace. Ver: • Política de Comunicaciones. • Portal web institucional. • Intranet • Sub-portal de Transparencia. • Sub-portal NICSP. • Cuentas de las redes sociales • Sección de noticias portal web. • Murales informativos en las áreas comunes y departamentales. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Boletines. • Buzones de sugerencias. • Informes de encuestas.	
--	---	--

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.	• Convocatorias a licitaciones Publicadas. • Plan de Comunicación • Matriz de Comunicación. Se evidencia el compromiso de los líderes de DIGECOG con la mejora continua al certificar el Sistema de Gestión de la Calidad, en el 2020, con la Norma ISO 9001-2015. Se realizan autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, de las cuales se elaboran Planes de Mejora Institucionales, en el cual, en su última evaluación, se logró un 95% en el 2020, 93% 2019 y de ejecución impulsados por los líderes de las áreas, quienes forman parte de los Comités de Calidad y NOBACI. la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) y su implementación, constituye una demostración fehaciente de su compromiso con la innovación. DIGECOG implementa un Plan de Desarrollo del Talento Humano, a través de la capacitación permanente y promoción del crecimiento profesional de los colaboradores, impulsando la mejora continua. Se evidencia el compromiso de DIGECOG con la mejora continua al declarar 2020 “Año de la Integridad” 2019 “Año de la Profesionalidad” y 2018 “Año de la Calidad”.	
--	--	--

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Ver: • Guías completadas Autoevaluación basada en el modelo CAF. • Plan de Mejora Institucional CAF. • Encuestas internas y externas • Encuesta de Clima Organizacional • Autodiagnóstico NOBACI • Plan de Mejora NOBACI. • Lista de participantes capacitaciones. • Plan de Capacitación Anual. • Certificados de participación en Capacitaciones. • Plan de socialización, capacitación y divulgación del proyecto de las NICSP • Plan de Implementación del proyecto NICSP. • Campaña Año de la Profesionalidad. • Plan Desarrollo del Talento Humano • Lista de participantes reuniones y/o Capacitaciones ISO 9001:2015 La Institución comunica lo que motiva las iniciativas del cambio mediante la realización de reuniones gerenciales, con los órganos rectores a través del Comité Interinstitucional que en 2020 celebró reuniones y la mesa de Control de la Cámara de Cuentas con 5 encuentros. Además, fueron comunicados mediante 6 resoluciones y 7 circulares emitidas en el 2020 y 2021. También a través, del portal web institucional, Intranet, correos electrónicos, y redes sociales. Se socializan	
---	--	--

	los procedimientos, resultados operativos, encuestas de clima, entre otros. En el 2020 para el cierre contable fueron capacitadas 340 unidades ejecutoras del Sector Público con 1,093 participantes, comunicándoles los cambios surgidos. En 2018, se convocaron las instituciones del gobierno central para comunicarles y entrenarlos en el SIGEF, ya que a partir de ese momento se descentralizaba el registro de asientos de ajuste en cada una de las instituciones. Logrando amplia aceptación y adaptación al cambio. Se involucra al personal interno y grupos de interés en los cambios planificados con su participación en las jornadas de planificación 2017,2018,2019. Ver: • Ayudas memorias 2020 y 2021 Mesa de Control y Comité Interinstitucional • Informe de capacitación cierre contable • Portal Web Institucional. • Socialización en las redes sociales. • Informe de encuestas redes sociales. • Resoluciones. • Circulares. • Correos electrónicos. • Ayudas memorias reuniones. • Correo de socialización encuesta de clima	
--	---	--

	• Lista de participantes socialización POA. • Lista de participantes socialización procedimientos. • Comunicaciones de invitación a las instituciones públicas. • Nota de prensa descentralización de registro contables. • Lista de participantes Jornadas de Capacitación en base al nuevo Manual de Elaboración de Estados Financieros basado en NICSP • Informe Jornada Capacitación normativa 2019 • Brochure • Plan Estratégico 2018-2021 • Planes Operativos 2019 y 2020 • Marco Conceptual del Desarrollo del Talento Humano.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	El personal de DIGECOG trabaja de acuerdo con los valores institucionales y objetivos trazados en los instrumentos de planificación (PEI 2018-2021 y POAs) destinados al cumplimiento del marco legal que rige al órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental. La Comisión de Ética Pública imparte talleres sobre Ética en los que se promueve y socializa los valores institucionales con el apoyo de la DIGEIG y el MAP, siendo reconocida por el	

	cumplimiento del plan de trabajo y el apoyo de la Máxima Autoridad Ejecutiva. La institución implementa la Evaluación de Desempeño por Resultados y ha compartido sus experiencias con otras entidades del Sector Público en actividades organizadas por el MAP (Benchlearning). DIGECOG ha compartido con la Tesorería Nacional, la implementación de mejores prácticas en materia de ética pública. El 2020 fue declarado año de la integridad, poniendo de manifiesto la importancia de los valores para la Dirección General. Ver: • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. • Memorándum sobre Extensión Plan Estratégico 2011-2015 al 2017. • Plan de Trabajo. • Reuniones del director general con representantes de las áreas. • Comunicación del MAP de invitación a RRHH a compartir sus experiencias con la Evaluación del Desempeño. • Fotos de actividades con la participación del director general. • Foto de Reconocimiento al personal por el cumplimiento del plan de trabajo. • Comunicación de solicitud y ayuda memorias de reuniones de implementación del SISPLEG.	
--	---	--

2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	• Comunicación y Fotos de benchlearning de la comisión de ética. • Informe Remisión Cierre Fiscal 2018 y 2019. • Ranking de Indicadores metas presidenciales. La institución promueve la confianza mutua entre los colaboradores, a través de la realización de reuniones de áreas y gerenciales. Se realizan reuniones en las que el director general participa con los responsables de las áreas para escuchar inquietudes y elaborar los planes de acción a los fines de motivar al personal, a raíz de los resultados de los informes de las Encuestas de Clima Laboral y Liderazgo. De acuerdo a los resultados de dichas encuestas aplicadas en 2019 y 2020, DIGECOG ha sido la institución mejor valorada entre las dependencias del Ministerio de Hacienda, para una valoración positiva de 84.41% en 2017, 90.26% en 2018, 90.26% en 2019 y 92.79% en 2020. El resultado del renglón “probabilidad de recomendar la institución” obtuvo 89.45% en 2017, 93.66% en 2019 y 96.11% en 2020. En la práctica, se promueve la inclusión mediante la contratación de personas con condiciones especiales y se realizan charlas, con el Consejo Nacional de Discapacidad para promover la inclusión.	
---	---	--

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Ver: • Ayuda memoria reuniones gerenciales y de áreas. • Fotos de reuniones departamentales. • Resolución 179-13 de Estructura salarial. • Lista de participantes y fotos en charla CONADIS. • Socialización Encuesta de Clima 2017 y 2018. • Plan de Acción encuesta de Clima 2017 y 2018. • Fotos de actividad de integración por motivo de aniversario. • Fotos de programa mi papá trabaja y yo también. Los colaboradores de la entidad son informados periódicamente acerca de asuntos relacionados con la organización mediante: comunicaciones, circulares, correos electrónicos, intranet, redes sociales, murales informativos y boletines informativos. Se consultan asuntos relacionados con la organización en reuniones por áreas, buzón de sugerencias, en la formulación de los planes operativos, mediante 7 encuestas internas y 4 encuestas externas realizadas en 2020, entre otros. Se socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados con la organización, tales como el proyecto NICSP; Código de Ética; Carta Compromiso al Ciudadano; proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-	
--	---	--

	2015; procedimientos internos; temas de protección al medioambiente; Marco Estratégico; Manual de Elaboración de Estados Financieros, los resultados de los índices de las Metas Presidenciales, y mediante video 2021 que promueve el apego a los valores. Ver: • Video promocional de los valores • Informes encuestas internas 2020 y 2021 • Intranet. • Redes sociales. • Relación de las quejas y sugerencias de la apertura de los Buzones. • Murales informativos. • Fotos de eventos. • Lista de participantes. • Programa Taller POA 2017 • Actas de Monitoreo de POA. • Ayuda Memoria reuniones departamentales y del Comité Equipo Técnico. • Socialización Marco Estratégico • Presentación Manual de Elaboración de Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales. • Boletines Informativos. • Presentación del proyecto ISO 9001-2015.	
--	--	--

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.	Se evidencia el apoyo a los colaboradores al proveerles los equipos, herramientas, asesorías, capacitación, entrenamientos, uniformes e insumos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Se evidencia la contratación de consultores para identificar y mejorar los procesos de la Institución, así como asesores para la implementación de las NICSP, la Norma ISO:9001 2015 y el Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas que en la actualidad se ejecuta, con fondos de la Unión Europea. Ver: • Proyecto PROGEF • Certificación en la Norma ISO 9001:2015 • Inventario de equipos. • Contrato de Asesores. • Lista de participantes en capacitaciones. • Manual de Inducción. • Plan de Capacitación. • Planilla de detección de necesidades de capacitación • Evaluación de desempeño, recomendaciones de capacitación. • Componentes Proyecto fondos Unión Europea.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Se evidencia la retroalimentación a los colaboradores, a través de las 258 evaluaciones de desempeño, realizadas en 2021, en las que, tanto los supervisores	

	como supervisados sugieren capacitaciones en función de las necesidades. Los departamentos socializan para tomar acciones correctivas, los resultados de las encuestas destinadas a medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la entidad. Se socializan los resultados de mediciones de gestión tales como las Metas Presidenciales, así como la obtención de reconocimientos (Medalla de Plata en el Premio Nacional de la Calidad), a los fines de empoderar al personal y que identifique cuál ha sido su contribución a los logros de la entidad Se realizan monitoreo a la ejecución de los POAs , reuniones internas de las áreas para dar seguimiento a las metas trimestrales y reuniones gerenciales con la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) para verificar la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación de la entidad. Ver: • Evaluaciones de Desempeño. • Listas participantes capacitaciones. • Reuniones de las áreas para verificar niveles de cumplimiento del POA. • Informe de resultados de encuestas de satisfacción de los servicios. • Informes de monitoreo POA. • Ayuda Memoria de reuniones gerenciales. • Invitación a la celebración de la Medalla	
--	---	--

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	• correos informando logros institucionales • Lista de participantes Presentación resultados PEI agosto 2019 • Certificados entregados a las áreas con efectividad POA 2018 • Plan Cierre de Brechas PEI 2020. La DIGECOG tiene una política para la delegación de funciones que compete a los colaboradores de la institución. Los directores y encargados son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por colaboradores capacitados para asumir tales tareas, tomando en cuenta la cadena de mando, según la estructura organizacional y el Manual de Descripción de Cargos, garantizando la continuidad de los trabajos, los cuales son reportados al supervisor inmediato al momento de regresar a sus labores. La entidad involucra al personal en los procesos relevantes como son: Autoevaluación CAF y Autodiagnóstico NOBACI, resultados de la evaluación PEFA; elaboración y seguimiento a la ejecución de Planes Estratégicos y Operativos Anuales. Asimismo, en cada área se procede de manera rutinaria al monitoreo trimestral de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), con la participación de todos los colaboradores (directores y encargados de áreas, supervisores, analistas de áreas, supervisores, analistas, auxiliares, secretarias, entre otros).	
--	--	--

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Ver: • Política para la delegación de funciones. • Informe trabajo realizado durante ausencia del supervisor inmediato. • Correos electrónicos. • Comunicaciones escritas. • Actas de monitoreo POA por áreas. • Autoevaluación CAF. • Matrices del SCI-NOBACI. • Resultados Evaluaciones PEFA. • Lista de participantes en Jornada de Planificación Estratégica 2017, 2018 y 2019. • Lista de participantes Taller Gestión de Calidad en la Administración Pública, aplicando CAF. • Fotos Taller Plan de Mejora Institucional. Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; socialización del plan de capacitación, mediante el cual se imparten diversos cursos y talleres y los programas de capacitación del: INAP y CAPGEFI. La Institución promueve el crecimiento profesional de sus colaboradores por lo que declaró el 2019 “Año de la Profesionalidad”. En 2020 se impartieron 149 acciones formativas impactando 1,142 colaboradores. La Institución destina recursos financieros para la matriculación de maestrías,	
---	--	--

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	diplomados y cursos de especialización técnica a colaboradores de diferentes áreas. Tiene elaborada la matriz que identifica las capacitaciones según las competencias por cargo y grupos ocupacionales como parte del desarrollo del talento humano, para impulsar el desarrollo de competencias de los colaboradores y promover su crecimiento en la institución. Ver: • Plan de Capacitaciones. • Lista de participantes Talleres. • Lista Certificados de Participación. • Fotos de Capacitaciones. • Plan de Desarrollo del Talento Humano • Imágenes campaña de la Profesionalidad • Informe de acciones año de la profesionalidad. • Matriz de capacitaciones técnicas según las competencias por cargos. Se evidencia la apertura a recibir retroalimentación y propuestas de los colaboradores por parte de los directivos con los correos de recomendaciones, a través de Planes de Mejoras desarrollados por diversos equipos de colaboradores, propuesta de proyectos y reuniones de monitoreo del POA celebradas en 2020 y 2021 con la participación del Director General.	
---	--	--

	Durante el 2021 se realizó la encuesta que evalúa el Marco Estratégico recogiendo las recomendaciones de los colaboradores del nivel gerencial y de supervisión y otra que miden el nivel de satisfacción con los servicios que brinda el Departamento de Tecnologías. Se evidencia la realización de reuniones, en 2018, 2019 y 2020, del director general con todas las áreas, luego del informe de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo para escuchar propuestas y elaborar plan de acción para aumentar la motivación del personal. Las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta para la realización de las actividades de integración. Las consultas se hacen a través de encuestas. Ver: • Correos Electrónicos. • Informe de encuesta evalúa el Marco Estratégico • Informe de Encuesta de satisfacción con los servicios del Departamento de Tecnologías • Planes de Mejora. • Resultados encuestas Clima Organizacional. • Reuniones de áreas. • Reuniones de monitoreo de los Planes Operativos por áreas.	
--	---	--

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	• Ayuda Memoria reuniones con el director general sobre encuesta de clima. • Informe encuestas al personal sobre opinión para las actividades. Se evidencia el reconocimiento y la premiación al personal, a través de: -Reconocimiento a las áreas por la efectividad alcanzada en el POA 2020. -Otorgamiento de día libre a equipos por jornada extendida trabajada en el cierre 2020. -Evaluaciones del Desempeño, -Actividad de Aniversario de la Institución en la que fueron reconocidos varios empleados por antigüedad en el servicio -Actividad de celebración por obtención de la medalla de plata en el premio de la calidad. -Felicitaciones 2021 y 2020 del Director General a todas las áreas por obtener el 2er. y 3er lugar, respectivamente, entre todas las instituciones en el logro de los indicadores de las metas presidenciales Ver: • Fotos de Capacitaciones • Certificado por alta calificación en la evaluación del desempeño.	
--	---	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	• Reconocimientos a los equipos de trabajo y a diversos empleados en el Proyecto DIGECOG Excelencia. • Convocatoria y Fotos Actividad de Reconocimiento 2018 • Fotos certificados entregados a las áreas por efectividad obtenida POA 2018 • Correo electrónico de felicitaciones por obtención de 3er lugar metas presidenciales • Fotos de actividad de celebración medalla de plata. Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones de salud, entre otros. La DIGECOG ofrece un servicio de transporte para el traslado de 105 personas, diariamente, en varias rutas, ahorrándoles tiempo y recursos para ir a la sede de la entidad y regresar a sus hogares. Tiene un consultorio médico habilitado para brindar atención primaria al personal, que en 2020 atendió setecientos veintinueve colaboradores (729) que lo requirieron y cobertura de subsidio al plan de salud complementario para el personal. Se evidencia la gestión del Departamento de Recursos Humanos y del Departamento de Comunicaciones para donación de sangre y la colaboración económica para casos	
---	--	--

	especiales de enfermedad o muerte de parientes. Además, la ayuda otorgada para construcción de vivienda a un personal del área de conserjería. Ver: • Expediente del personal. • Lista de beneficiario y Rutas de transporte. • Licencias de estudios. • Informe mensual del personal con atención primaria. • Aportes al Plan Complementario de Salud. • Solicitud de ayuda y libramiento para Ayuda de construcción de vivienda a conserje. • Memoria institucional 2020.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Las necesidades de los grupos de interés son analizadas mediante la aplicación de encuestas, habilitación de buzones de sugerencias, Jornadas de Planificación, e informe de levantamiento de información contable recolectada en visitas realizadas a las instituciones del sector público. Se dispone de la Matriz de Partes Interesadas la cual fue revisada por representantes de diversos grupos de interés en la Jornada de Planificación 2019 y 2021, en la que se	

	presentan sus necesidades y expectativas, para ser consideradas en la planificación. En las capacitaciones realizadas, en el 2020, al personal de 340 instituciones del Sector Público, sobre el Cierre Contable y Elaboración de Estados Financieros se atendieron las necesidades de estas de acuerdo al nivel de gobierno al que corresponden. Además, en las realizadas sobre el SISACNOC durante el 2020 se atendieron 201 participantes de todos los niveles del gobierno. Asimismo, en el 2021 en los meses de enero y febrero se orientaron 350 técnicos de Gobiernos Locales e Instituciones Descentralizadas y Autónomas de la Seguridad Social. Ver: • Informe de resultados de encuestas. • Remisión de resultados de encuestas. • Plan Estratégico NICSP. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Plan Plurianual 2017-2020. • Visitas a las Municipalidades. • Informe de visitas a las instituciones. • Matriz de Grupo de Interés • Programación de capacitación • Registro de participantes • Matriz de partes interesadas. • Lista de participantes de representantes de grupos de interés en Jornada de Planificación.	
--	---	--

2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Se evidencia la definición de políticas públicas a través del proyecto de implementación de las NICSP y del ante proyecto de modificación de la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental, a los fines de desarrollar mejoras en los controles de las finanzas públicas. Se evidencia la inclusión, revisión y actualización de productos y de medidas de políticas en el Plan Plurianual del Sector Público 2017-2020. La participación de DIGECOG en la definición del nuevo Clasificador Presupuestario y acuerdos entre DIGECOG y las siguientes instituciones: Ministerio de Administración Pública; Dirección General de Bienes Nacionales, Dirección General de Catastro Nacional, estos últimos retomados en el 2020, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos a cumplir en sus respectivas atribuciones misionales. Además, fue suscrito en 2020 el acuerdo de interoperabilidad de los sistemas, con la Dirección General de Compras y Contrataciones Ver: • Plan Estratégico de las NICSP. • Acuerdo con la Dirección de Contrataciones Públicas • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01.	
---	--	--

3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	• Normas y Procedimientos que rigen el Sistema de Contabilidad Gubernamental. • Matriz de actualización Plan Plurianual Para el Sector Público • Comunicación MAP para colaboración en Premio Nacional a la calidad 2018. • Acuerdo con Bienes Nacionales • Foto de firma de acuerdo entre Bienes Nacionales, Catastro Nacional y DIGECOG. Se evidencia la identificación de políticas públicas relevantes a través del proyecto de implementación de las NICSP, y con el anteproyecto de modificación a la Ley No.126-01 de Contabilidad Gubernamental. Se identifican leyes, decretos y/o políticas públicas que impactan directamente a la organización, las cuales son implementadas conforme al mandato legal: la Ley 210-19 que regula el uso de los símbolos patrios, fue acatada en la DIGECOG mediante una socialización a todo el personal y el cambio de la línea gráfica que hacía uso del escudo nacional. Se elaboró, en 2020, la Matriz de Cumplimiento Legal para garantizar que cada área cumple con el marco regulatorio que le aplica. Está previsto auditar cada área para verificar su cumplimiento. DIGECOG socializa trimestralmente el conocimiento de las leyes promulgadas por	
---	---	--

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.	el Poder Ejecutivo especialmente las que afectan a la Institución directamente. Ver: • Plan Estratégico de las NICSP. • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. • Plan Plurianual del Sector Público. • Lista participantes Charla de socialización sobre uso de los símbolos patrios Los objetivos y metas de la DIGECOG están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales. Los Planes Operativos Anuales (POA) correspondientes a los años 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 contemplan la implementación de las NICSP, y la propuesta de modificación a la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental, alineada con las políticas públicas de rendición de cuentas por parte del Estado dominicano. La formulación del Plan Estratégico Institucional 2018-2021 se hizo alineada con la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Plurianual para el Sector Público y el Plan Estratégico del MH. Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través de la cual se busca ordenar las acciones y los recursos de la gestión pública a la planeación,	
---	---	--

5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	programación y presupuesto, así como al control del gasto público. Ver: • Informe de Evaluación Estructura Programática 2020 y 2019 • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. • Actualización Plan Plurianual 2017-2020 y 2017-2022 de la DIGECOG. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Estructura Programática 2019 y 2020 • Informe de Evaluación Anual de Estructura Programática 2019 Se evidencia el involucramiento de los políticos y grupos de interés de la entidad en los trabajos relativos a la elaboración del anteproyecto de modificación de la Ley No. 126-01 junto al proyecto estratégico para la implementación de las NICSP, con la participación de los equipos contraparte del Ministerio de Hacienda y técnicos de la DIGECOG. Se evidencia el fortalecimiento del sistema de gestión involucrando a representantes de los grupos de interés en los trabajos del Comité Interinstitucional, conformado por una representación de los órganos rectores de las Finanzas Públicas. Se evidencia la actualización a 2020 de la Estructura Organizacional, la elaboración del Manual de Descripción de Puestos y el Manual de Organización y Funciones de la	
--	---	--

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	entidad, con la participación de representantes del Ministerio de Hacienda (MH) y Ministerio de Administración Pública (MAP). Ver: • Anteproyecto de Ley No. 126-01. • Ayuda memoria equipo técnico. • Correo de convocatorias. • Socialización Proyecto NICSP. • Comisión PAFI sobre necesidades de los Órganos Rectores. • Comité Interinstitucional. • Informe de visitas a las instituciones. • Resolución No. 01-2017 que aprueba el Manual de Organización y Funciones (MOF). • Informe de seguimiento. Se evidencia el mantenimiento de relaciones con autoridades políticas en la elaboración del anteproyecto de modificación de la Ley No. 126-01 y el proyecto de implementación de las NICSP. La participación de DIGECOG en la elaboración del Plan Plurianual del sector público 2017-2020, en coordinación con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. Se evidencia relaciones periódicas y proactivas con los acuerdos sostenidos con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD), el CAPGEFI y la participación de DIGECOG en instancias donde convergen otras instituciones tales	
--	--	--

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.).	como el Comité Interinstitucional y la Mesa de Control de la Cámara de Cuentas, con esta última, en 2020 se sostuvieron 5 reuniones. DIGECOG mantiene una relación proactiva con las autoridades políticas. Ejemplo de ello es la remisión anual del ERIR, a la Contraloría General de la República para su revisión, antes de ser remitido al Congreso de la República, vía la Cámara de Cuentas, en cumplimiento del mandato constitucional. Ver: • Anteproyecto de Ley No. 126-01. • Ayuda memoria equipo técnico. • Correo Electrónico. • Comunicaciones. • Comité Interinstitucional. • Ayuda Memoria Reunión Trimestral Mesa de Control de la Cámara de Cuentas. • Remisión ERIR a Contraloría, Cámara de Cuentas y Ministerio de Hacienda Se evidencia el desarrollo de alianzas con el CAPGEFI para que el personal de DIGECOG participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias. La institución mantiene relaciones con entidades como el Instituto de Contadores Públicos de la República Dominicana, y universidades para capacitar a	
---	--	--

	los profesionales de la contabilidad en los cambios y avances de la contabilidad pública. DIGECOG tiene una relación de interés mutuo con el BID, el Banco Mundial y la Unión Europea para el financiamiento de proyectos. Relaciones de colaboración con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Medio Ambiente, instituciones que sirven de contraparte para la ejecución del Plan de Responsabilidad Social de la institución. Realiza acciones conjuntas con las ARS SENASA y Humano para llevar a cabo acciones en pro del bienestar del personal. Así como acuerdos con instituciones como: Bienes Nacionales, Catastro y Compras y Contrataciones Públicas. Ver: • Acuerdo, entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y la DIGECOG • Acuerdo DIGECOG-Compras y Contrataciones • Convenio, pactado por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), el Centro de Capacitación en Política y Gestión (CAPGEFI) y el Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD) • Convenio de Colaboración entre Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y la Dirección General de	
--	---	--

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) • Contrato con el Seguro Nacional de Salud (SENASA) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) • XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad auspiciada por ICPARD. • Imágenes actividades con Ministerios de Salud Pública y Medio Ambiente. • Informe Semana de la Salud realizada en 2017, 2018 y 2019. • Fotos firma de acuerdo entre Catastro Nacional, Bienes Nacionales y DIGECOG • Fotos firma de acuerdo entre CAPGEFI, ICPARD y DIGECOG. Se evidencia la participación del director general y personal de la institución en Seminarios de Contabilidad Pública, tales como: III Seminario Regional sobre Contabilidad Pública celebrado en Panamá; Ier. Encuentro Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina; celebrado en Chile, XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad, auspiciado por el ICPARD, celebrado en Punta Cana, R.D. Participación en el XXI Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública, en el IV (2017), V (2018), VI (2019) Foro de Contaduría Gubernamentales de América Latina (FOCAL), al que asisten los	
---	---	--

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Contadores Generales de Contabilidad de América Latina, delegaciones del FMI, BID, Banco Mundial y miembros del Comité de IPSAS. DIGECOG participa en la Mesa de Control organizada por la Cámara de Cuentas para el Sector Financiero, el Comité del Repositorio Único de Información Municipal y en el 3er Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad de la UASD. Ver: • Fotos de actividades realizadas. • Notas de prensa publicadas. • Certificados de participación. • Memoria Anual 2017, 2018 y 2019. • Informes participación de la entidad en actividades internacionales. • Correos de convocatoria Mesa de Control • Ayuda Memoria reuniones trimestrales Mesa de Control • Correo de convocatoria y programa del Taller Regional de Consolidación • Fotos del Director General, en Conferencia “La Contabilidad Pública en la República Dominicana”, en la UASD. Se evidencia la buena reputación de la institución con la valoración, por encima del 90%, en los últimos 7 años, en los reportes del SISMAP. Valoración de un 100% en el Portal de Transparencia, el reconocimiento otorgado en la XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad y	
---	---	--

	reconocimiento a la entidad por la OPTIC, Medalla de Plata en la XIV edición del Premio Nacional a la Calidad 2018, divulgación de la 1era. Y 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano; cumplimiento respecto a los índices de ejecución presupuestaria, alcanzando una valoración de 100%, reconocimiento de la Dirección General de Compras y Contrataciones por ser pionera en el uso del portal transaccional. Entre las 10 instituciones mejor valoradas en el monitoreo de las Metas Presidenciales, alcanzando un 98.6% en enero de 2020. Colocada como la 2da institución mejor valorada en el SISMAP a abril 2021 y certificado, en 2020, su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 por la empresa internacional AENOR. Ver: • Fotos de Capacitaciones • Registro de participantes • Publicación resultados del SISMAP. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Estadística de la OAI. • Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Fotos de Reconocimiento a la Institución por parte de la OPTIC. • Informe de Evaluación de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano	
--	--	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	• Reconocimiento recibido de la Dirección General de Compras y Contrataciones • Fotos Reconocimiento recibido de la Dirección General de Compras y Contrataciones • Correo recibido de DIGEPRES sobre índice de gestión presupuestaria • Evidencia calificación Metas Presidenciales 2018 y 2020. • Fotos encuentros con la prensa 2018 y 2019. • Fotos Reconocimiento Quisqueya aprende Contigo. • Reconocimientos del uso del Gobierno Electrónico. • Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 por AENOR Se evidencia la ejecución de un plan para la gestión de las cuentas de Twitter, Facebook, YouTube e Instagram, a los fines de consolidar la presencia de DIGECOG en las redes sociales. Divulgación (febrero 2020) de la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano, para dar a conocer los servicios que ofrecemos, elaboración de Boletines Institucionales y publicaciones en periódicos de circulación nacional, así como encuentros con la prensa. Ver: • Integración a las redes sociales.	
--	--	--

	• Resolución Renovación de vigencia Carta Compromiso al Ciudadano 2016 hasta diciembre 2019. • Boletines Institucionales. • Notas de prensa. • Convocatorias a instituciones para jornada de capacitaciones • Registro de participantes • Plan de Capacitación. • Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Se tienen identificados los grupos de interés relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, el Mapa de Procesos, y el Mapa de Producción, los cuales fueron socializados con todo el personal. Se comunican los resultados a través de las Memorias Anuales 2018, 2019 y 2020 y mediante los informes de evaluación y monitoreo de los planes estratégicos y operativos. La Carta Compromiso al Ciudadano fue divulgada para conocimiento de todos los grupos de interés. Se evidencia la participación de una representación de los grupos de interés en la Jornada de Planificación de 2019 para la elaboración del POA 2020, así como la revisión de la Matriz de Grupos de Interés y el Análisis del Contexto Organizacional enriquecido con los aportes de la mirada externa de los representantes de los grupos de interés participantes Fueron socializados los resultados de efectividad departamentales e institucionales del POA 2019, 2020 y 2021 a través del Intranet y murales colocados en diferentes puntos.	

2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Ver: • Mapa de Procesos. • Memoria Anual 2018, 2019 y 2020. • Matriz de Grupos de Interés. • Lista de participantes Presentación Resultados PEI, período 2018-2019. • Convocatoria y registro de participación de invitados especiales Jornada de Planificación 2018. • Publicación de efectividad del POA en el Intranet y Foto del Mural • Carta Compromiso al Ciudadano 2da. Versión Se recopilan y analizan las necesidades y satisfacción de los grupos de interés, a través de la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los clientes externos e internos, así como conocer sus necesidades y expectativas. Otra vía de recolección es el Buzón de Sugerencias interno y externo. De estas informaciones se elaboran informes de resultados y se incluyen acciones correctivas en los planes de mejoras. Representantes de DIGECOG realizan visitas a las instituciones del sector público y los Ayuntamientos para conocer sus necesidades y expectativas. Se dispone de una matriz para el manejo de Quejas y Sugerencias, a la que se le da seguimiento para asegurar una adecuada gestión de estas. Además, se cuenta con la Matriz de Partes Interesadas que identifica las necesidades de cada grupo de interés.	
--	--	--

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Ver: • Informe de Encuestas trimestrales. • Informe de Encuestas de Servicios Internos. • Matriz de Quejas y Sugerencias 2020. • Informe de visitas a Instituciones. Se evidencia la aplicación del análisis PESTEL que estudia las variables económicas, tecnológicas, sociales, políticas y medioambientales, junto al FODA durante la Jornada de Planificación de 2019. Los resultados de ambos ejercicios fueron incluidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. El mismo fue actualizado en el 2020, tomando en consideración las variables que inciden a raíz de la pandemia del Covid-19. Se evidencia el análisis de Campo de Fuerzas, identificando cuáles son las fuerzas impulsoras y restrictivas (internas y externas) de DIGECOG, insumo clave para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. En el 2019 se usó la Técnica de Árbol del Problema, donde se hizo el análisis para identificar los problemas principales con sus causas y efectos que tiene la DIGECOG, para el Programa de Finanzas Publicas financiado por la Unión Europea. Además, se realizó en el 2020 el análisis RDAFO como insumo para el Plan Operativo 2021.	
---	--	--

4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Ver: • Plan Estratégico NICSP. • Plan Estratégico 2018-2021 • Análisis campo de fuerzas. • Anteproyecto de modificación Ley 126-01. • Análisis PESTEL Actualizado. • Árbol del Problema, Programa de Finanzas Publicas financiado por la Unión Europea. • Matriz RDAFO Se recopila de manera sistemática información relevante para la gestión sobre el desempeño y desarrollo de la entidad mediante el Seguimiento a la Planificación Estratégica, Planes Operativos Anuales (POA), Informes de Gestión mensuales por áreas y general de la entidad, Memorias Anuales de Gestión, Memoria de Gestión 2016-2020, informe de revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad, seguimiento a los indicadores de procesos, entre otros documentos. Ver: • Informe de Seguimiento PEI 2018-2021. • Informes de Gestión Mensual. • Memoria Anual 2020. • Memoria de Gestión 2016-2020. • Informes de Monitoreo Trimestral. • Informe de Monitoreo 2019 y 2020.	
---	--	--

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).	DIGECOG realiza un análisis sistemático de las debilidades y fuerzas internas con: autodiagnósticos institucionales, a través de la metodología CAF y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), análisis de campo de fuerzas (impulsoras y restrictivas, internas y externas) Realiza una eficiente gestión de riesgos, como parte del proceso de control interno que incluye la Matriz para la Administración y Valoración de Riesgos elaborada a los fines de lograr una adecuada mitigación de los elementos que pudieran afectar la consecución de los objetivos trazados; se tiene identificados los riesgos de los procesos y su mitigación y los análisis de entorno FODA y PESTEL elaborados durante la Jornada de Planificación 2019 e incluidos en el Plan Estratégico. En el 2020 se realizó el análisis RDAFO como insumo para el POA 2021 y se actualizó el PESTEL considerando las variables a raíz del COVID 19. Ver: • Autodiagnóstico CAF. • Informe NOBACI. • Plan Estratégico 2018-2021 • Matriz de Riesgo. • Matriz RDAFO • PESTEL actualizado	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	La misión y visión son traducidos en objetivos estratégicos y operativos a largo y mediano plazo, a través del Plan Estratégico Institucional 2018-2021, Plan Estratégico de Implementación de la NICSP, Plan Plurianual 2021-2024 y la elaboración y ejecución de los Planes Operativos Anuales, 2019, 2020 y 2021. Los POAs están alineados con los instrumentos de planificación de niveles superiores, a partir del marco estratégico y el análisis de riesgo de los objetivos. Se evidencia que las acciones están basadas en un profundo análisis de riesgos, a través de la elaboración de la matriz de riesgo de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y de los procesos. Ver: • POA 2019, 2020 y 2021. • Plan Estratégico de Implementación de la NICSP. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Matriz de riesgo a los objetivos del SGC. • Mapa Estratégico • Matriz de Indicadores de Gestión • Matriz de identificación de riesgo a los procesos.	

2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	. Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación con la información recolectada en la matriz de grupos de interés, elaborada con representantes de los mismos durante la jornada de planificación 2019, la cual es usada como insumo en la elaboración de los Planes Estratégicos y Planes Operativos Anuales. Dicha matriz contiene las necesidades y expectativas de los grupos de interés y como satisfacerlas, la misma fue actualizada a finales del 2020. Se evidencia el involucramiento de los Órganos Rectores de las Finanzas Públicas, a través del Comité Interinstitucional. La realización de visitas a las instituciones para conocer sus necesidades y expectativas e incluirlas en las metas institucionales. Ver: • Correos de intercambio de información. • Fotos Jornada Planificación Estratégica. • Nota de prensa del Comité Interinstitucional. • Informe de visitas a instituciones. • Invitación Jornada de Planificación 2019. • Lista Invitados Especiales Jornada de Planificación 2019. • Análisis FODA. • Análisis PESTEL.	
--	---	--

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.	Se evidencia la evaluación de los productos y servicios ofrecidos, su impacto y la calidad de los planes estratégicos y operativos en los informes de evaluación a los instrumentos de planificación. Se evidencia la evaluación de los productos plasmados en los POA, a través de los informes de monitoreo que se hacen trimestralmente. Se evidencia la evaluación de los servicios prestados a Instituciones para determinar la calidad de estos, así como del servicio de Asistencia en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), a través de Encuestas colocadas en el Buzón de Sugerencias y Encuestas Telefónicas Ver: • Informe de Encuesta Externas. • Informes de monitoreo trimestrales. • Informe de Evaluación Plan Estratégico 2019 y 2020 • Plan de Cierre de Brechas PEI 2020.	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Se asegura la disponibilidad de los recursos con los planes plurianuales, la elaboración del presupuesto por resultados a través de la estructura programática y la asignación de presupuesto a los productos de los POAs. El presupuesto institucional ha sido aumentado para facilitar la ejecución de las estrategias de la organización.	

	Se evidencia la gestión de recursos con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la implementación del Proyecto de las NICSP y el Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público en la República dominicana, además de otros proyectos; recursos de la Unión Europea, para el Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración, de las Finanzas Públicas, que se ejecuta en la actualidad e impactará en la gestión de las finanzas públicas. Se evidencia en la contratación de analistas para cubrir la demanda de visita a las instituciones para asesorar en el registro de las informaciones financieras, lo que ha representado para la institución un aumento en la cantidad de informaciones que son incluidas en el Estado de Recaudación e Inversión de la Renta (ERIR) en los últimos años. Saneamiento y depuración de saldos de los balances registrados en el SIGEF por las instituciones del Gobierno Central. Ver: • Presupuesto anual. • Ejecución presupuestaria. • Resolución que aprueba la Escala Salarial. • Contratación Analistas Procesamiento Contable. • Proceso de Gestión Presupuestaria.	
--	---	--

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	• Proyecto de Reforma de las Finanzas Públicas. • Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público en la República dominicana • Contratación analistas PROGEF Se evidencia que DIGECOG procura equilibrar las tareas y los recursos, así como las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés, a través de la elaboración de presupuesto por resultados, asignación de presupuesto a los productos de los POA y la gestión de recursos con organismos internacionales. Se evidencia el equilibrio de las tareas y recursos a través del POA, el presupuesto anual de la institución, seguimiento a la ejecución física-financiera de la Estructura Programática y la gestión de recursos con organismos internacionales. Se evidencia la identificación de las necesidades de los grupos de interés en la Matriz de Partes Interesadas. Ver: • POA 2019, 2020 y 2021. • Presupuesto 2019, 2020 y 2021. • Ejecución presupuestaria. • Proyecto con recursos de la Unión Europea. • Informe de seguimiento a la Estructura Programática 2020	
--	--	--

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Como parte del desarrollo de una política de Responsabilidad Social se tiene definido en el POA el producto: “Implementación del Programa de Responsabilidad Social”, con el indicador “Porcentaje de actividades de responsabilidad social, implementada”. Además, el diseño y ejecución de un programa de Reciclaje y Charla sobre Discapacidades, con el apoyo del Consejo Nacional de Discapacidad y la realización en octubre 2020 de Jornada de Reforestación en Km. 41 de Villa Altagracia con la participación de 33 colaboradores de la institución. Se implementa una política de responsabilidad social con: la coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, patrocinado por la DIGECOG; donación de detergentes y alimentos, así como sábanas y toallas a la Casa Rosada; una computadora, mesas, sillas, abanicos y un bebedero a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño y 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco. Ver: • Correos sobre medio ambiente. • Programa de Responsabilidad Social • Cronograma Plan de Responsabilidad Social 2019 y 2020. • Nota de prensa: Limpieza de Playa Salinas, Bani. • Jornada de Reforestación en Villa Altagracia.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia la estrategia y planificación implantada, a través del Plan Estratégico Institucional 2018-2021, traducido en POA. La institución cuenta con los procesos documentados de todas las áreas funcionales. Además, ha desarrollado proyectos especiales, tales como: Proyecto de Implementación de las NICSP, Proyecto de implementación de la Norma ISO 9001-2015 y Programa de Apoyo a la Reforma de la Gestión Financiera. Se evidencia que la institución tiene su estructura organizativa definida y aprobada mediante resolución 004-2021 refrendada por el MAP. Ver: • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • POA 2019, 2020 y 2021. • Procesos de las áreas documentados. • Plan de trabajo de implementación de las NICSP. • Propuesta de Actualización Estructura Organizacional • Avances del Proyecto ISO 9001-2015. • Resolución 004-2021 que aprueba la estructura organizativa refrendada por el MAP.	.

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.	Se evidencia la traducción de los objetivos estratégicos y operativos con la asignación de responsabilidades, de la entrega de productos y servicios, a las diversas áreas de la institución y estos a su vez segregados en los acuerdos de desempeño de todos los colaboradores. Los objetivos estratégicos y operativos de todas las unidades de la organización se plasman en la formulación del Plan Estratégico 2018-2021 y los POA 2019, 2020 y 2021. Se evidencia en la participación de todas las áreas y todos los grupos ocupacionales de la institución en las Jornadas de Planificación que realiza la institución para la revisión del PEI y la elaboración de los POA. Ver: • POA 2019, 2020 y 2021. • PEI 2018-2021. • Acuerdos desempeño. • Lista de participantes en Jornada de Planificación 2018, 2019 y 2020	.
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	Se evidencia el desarrollo de planes y programas que incluyen objetivos y resultados para cada unidad, a través del PEI 2018-2021 y los POA, con indicadores que miden el nivel de cumplimiento y las desviaciones de los objetivos. Asimismo, con los planes y programas específicos desarrollados por cada área.	

4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Se evidencia en las matrices del PEI 2018-2021, las iniciativas estratégicas y sus respectivos resultados esperados. Se evidencia en la Matriz de indicadores de Procesos. Se evidencia la realización de Taller para unificar los conceptos básicos utilizados en la elaboración del POA 2018 y 2021. Además, la realización de curso de Planificación Estratégica con la participación de colaboradores de diferentes grupos ocupacionales. Ver: • POA 2019, 2020 y 2021. • Convocatoria. • Fotos Taller. • Registro de participantes. • Matriz del POA donde se reflejan los cambios. • Plan Estratégico 2018-2021. • Lista de participantes en Curso de Planificación Estratégica. Los objetivos, planes y tareas de los planes estratégicos y operativos son difundidos en todas las áreas. Se realiza el monitoreo de los planes y acuerdos de desempeño de cada colaborador derivados de los Planes Estratégico y Operativos. Se evidencia la comunicación de los planes institucionales, a través de reuniones con los	
--	---	--

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.	colaboradores de las diferentes áreas. Los POAs se elaboran con representación de todas las áreas y grupos ocupacionales, los cuales además son socializados con el personal. En las reuniones de monitoreo participan los colaboradores que realizan las funciones que se desprenden de los indicadores planificados para el período a monitorear. Se evidencia con la publicación del POA en los murales institucionales y el intranet, y los resultados de la efectividad de su ejecución Ver: • Ayuda memoria de reuniones de las áreas socializando el POA. • Actas de monitoreo. • Ayuda memoria monitoreo por áreas y lista de participantes. • Acuerdo desempeño. • Lista de participación en Jornadas de Planificación. • Publicación de efectividad de POA. Se evidencia la evaluación periódica de los logros de la organización, a todos los niveles, con el monitoreo anual del PEI 2018-2021 y trimestrales de los POA por áreas asegurando la ejecución de la estrategia. Se evidencia la aplicación de la Evaluación del Desempeño por Resultados a todo el personal, basada en los acuerdos de desempeño los cuales se elaboran tomando como insumo el POA.	
--	---	--

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).	Se evidencia la realización de reuniones departamentales de seguimiento a la ejecución de los POA a través de los Dashboard por indicador del POA 2021. Ver: • Informe de seguimiento al PEI 2018, 2019 y 2020. • Plan de Cierre de Brechas PEI 2020. • Evaluación de Desempeño. • Dashboard de indicadores POA 2021. Se evidencia el desarrollo y aplicación de métodos para medir el rendimiento de la organización a todos los niveles con: la elaboración del PEI 2018-2021, los POA, estableciendo los productos e indicadores necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales; evaluación del Desempeño por Resultados, con la cual se mide el rendimiento de cada empleado alineado a los POA de la entidad, mediante los acuerdos de desempeño; evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto con el Informe de ejecución de producción físico-financiera. Se evidencia que se realizan encuestas a los usuarios externos e internos para medir la satisfacción con los servicios. Ver: • POA 2019, 2020 y 2021. • Evaluaciones de Desempeño. • Informes de Encuestas Internas y Externas.	
--	--	--

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Se evidencia la evaluación y mejora de las estrategias y métodos de planificación de la organización con: la reformulación del Plan Plurianual del Sector Público 2017-2020, 2018-2021 y 2019-2022, participando representantes de todos los niveles de gobierno; formulación del PEI 2018-2021, implicando las instituciones del Ministerio de Hacienda y tomando en consideración las necesidades recolectadas de los grupos de interés, convocando una representación de estos para la Jornada de Planificación 2019; realización de los POA, de los cuales son involucrados todos los niveles y áreas de la institución; y la encuesta de evaluación del Marco Estratégico aplicada a representantes de instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social. Ver: • Matrices del Plan Plurianual 2017-2020, 2018-2021, 2019-2022 y comunicaciones de remisión al MH. • Comunicación de actualización PEI Hacienda 2016-2017. • Plan Estratégico Institucional DIGECOG 2018-2021. • Jornada Planificación 2018, 2019 y 2020. Registro de participantes incluidos invitados especiales.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se evidencia una cultura para la innovación a través de la formación con: el Plan de capacitación y la matriz de ejecución del mismo; benchlearning y benchmarking, participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen, adoptan y comparten las mejores prácticas contables. En 2019 la institución participó en la sexta edición del Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina (FOCAL) y Trigésimo Sexto Período de Sesiones del Grupo Intergubernamental de Trabajo de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes. Además, benchlearning sobre Simplificación de Trámites, Carta Compromiso e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 realizados con el MAP en 2017 y enero de 2020. También, un benchlearning con el Banco Central para conocer su metodología de planificación estratégica y Gestión de Proyectos en noviembre del 2020. Se evidencia que la institución fue invitada a exponer sus buenas prácticas en el tema de Evaluación de Desempeño, durante la Semana de la Calidad 2017.	

	Ver: • Memoria Anual 2018 y 2019. • Ayuda Memoria de visita al ITLA. • Plan de Capacitación 2018, 2019 y 2020. • Matriz de Capacitación. • Solicitud Benchlearning MAP • Planificación Benchlearning • Informe experiencias Benchlearning MAP • Fotos Benchlearning MAP • Lista participantes Benchlearning • Benchlearning con el Banco Central.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se evidencia el monitoreo sistemático de los indicadores internos con la realización cada dos años de las encuestas de Clima Organizacional y la elaboración de Plan de Mejora de dicha encuesta. Se evidencia monitorizar de forma sistemática los indicadores de la demanda externa con la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano que establece los compromisos asumidos por la institución de cara a la Ciudadanía y la realización trimestral de Encuestas a Usuarios Externos. Se evidencia el posicionamiento alcanzado por DIGECOG en el monitoreo de las Metas Presidenciales. Ver: • Carta Compromiso al Ciudadano I era. Y 2da versión.	

	• Informe de encuestas de Clima Organizacional 2019 y 2020. • Informe de encuestas Usuario Externos. • Plan de Mejoras de Encuesta de Clima. • Matriz de seguimiento a indicadores de Metas Presidenciales	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se evidencia el debate sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes con: El plan de implementación de las NICSP, el cual por su magnitud es un proyecto país, fue socializado con los grupos de interés relevantes y aquellos implicados en las diferentes fases de la implementación. La descentralización de los registros contables, capacitando al personal de las instituciones del sector público para que realicen los asientos de ajustes. Los Círculos de Calidad realizados con los colaboradores de todas las áreas para recoger opiniones para mejorar productos institucionales y la encuesta realizada por el Departamento de Recursos Humanos para consensuar el deseo de la mayoría de los colaboradores para la realización de actividades institucionales. Ver: • Plan de trabajo de las NICSP. • Lista de participantes a la socialización de la implementación de las NICSP. • POA 2019, 2020 y 2021.	

	• Capacitación a las instituciones para descentralización de asientos de ajustes (UASD Y CAPGEFI). • Encuesta de RRHH • Convocatoria Círculos de Calidad • Ayuda Memoria Círculos de Calidad	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Se evidencia la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio con la gestión por proyectos en el plan de implementación de las NICSP y la realización de benchlearning mediante la participación de representantes de DIGECOG en foros y seminarios internacionales, donde se abordaron los avances y retos en la implementación de las NICSP en Panamá, Costa Rica, Chile, y Brasil en las que fueron expuestas las experiencias de adopción de las NICSP en España. Se evidencia la aplicación del ciclo PDCA en todos los productos y proyectos de la institución, a través de los POA y el sistema de monitoreo. Se evidencia en la documentación de todos los procesos de áreas los cuales cumplen el ciclo PDCA y son implementados y monitoreados en el marco del Sistema de Gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 implementado. Se evidencia en el POA 2021 la incorporación de la PMO, para iniciar Gestión por Proyectos en la DIGECOG.	

	Ver: • Memoria Anual 2018, 2019 y 2020. • Plan de trabajo de implementación de las NICSP. • Informe de seguimiento a las NICSP. • POA 2019, 2020 y 2021. • Matrices de monitoreo trimestral 2018, 2019 y 2020. • Fichas de Procesos • Presentación PMO	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia que la institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados con la elaboración del presupuesto por resultados, en el cual se plasman los recursos necesarios para la ejecución de los productos y proyectos institucionales y a través de las modificaciones presupuestarias. Ver: • Formulario de producción física del presupuesto 2018, 2019 y 2020 enviado a la DIGEPRES. • POA 2018 con presupuesto por productos.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se evidencia el enfoque para el cambio de arriba hacia abajo en la Planificación Estratégica y los POA desarrollados en la institución para lo cual los responsables de las áreas asignan responsabilidades a los colaboradores bajo su supervisión. Se evidencia en la posibilidad de que los colaboradores emitan sus opiniones para	

	mejorar productos institucionales, demostrada en Los Círculos de Calidad realizados con personal de todas las áreas y las encuestas realizada por el Departamento de Recursos Humanos para consensuar el deseo de la mayoría de los colaboradores para la realización de actividades institucionales. Se evidencia en el manejo que se da a los buzones de sugerencia, con el seguimiento a las inquietudes planteadas y la respuesta institucional a las mismas. Ver • Plan Estratégico MH 2011-2015, actualización 2016-2017. • Plan Estratégico 2018-2021. • Planes Operativos Anuales 2019, 2020 y 2021. • Jornada de Planificación Estratégica 2017 • Jornada elaboración POA 2019 y 2020. • Encuesta de RRHH • Convocatoria Círculos de Calidad • Ayuda Memoria Círculos de Calidad • Matriz de seguimiento a quejas y sugerencias. • Remisión quejas y sugerencia a las áreas responsables. • Respuesta a quejas y sugerencias	
--	---	--

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.	Se evidencia la promoción de herramientas de administración electrónica con: el SIGEF, herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del SIAFE. Uno de los principios en el que se soporta el SIGEF es el de la Transparencia, ofreciendo información sobre la gestión financiera del gobierno en forma clara y uniforme. Se cuenta con: la implementación del Sistema de Administración de Bienes, el cual permite conocer en tiempo real los registros de bienes muebles e inmuebles de las instituciones, Sistema Integrado de Servicios (SIS). El portal de DIGECOG fue rediseñado y certificado en la Norma NORTIC A2-2013 por la OPTIC y la reestructuración de la sección de transparencia del portal web que permitió cumplir al 100% con los lineamientos de la DIGEIG. Se dispone de Chat y Foros Institucionales, los cuales permiten atender las solicitudes de los clientes. Ver: • SIAFE/ SIGEF, módulo de contabilidad. • Reportes del SIAB./ Reportes del SIS. • Sub-portal de Transparencia.	
---	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Se toma en cuenta las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, con la planificación de los procesos de recursos humanos contemplados en el PEI y desplegados en el Plan Operativo Anual (POA). Se evidencia el análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, en la planificación anual de necesidades de nuevo personal y el plan de capacitación y desarrollo, resultado de las requisiciones realizadas por las distintas áreas organizativas de la institución, la cuales están sustentadas en el logro de objetivos estratégicos. La misma es remitida al MAP, y a la Dirección General de Presupuesto para validación y/o aprobación de partida presupuestaria. Se evidencia que planificamos las necesidades actuales y futuras de recursos	

	humanos, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, en la posición alcanzada en el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), ubicados dentro de las primera cinco (5) posiciones, en los resultados favorables obtenidos en las auditorías realizadas por el MAP, en el año 2020, el reconocimiento realizado por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), por el apoyo brindado a las actividades de formación que ellos ofrecen, en la Carta Compromiso al Ciudadano DIGECOG, certificación en Norma ISO 9001:2015, reconocimiento realizado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), y alta valoración en portal transparencia. Se evidencia la planificación para el logro de objetivos estratégicos de la organización, en los talleres de formulación del POA 2019 y 2020, en los cuales se involucra una representación de las diferentes áreas organizativas de la institución. Ver: • Carta de felicitación del INAP. • Comunicación resultada de auditoría realizada por el MAP. • Sistema de Monitoreo de Administración Pública • Carta compromiso al ciudadano DIGECOG. • Formularios de Requisición de personal.	
--	---	--

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).	• Reconocimiento realizado por la OPTIC. • Formularios de detección de necesidades de capacitación. • Plan Operativo Anual 2018, 2019 y 2020 Se evidencia el desarrollo e implementación de políticas gestión de recursos humanos, basadas en la estrategia y planificación de la institución, tales como: - Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal. - Plan de Capacitación. - Política de Compensación Beneficios e Incentivos. - Procedimiento de Evaluación del Desempeño Laboral. - Procedimiento de Inducción, Capacitación y Desarrollo del Talento Humano. - Acuerdo de Desempeño Laboral. - Procedimiento de Registro, Control y Nómina - Manual de Cargo por Competencias Se evidencia también el otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, permiso especial por muerte de familiares directo y licencias de estudios con y sin disfrute de sueldo de acuerdo a la Ley de Función Pública 41-08.	
---	--	--

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.	Se evidencia el desarrollo de concursos de Libre Competición, para la contratación de personal, respetando las políticas establecidas de igualdad de oportunidades, condiciones, diversidad, cultural y género acorde con el reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15. Ver: • Políticas y Procedimientos de RRHH. • Actas de Concursos 2019 y 2020. • Relación de Entrega de Beneficios • Formulario solicitud de Permisos. • Acción de Personal otorgando Licencias con y sin disfrute de sueldo. Se evidencia la selección de 100% del personal tomando en consideración el perfil establecido en el Manual de Descripción de Puestos por competencias y en los acuerdos de desempeño de evaluación por resultados, con estos elementos evidenciamos que cada empleado realiza funciones acordes al puesto de trabajo. Se evidencia la realización de concursos para la selección de personal acorde a los requisitos establecidos en las descripciones de puestos. Se evidencia asegurar el desarrollo del personal, en el Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual se alimenta de dos procesos: -Formularios de detección de necesidades de capacitación	
--	---	--

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Plan de Mejora contenido en la evaluación del desempeño. Ver: • Manual de Descripción de Puesto por Competencia. • Acuerdos de Desempeño. • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. • Evaluación del Desempeño. • Carpetas de Concursos de personal. Se evidencia una política clara de selección en el procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal, , en la realización y contratación de personal por concurso y el desarrollo de la capacitación de los empleados de acuerdo a las funciones que desempeña por medio de la detección de necesidades, Se evidencia la promoción del personal acorde con las competencias y capacidades demostradas en el ejercicio de sus funciones, y los resultados obtenidos en su evaluación del desempeño, según lo establece el procedimiento de evaluación del desempeño laboral. Se evidencia la recompensa y el reconocimiento anual a colaboradores en la política de Compensación, Beneficios e Incentivos. Se evidencian la entrega de incentivos por Rendimiento Individual, Bono por Desempeño e Incentivo por Cumplimiento de Indicadores.	
---	--	--

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).	Ver: • Programa de capacitación y Formulario de detección de necesidades de capacitación. • Carpeta de concursos. • Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal. • Lista de reconocimientos 2019. • Política de Compensación, Beneficios e Incentivo a Colaboradores. • Libramiento de Pagos Se evidencia la implementación del método de Evaluación del Desempeño por Resultados, la transparencia en el pago de bonos por desempeño, de forma individual, a los servidores de carrera con puntuación por encima de 85 puntos en su acuerdo de desempeño. También, tras la Resolución No. 100-2018 del Ministerio de Administración Pública (MAP), se evidencia el pago del incentivo por rendimiento individual, el cual se realiza en función del rendimiento alcanzado por el servidor, para ser merecedor del mismo debe obtener una puntuación mínima de 85 ptos. De igual manera se evidencia la gratificación resultado del trabajo en equipo, con el pago del incentivo por cumplimiento de indicadores, el cual se realiza en función del cumplimiento de indicadores en el SISMAP, establecidos en la resolución No. 100-2018, superando la institución desde el año de	
--	---	--

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.	aprobación, la puntuación mínima de 80 ptos. requerida para tales fines. Se evidencia el establecimiento del reconocimiento individual y en equipo, en la política de Compensación, Beneficios e Incentivos elaborada en el presente año. Se evidencia en la entrega de certificados por reconocimiento individual y de equipos. Se evidencia la aplicación de una escala salarial en la cual se establece la remuneración acorde a las funciones del puesto. Ver: • Tabulador Salarial. • Nómina Bono por Desempeño. • Relación de Incentivos por Rendimiento. • Relación de reconocimientos día de las secretarias. • Libramiento de Pago. • Libramiento de pago Bono por Cumplimiento de Indicadores • Política de Compensación, Beneficios e Incentivos. Se evidencia que se utilizan los perfiles descritos en el Manual de Descripción de Cargos, los cuales contemplan las Competencias y requisitos mínimos requeridos para cada puesto de trabajo. Esto se evidencia a través de las bases y avisos a concursos públicos realizados.	
---	--	--

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.	Se evidencia en las capacitaciones planificadas en el Plan de Capacitación y Desarrollo, las cuales son programadas en relación a las funciones del cargo. Ver: • Manual de Descripción de Puestos. • Manual de Organización y Funciones. • Plan de Capacitación 2019, 2020 y 2021. Se evidencia que se presta especial atención a las necesidades de utilización de servicios en línea, a través de la oferta de actividades formativas desde el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Banco Iberoamericano de Desarrollo, Suprema Qualitas, entre otros. A través de estos los colaboradores han participado en capacitaciones on-line. También, se evidencia el desarrollo y funcionamiento de servicios on-line con el Proyecto de Comunicación Unificada, para la eficiente comunicación interna y externa a través del sistema Skype Empresarial, Microsoft Teams y correo electrónico. Se evidencia en el funcionamiento de los servicios on-line a través de: - Sistema de solicitud de almuerzo (SIGESA) - Sistema de Solicitud de Servicios (SIS)	
---	--	--

	- Implementación del Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP). Se evidencia la DIGECOG entre las instituciones que encabezan el ranking (3er lugar en 2019) del uso de las TICs y Gobierno Electrónico publicado por la OPTIC. Se evidencia en la formación y capacitación del personal del área de Tecnologías de la Información y Comunicación, tales como: Diplomados en CCNA y ANDROID. Parte del equipo de la Dirección de Procesamientos Contables recibió en 2019 la capacitación en Inducción a la Administración Pública (modalidad virtual), el diplomado en Hacienda Pública (modalidad virtual). Se evidencia el desarrollo de los servicios on-line, en la certificación que valida la institución en el uso de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2:2016), otorgado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en diciembre 2020. Ver: • Pantallas de Sistemas Informáticos. • Ranking de la OPTIC. • Plan de Capacitación. • Boletín de Estadísticas de Capacitación 2018, 2019 y 2020.	
--	--	--

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).	• Catálogo de Oferta Formativa INAP (Virtuales). • Programa de Curso: Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (Online). • Programa de curso: Inducción a la administración pública modalidad virtual. • Premio otorgado por la OPTIC. Se evidencia la realización de concursos para la selección y contratación de personal, en los cuales se establecen mecanismos que garantizan los principios de transparencia, equidad, mérito personal, publicidad, legalidad, economía, eficiencia y libre acceso a la información, contribuyendo al desarrollo y a la profesionalización de los procesos para cubrir vacantes, como lo establece la Ley No. 41-08 y el reglamento No. 251-15 de Reclutamiento y Selección. Ver: • Carpeta de concursos. • Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Las capacidades de las personas están identificadas en sus expedientes, que se van actualizando con cada curso realizado y al elaborar el POA se identifica que el personal que tenemos es idóneo para ejecutar la tarea, de lo contrario se solicita asesoría.	No evidencia el fortalecer el proceso de la identificación de las capacidades actuales de las personas se comparen sistemáticamente con las necesidades de la organización.
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.	Se evidencia la determinación de una estrategia para desarrollar capacidades con el plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es elaborado de acuerdo a las necesidades de capacitación detectadas por los colaboradores, sus supervisores y las recomendaciones realizadas el cierre de brechas, en el formulario de evaluación de desempeño. Ver: • Formulario de Detección de Necesidades. • Plan de Capacitación y Desarrollo 2018, 2019 y 2020. • Remisión de formularios de detección de necesidades. • Acuerdos de desempeño con acciones de mejora señaladas	

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.	Se evidencian sugerencias de necesidades de formación realizadas por los directores/ encargados de áreas a los colaboradores en la evaluación del desempeño laboral y formulario de detección de necesidades de capacitación, la cual es consensuada en la entrevista de evaluación a fin de retroalimentar y analizar las expectativas de formación en función del cargo desempeñado. Cabe señalar que el plan de capacitación se elabora como resultado de estas recomendaciones de formación. En el Plan Operativo Anual 2021, fue planificada la elaboración de un Diccionario de Competencias y Comportamientos, con el cual se busca, la elaboración de un Plan de Desarrollo de Competencias más específico. Ver: • Plan de Capacitación 2018, 2019 y 2020. • Formulario de Evaluación de Desempeño.	No se evidencia la existencia de un plan de desarrollo de competencias.
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.	Se evidencia el desarrollo de las habilidades gerenciales y liderazgo a través de un programa exclusivo para estas capacitaciones en el Plan Anual de Capacitación y Desarrollo de los años 2019, 2020, y 2021. Entre las capacitaciones realizadas se pueden destacar los talleres sobre: - Neuro-liderazgo. - Habilidades de Liderazgo para Directivos. - Gerencia y Liderazgo,	

	- Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales dirigidos a todos los encargados y supervisores. Ver: • Relaciones de asistencias a talleres. • Plan Anual de Capacitación y Desarrollo 2018, 2019, 2020 • Página Institucional	
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).	Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc. Se evidencia el apoyo y guía de los nuevos empleados en la reciente aprobación de la Política de Gestión del Conocimiento, en la cual se establece la identificación del personal que aplica para formar parte de equipo de mentores y posterior designación al nuevo colaborador, el cual deberá agotar un proceso de inducción al puesto de trabajo de tres (3) meses. Además, a los colaboradores de nuevo ingreso se le gestiona el taller de Inducción a la Administración Pública, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Ver: • Política de Gestión del Conocimiento.	

	• Listado de participación en talleres Inducción a la Administración Pública. • Formulario de Inducción. • Formulario de asignación del mentor.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los empleados con la realización de concursos, a través de promociones realizada de manera interna por meritocracia y traslado interinstitucional. También, se evidencia que la institución les brinda la oportunidad a todos los colaboradores de participar en concursos internos y externos en la emisión de certificación laboral para esos fines, otorgando permisos para el traslado del empleado a otras instituciones en las cuales aplicaron, permitiéndole participar en las distintas fases del proceso. Ver: • Acciones de personal promovido. • Carpeta de concursos. • Permisos para participación en concursos. • Certificaciones laborales emitidas.	
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).	Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación con los talleres realizados por empleados de la institución, sobre el nuevo método de evaluación y selección por competencia, socialización a todo el personal sobre el uso de las redes sociales, y entrenamiento acerca de las mismas.	

	Se evidencia el uso de medios electrónicos para recibir formación, por ejemplo: conferencias sobre: Trabajo remoto, inteligencia emocional, etc. Dichas capacitaciones se realizaron mediante una masterclass ofrecidas por los proveedores, tras el inicio del Teletrabajo en el mes de marzo 2020. Se evidencia desarrollar y promover métodos modernos de formación con las capacitaciones impartidas en modalidad online por el INAP y el CAPGEFI. Se evidencian capacitaciones internas para el personal de la entidad, como son: - Alfabetización Digital. - Listado de asistencia talleres Identificación, Análisis, Diseño y Documentación de Procesos. - Medición del Impacto de las Capacitaciones. - Taller de Gramática, Taller de Redacción General. - Redacción de Informes. - Excel, básico y avanzado - Certificación IC3 - Listado de asistencia taller Inducción a la Administración Pública. - Listado de participantes Diplomado en Hacienda Pública, entre otros. Ver: • Certificado de participación. • Listados de participación Excel	
--	--	--

	• Capacitaciones impartidas en las instalaciones de la organización • Convocatorias a Taller Documentación de procesos, • Taller de Redacción General y Redacción de Informes.	
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.	Se evidencia la planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y manejo de conflictos a través del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo, con la conformación del Comité de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional (SISTAP). Mediante estos entes se han realizado cursos y talleres dirigidos a todo el personal sobre los temas de: - Seguridad y salud en el trabajo. - Ergonomía, relaciones laborales. - Tres (3) Ferias de Salud y Bienestar. - Charla del CONADIS. - Socialización a todo el personal del Código de ética institucional. - Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. - Charlas en prevención de riesgos. - Charlas por el día de la mujer. - Charlas de prevención de cáncer de próstata. - Seguridad y Salud en el Trabajo. - Gestión y Resolución de Conflictos. Además, se evidencia la conformación de un Comité de Ética y la existencia de un Código de Ética Institucional, el cual es distribuido a todos los colaboradores, y socializado en el	

	proceso de inducción interna al personal de nuevo ingreso. Para el año 2020, se incluyó en el Plan de Capacitación y Desarrollo de la DIGECOG un renglón destinado exclusivamente a capacitaciones en prevención de riesgos, el cual contiene actividades formativas. Ver: • Plan de Capacitación 2019,2020. • Registro de asistencias a charlas. • Fotos de charlas y talleres. • Código de Ética Institución. • Plan de Acción del Comité de Ética. • Captura SISMAP indicadores de capacitación y relaciones laborales	
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.	Se evidencia la aplicación de una herramienta de medición de impacto de las capacitaciones realizadas (formulario), que busca medir la eficacia de las capacitaciones impartidas. Se evidencia la gestión del traspaso de contenido a los compañeros, en los criterios establecidos en la Política de Gestión del Conocimiento, en la cual se asegura que el personal que recibe diplomados y capacitación de alto impacto, transfiera ese conocimiento al personal identificado por su director/encargado. Ver: • Formulario de Medición de Impacto de Capacitaciones. • Política de Gestión del Conocimiento.	No se evidencia que la herramienta aplicada para evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas determine el retorno de la inversión o su análisis en términos de costo de actividades, así como el análisis costo/beneficio.

	• Boletín de Estadística. • Informe de medición de impacto de capacitación 2017, 2018, 2019.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia la designación de personal femenino en puestos claves, ocupando la mujer el 50.29% de las plazas de trabajo de la Institución. Se evidencia con la charla Mujer, Reinvéntate para el Triunfo, impartida por el Día Internacional de La Mujer, con la que se buscaba el empoderamiento de las féminas todas las veces que sea necesario, para el logro de sus metas. Se evidencia en la realización anual de una jornada de Salud Femenina, en la cual se ofrecen charlas de prevención del cáncer de mama, consultas ginecológicas, toma de citología, evaluación de mama, sonomamografías y entrega de material educativo. Ver: • Nómina del personal. • Informe Feria de la Salud 2019. • Registro de participantes charlas de la mujer.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia la cultura de comunicación abierta y de dialogo, en el desarrollo de las jornadas para la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos, en los que participa personal de las diferentes áreas y grupos ocupacionales. Se evidencia que son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales. Se evidencia la motivación para el trabajo en equipo, en su identificación como uno de nuestros valores institucionales, y en talleres impartido a colaboradores sobre este tema. Se evidencia una comunicación abierta con el uso de los buzones de sugerencia, en la aplicación de encuesta de clima y posterior elaboración del plan de mejora, resultado de las debilidades identificadas. Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos. Con el objetivo de afianzar la cultura de calidad en la institución y fortalecer el servicio que ofrecemos, se manifestó el	

	apoyo de todo el equipo directivo, a partir del cual la institución mantiene la Calidad como parte neural de sus acciones, implementando un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, el cual involucra al personal de todos los niveles y toda la organización. Se evidencia el involucramiento del personal en el proyecto para la certificación en Norma ISO 9001:2015. También, se evidencia la motivación y el trabajo en equipo en los resultados de las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo 2019 y 2020. Ver: • Listado de Asistencia a Socialización de las NICSP. • Listado de asistencia talleres trabajo en equipo. • Talleres de Comunicación Efectiva. • Código de Ética. • Ver Portal web de la Institución. • Memorias de Reuniones Departamentales. • Taller POA 2019, 2020. • Jornada Planificación Estratégica. • Buzón de Sugerencias. • Video DIGECOG Excelencia. • Informe de Resultados de Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2019 y 2020	
--	--	--

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)).	Se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas en las reuniones de equipos de trabajo de las diferentes unidades departamentales, en los buzones de sugerencias, correos institucionales, reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo del POA. Se evidencian reuniones departamentales, para socializar resultados de encuesta de clima 2020 (vía Skype), y sugerencias realizadas para la elaboración del plan de acción. Se evidencia el seguimiento a quejas y sugerencia depositadas en los buzones. Se evidencian jornadas realizadas por el departamento de planificación y desarrollo, con personal de las diversas áreas organizativas de la institución para la elaboración de planes operativos 2019, 2020 y 2021. También, en consonancia con el Departamento de Comunicación, se creó en el 2020 el Círculo de Calidad de las Informaciones, con el que se pretende, mediante lluvia de ideas, mejorar las informaciones que van a ser publicadas en los diferentes portales institucionales. Ver: • Actas de reuniones. • Informes de apertura del buzón.	
--	---	--

	• Correo institucional sobre apertura del Buzón. • Relación de asistencia jornada de Planificación Elaboración Plan Operativo 2019, 2020 y 2021. • Actas de Monitoreo del POA. • Actas círculo de calidad de la información.	
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.	Se evidencia la conformación y puesta en funcionamiento de la Asociación de Empleados de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (ASP-DIGECOG) y la formación del voluntariado para promover la institución a través de las redes sociales. Se evidencia la existencia de la Comisión de Ética, Comité de Calidad y la conformación del comité del SISTAP. Se evidencia la capacitación de colaboradores de distintas áreas de la institución en Identificación, Análisis, Diseño y Documentación de Procesos. Se evidencia el involucramiento de todo el personal en el proyecto de postulación del Premio Nacional a la Calidad 2018. Se evidencia el involucramiento de todo el personal de la institución en el proceso de postulación para la certificación en la Normas ISO 9001:2015. Se evidencian acciones de mejoras implementadas con el objetivo de dar respuesta a No	

	conformidades resultado de auditoria externa. Se evidencia además como se involucra a los empleados de cada área en el diseño de los procesos y procedimientos y en la elaboración de los POA. Se realizaron planes de mejoras resultados de las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo de los años 2018, 2019 y 2020; marco común de evaluación (modelo CAF), en las encuestas de servicios ofrecidos por el departamento de recursos humanos y en las jornadas de salud y bienestar celebradas en la organización. También, tras las evaluaciones realizadas por el IDOPPRIL (antes ARLSS) en el año 2019, se elaboró un plan de acción a ejecutarse en 2020 para mitigar riesgos que pudieren poner en peligro la salud de los empleados. Ver: • Acta de constitución de Asociación de Empleados y acta de elecciones. • Acta de Constitución SISTAP. • Certificación en Normas ISO 9001:2015. • POA 2018, 2019 y 2020. • Planes de mejoras producto de la encuesta de clima y autoevaluaciones. • Informe de Seguimiento del Plan de Mejoras. • Plan de acción IDOPPRIL (antes ARLSS).	
--	---	--

4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia acuerdo de desempeño de personal entre supervisor y supervisado, entrevista para la evaluación del desempeño, comisión de personal, elaboración y seguimiento a los planes operativos. Ver: • Formulario de acuerdo de desempeño 2019, 2020 y 2021. • Formulario de evaluación y actas de comisión de personal. • Actas de Monitoreo del POA 2018, 2019 Y 2020. • Fotos Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021. • Listado de participantes en Jornada de Planificación Estratégica 2019 Y 2020.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se evidencia la aplicación y socialización anual de la Encuesta de Clima Organizacional y elaboración de Plan de Mejora, la realización de Encuestas de Satisfacción de los servicios internos, Encuesta de Clima Ético, la aplicación de la encuesta de Gerencia y Liderazgo, la aplicación de una encuesta para evaluar la 3era Feria de Salud. Se evidencia encuesta al personal sobre los servicios que ofrece el área Administrativa y área Tecnológica. Ver: • Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2020, y sus planes de mejora.	

	• Informes de resultados de las encuestas de servicios de recursos humanos 2019 y 2020. • Encuesta de Gerencia y Liderazgo 2019 y 2020. • Encuesta de Servicios Administrativos • Encuesta a los servicios TICs	
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.	Se evidencia que a los colaboradores se le brinda la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores en la encuesta de gerencia y liderazgo, clima organizacional, aplicada de manera anual. Ver: • Encuesta de Clima organizacional 2019 y 2020, y su plan de mejora. • Lista de socialización encuesta de clima. • Encuesta de Gerencia y Liderazgo 2019-2020.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia que la institución procura asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo con la conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP); con la existencia de un Dispensario Médico institucional que presta servicios primarios de salud; la realización de 2 simulacros de evaluación, la colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; colocación de extintores de incendio en lugares claves; colocación de bombillas para una adecuada iluminación; celebración de jornada de salud, jornadas de vacunación, a todo el personal, de Tétano y	

	Hepatitis B; traslado del personal a actividades en vehículos de la institución; servicios médicos y de transporte. Se evidencia la realización de talleres para el cuidado de la salud como son: - Seguridad y salud en el trabajo - Ergonomía - Relaciones laborales - Limpieza e higiene en el lugar de trabajo. - Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. Se evidencia el cumplimiento de los requisitos de seguridad laboral, con el establecimiento de buenas condiciones de trabajo con la adquisición de sillas y cubículos ergonómicos y la orientación de las puertas de acceso para que abran hacia afuera, producto del informe de evaluación de riesgos, identificado en el levantamiento realizado por Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). Se evidencia la realización de plan de mejora, resultado de dicho informe. Ver: • Acta de constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Letreros de Señalización. • Planificación de simulacro. • Extintores en las áreas. • Actas de Comité SISTAP.	
--	---	--

	• Relación de Asistencia a Jornada de Vacunación. • Informes Médicos. • Sillas y Cubículos Ergonómicos. • Listado de Asistencia Jornada de la Salud. • Informe de Riesgos Laborales 2020. • Fotos y listado de participación a entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación.	
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.	Se evidencia la garantía de condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados con las siguientes acciones: - Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos. - Permisos para estudios universitarios. - Capacitaciones y talleres. - Acudir a requerimientos de la justicia. - Licencias pre y post natal. - Licencias por matrimonios. - Flexibilidad de horario para actividades docentes. - Permiso por fallecimiento de familiares. - Permisos y licencias por estudios nacionales e internacionales. - Día libre por motivo de cumpleaños. - Permisos para actividades personales. - Actividad de celebración del día de Reyes. - Actividades de integración.	

	Ver: • Acción de Personal de Licencias por Estudios. • Formularios de Solicitud de Permiso. • Licencias Médicas. • Fotos de Actividad día de Reyes. • Correos sobre situaciones personales.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia prestar atención a las necesidades de los colaboradores desfavorecidos y con discapacidades, con el subsidio de un por ciento del costo del almuerzo al personal, según su nivel de ingresos, servicio de transporte, suministro de uniforme libre de costo al personal de servicios generales y personal femenino, oportunidad de ingreso a la institución en igualdad de condición. Ver: • Políticas de Compensación, Beneficios e Incentivos. • Autobús de Transporte. • Expediente del personal con discapacidad. • Propuesta de Asignación de subsidios por almuerzo. • Relación de Personal beneficiado con uniforme.	
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).	Se evidencian planes y métodos adaptados para premiar a las personas, con la elaboración de la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores, con la entrega de reconocimientos por antigüedad y trayectoria, a los servidores	

	con más de once años de servicios, reconocimiento a los empleados por alto rendimiento, así mismo el otorgamiento de un día libre por día de cumpleaños, día libre por Presentación del Estado de Recaudación e Inversión de las rentas (ERIR), celebración de almuerzos festivos por logro de metas, celebración de actividades de integración, felicitaciones a través del correo institucional por día de cumpleaños, etc. Se evidencia reconocimiento semestral al personal y equipos por su excelente desempeño. Ver: • Política de Compensación, Beneficios e Incentivo. • Certificados de reconocimiento al personal. • Captura de correos felicitaciones por logros y cumpleaños. • Fotos y videos actividad de cierre	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se evidencia DIGECOG ha identificado y establecido relaciones con socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, entre los cuales están los suplidores de servicios con la institución. Se evidencia el tipo de relación entre DIGECOG y los suplidores, a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración. Se evidencia que la Institución suscribe acuerdos formales de colaboración con las entidades siguientes: - Centro de Capacitación y Gestión Fiscal (CAPGEFI). - Dirección General de Bienes Nacionales - Dirección General de Catastro Nacional - Green Love - Ministerio de Administración Pública - SENASA - ICPARD - Contrataciones públicas Se evidencia que la Institución mantiene otras relaciones estrechas con el Ministerio de Administración Pública (MAP), la	

	Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Hacienda, el Banco Central de la República Dominicana y la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE). Ver: • Matriz de seguimiento a los acuerdos institucionales. • Acuerdos con instituciones.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia que la Institución ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración de responsabilidad social y medioambiental con la empresa Green Love para la gestión del reciclaje de papel, cartón, plástico y tóners. Se evidencia que a partir del 2019 la DIGECOG cambió el servicio del almuerzo por tipo bufet en el formato del contrato, eliminando el uso de envases plásticos con el proveedor “Comida de mi Propia Casa”, decisión que se mantiene en la actualidad con el suplidor “The Classic Gourmet”. Ver: • Acuerdo con Green Love. • Informe de materiales reciclados. • Contrato CRAMTEX. • Contrato Comida de mi Propia Casa • Contrato con The Classic Gourmet	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Se evidencia que DIGECOG fomenta las colaboraciones especializadas para el desarrollo e implementación de proyectos en conjunto con otras organizaciones, a través de la Implementación de las Normas	

	Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), mediante el acuerdo con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI). También, junto a la Defensa Civil para la elaboración del Plan de Emergencia y las acciones conjuntas con el Ministerio de Medio Ambiente en la realización de actividades de Responsabilidad Social. Se evidencia un acuerdo entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y DIGECOG, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos a cumplir en sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración, para obtener mayor rendimiento en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública. Se evidencia un acuerdo junto al Ministerio de Hacienda para el proyecto de apoyo a la reforma de la administración, finanzas públicas y movilización ingresos internos de la Unión Europea (PROGEF). Se evidencia un acuerdo con la Defensa Civil para la actualización anual del Plan de Emergencia y capacitación a los miembros del comité de emergencia.	
--	---	--

	Ver: • Comunicación dirigida a la Defensa Civil para la creación del Plan de Emergencias. • Plan de Emergencias. • Acuerdo con Dirección General de Bienes Nacionales y Dirección de Catastro Nacional. • PROGEF	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se evidencia el monitoreo y la evaluación, de forma periódica, a la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones, por medio de la matriz de seguimiento a las alianzas de la institución y la aplicación de encuestas a los clientes internos a través del formulario para el seguimiento de los acuerdos. Se evidencia la evaluación y monitoreo de las alianzas con los formularios de seguimiento a los acuerdos y las revisiones realizadas por el departamento jurídico de la Institución. Ver: • Matriz de Seguimiento a las Alianzas. • POA 2019, POA 2020, POA 2021. • Monitoreo POA 2018, POA 2019 y POA 2020. • Seguimiento a las alianzas. • Informes de resultados de encuestas realizadas.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se evidencia que DIGECOG ha identificado las necesidades de las alianzas (APP) de largo plazo y las ha desarrollado apropiadamente con el Centro de Capacitación en Política y	

	Gestión Fiscal, ARS SENASA, Green Love, Claro. Ver: • Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) • Ministerio de Administración Pública (MAP) • Green Love, SRL • Claro.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia la definición de las responsabilidades de cada socio, el control, la evaluación y revisión en los convenios pactados como son: Ministerio de Administración Pública (MAP), Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Green Love, SRL y ARS SENASA., Dirección General de Bienes Nacionales, Dirección General de Catastro Nacional y DIGECOG. Se evidencia que la Institución establece las responsabilidades, sistemas de control, evaluación y revisión, con la evaluación y monitoreo de las alianzas con los formularios de seguimiento a los acuerdos y las revisiones realizadas por el departamento jurídico. Se evidencia que DIGECOG establece las responsabilidades, así como sistemas de control, evaluación y revisión, en los contratos de servicios con proveedores. Ver: Convenios con:	

	• Ministerio de Administración Pública (MAP), Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Green Love, SRL y ARS SENASA., Dirección General de Bienes Nacionales y Dirección General de Catastro Nacional. • Contratos de Servicios con proveedores.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se evidencia que DIGECOG gestiona las capacidades organizativas mediante concursos convocados para llenar las vacantes disponibles, remitiendo al MAP las informaciones relacionadas con la gestión y sus resultados, los cuales son divulgados internamente, a través de correos electrónicos, portal web, entre otros. Ver: • Concursos remitidos al MAP • Portal web institucional. • Correos electrónicos.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia que DIGECOG participó en un benchmarking junto a la Dirección General de Bienes Nacionales para la implementación del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), el cual fue desarrollado por DIGECOG, para el registro de los bienes del estado. Se evidencia que DIGECOG realiza actividades de benchlearning con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el año 2020 para conocer sus experiencias y las mejores prácticas sobre la	

	Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Se evidencia benchlearning con el Banco Central de la República Dominicana para conocer las mejores prácticas en Planificación Estratégica Se evidencia la participación de DIGECOG en las actividades de benchlearning de Carta Compromiso al Ciudadano y Simplificación de Trámites realizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con representantes de varias instituciones. Ver: • La institución está avalada por las NORTIC A2, A3, A5 y E1. • Benchlearning con el MAP sobre la implementación de ISO. • Invitación benchlearning de Carta Compromiso al Ciudadano. • Invitación benchlearning de Simplificación de Trámites. • Acuerdo con Bienes Nacionales • Convocatoria a reuniones, implementación del SIAB Bienes Nacionales.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se evidencia que DIGECOG selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores que cumplen sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No.	

	340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un mínimo del 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES. Se evidencia que la Institución aplica criterios de responsabilidad social, a través de acciones concretas como la adquisición de electrodomésticos y equipos de aire acondicionado de bajo consumo. Ver: • Procesos de compras. • Monitoreo realizado por DGC. • POA 2018, 2019, 2020 y 2021. • Monitoreo POA 2018, 2019 y 2020	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se evidencia que la entidad tiene una política proactiva de información establecida de manera formal mediante la Política de Comunicación, así como las informaciones suministradas, a través de la OAI, Portal de Transparencia, publicaciones, boletines, actividades y proyectos de la organización en el portal web, periódico nacional y Redes Sociales. Se evidencia que DIGECOG asegura la implementación de una política proactiva de información tomando en cuenta el funcionamiento de la organización, la estructura y procesos, así como las competencias de las autoridades y la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP. Ver: • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Portal web institucional. • Publicaciones en la Prensa. • Informaciones suministradas por la OAI. • Política de Comunicación. • Estructura Organizacional. • 2da. Carta Compromiso al Ciudadano. • Fichas de Procesos. • Mapa de Procesos. • Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, linkedin).	

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.	Se evidencia que la Institución anima activamente a los ciudadanos / clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos, tal y como se refleja en los resultados de las encuestas de satisfacción y del buzón de sugerencias. Se evidencia el apoyo de DIGECOG a la gestión del Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD), con el fin de animar activamente a los ciudadanos/clientes en la adopción e implementación de las NICSP mediante sus programas de divulgación e influencia en el pensum curricular de las diferentes universidades del país. Se evidencia que la entidad apoya a las agrupaciones ciudadanas, a través de la asociación de empleados de DIGECOG y la Cooperativa del Ministerio de Hacienda. Se evidencia que DIGECOG colabora para la realización de pasantía con estudiantes de diversos centros educativos. Ver: • Expedientes de pasantías y capacitación a estudiantes universitarios. • Acta de asociación de empleados. • Patrocinio al XXXI Congreso Interamericano de Contabilidad.	
--	--	--

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.	Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), con Se evidencia la decisión de DIGECOG de involucrar a los ciudadanos/clientes en las consultas y su participación en la toma de decisiones dentro de la organización, como lo indican los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios aplicadas, así como las que miden el impacto de las acciones de responsabilidad social de la organización a los estudiantes en materia de Contabilidad Gubernamental, al personal que labora en las áreas administrativas y financieras de las instituciones que participa en las capacitaciones impartidas por DIGECOG acerca del Sistema de Contabilidad Gubernamental y las consultas realizadas para validar las actualizaciones del marco estratégico de la organización. Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), en la jornada de planificación estratégica 2019 donde se convocaron representante de los diferentes grupos de interés para la elaboración del POA institucional 2020, donde se trabajó en conjunto el análisis PESTEL. Se evidencia que la institución está abierta a recibir ideas, sugerencias y/o quejas que	
---	---	--

	desean realizar los clientes ciudadanos, como lo indican los resultados de las encuestas realizadas a los clientes/ciudadanos acerca de los servicios que se detallan a continuación: SIAB, Mesa de Diálogo, asistencia técnica, asistencia normativa, entre otras. Ver: • Buzón de sugerencias. • Informe de encuestas de satisfacción realizadas. • Participación en Datos Abiertos. • Informes de encuestas usuarios externos. • Informe de encuestas OAI. • Informes de encuestas estudiantes • Informes de encuestas capacitaciones • Informes de encuestas responsabilidad social. • Informes de encuestas sobre marco estratégico. • Lista de participante grupo de interés jornada planificación 2019	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se evidencia la definición de un marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y/o reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, mediante la política de buzón quejas sugerencias y reclamaciones, así como la Carta Compromiso al Ciudadano. Se evidencia un marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones por medios adecuados en las encuestas	

	realizadas a los visitantes en las áreas de la OAI, Correspondencias, buzón de sugerencias, encuestas virtuales, y de satisfacción de usuarios, entre otros. Los integrantes del comité de ética institucional, quienes se encargan de monitorear las observaciones y/o sugerencias de los ciudadanos/clientes. Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes, a través del enlace de la línea 311 disponible en el portal web institucional. Se evidencia la elaboración de una matriz para la gestión de Quejas y Sugerencias. Se designó el responsable de gestionar respuestas a los usuarios y asegurar que dichas respuestas les sean remitidas. Ver: • Política de Buzón de quejas sugerencias y reclamaciones. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Formulario de encuestas. • Buzón de sugerencias. • Informes de encuestas realizadas. • Enlace en el portal web a línea 311 • Matriz de gestión de Quejas y Sugerencias.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	DIGECOG asegura la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, mediante el cumplimiento de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información, a través de la OAI. Esa área se encarga de suministrar	

	y publicar las informaciones requeridas en el portal de Transparencia. Se asegura la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, con los informes de gestión mensuales y las memorias anuales. Se evidencia el cumplimiento de los requerimientos de la DIGEIG como son presupuesto institucional, ejecución presupuestaria, planes de compras, estados financieros, órdenes de compras, procesos de compras, planes estratégicos y planes operativos, obteniendo una puntuación que refleja altos estándares de transparencia. 100% en 2019 100% en noviembre del 2020 Se evidencia el acercamiento con la prensa mediante la remisión de notas informativas para dar a conocer las actividades realizadas y declaraciones públicas de la MAE, así como las invitaciones a las actividades de la institución. Se evidencia que la entidad asegura la transparencia, a través de la elaboración y divulgación anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), documento que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas, así como a la toma de decisiones de las autoridades.	
--	---	--

	Ver: • Misión, Visión y Valores. • Nóminas mensuales en portal web. • Ejecución presupuestaria. • Página de Compras y Contrataciones. • Notas de prensa. • Sección de Transparencia. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas 2018, 2019 y 2020. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Plan Operativo Anual (POA) 2019, 2020 y 2021. • Memorias anuales 2018, 2019 y 2020 • Informes de transparencia de DIGEIG 2019 y 2020.	
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).	Se evidencia que la Institución procede a definir y acordar la forma de desarrollar los roles de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios y co-evaluadores respecto al cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social, así como mediante el acuerdo suscrito con la empresa Green Love para el reciclaje de papel, cartón, plástico y tóners . Se evidencia que la institución realiza evaluaciones de servicios que ofrecen los departamentos Administrativo y Financiero, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Recursos Humanos por medio de encuestas para esos fines, así como de responsabilidad social y de satisfacción a los usuarios externos	

	establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano. Ver: • Plan de Protección al Medio Ambiente. • Acuerdo con Green Love. • Informes de encuestas servicios internos. • Informes de encuestas de servicios a usuarios externos. • Encuestas de responsabilidad social.	
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.	Se evidencia una gestión eficaz de las expectativas de los clientes, a través del monitoreo y socialización de la Carta Compromiso al Ciudadano, cuya primera versión fue publicada en agosto de 2015, renovada mediante resolución 082-2017 que extendió su vigencia hasta diciembre de 2019. Mientras, la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano fue aprobada por el MAP en febrero 2020. Se evidencia los indicadores de los procesos que apuntan a la calidad, y los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad destinados a la satisfacción de las partes interesadas. Ver: • 1era. Versión Carta Compromiso al Ciudadano. • Resolución 082-2017 del Ministerio de Administración Pública. • 2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano.	

	• Resolución 022-2020 del Ministerio de Administración Pública. • Matriz de indicadores de procesos. • Matriz de objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.	
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.	Se evidencia que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos/clientes para evitar instalarse en procesos, productos y servicios obsoletos mediante la aplicación periódica de encuestas de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, el buzón de sugerencias, entre otros. También, el contacto de los analistas con los clientes contribuye a la prestación oportuna y de calidad de los servicios, cuyo propósito consiste en satisfacer sus necesidades. Se evidencia la actualización sistemática de los procesos, productos y servicios de la organización con la implementación y certificación en la norma ISO 9001-2015, la cual requiere revisión constante de los mismos. Se evidencia que se dispone de información actualizada gracias a la elaboración de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en febrero de 2020. Ver: • Informes de Encuestas de servicios. • Mapa de Procesos. • 2da. Carta Compromiso al Ciudadano.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia la alineación financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa, a través de la elaboración y ejecución del presupuesto por resultados, instrumento de planificación que se elabora alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021, los Planes Operativos Anuales (POA) y Planes Anuales de Compras. Ver: • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • POA 2019, 2020 y 2021. • Presupuesto Institucional formulado 2019, 2020 y 2021. • Presupuesto Institucional ejecutado 2018, 2019 y 2020. • Plan de Compras Institucional 2019, 2020 y 2021. • Estructura programática 2019, 2020 y 2021	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas. Esto se realiza elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 y los Planes Operativos Anuales (POA).	

	También, ha elaborado la matriz de riesgos a los procesos y la matriz de oportunidades a los objetivos. Se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del órgano rector correspondiente, a través del Comité de Compras Institucional, en el que analizan las ofertas de cada uno de los procesos de comparación de precios o contrataciones y en caso de ser necesario, invita a participar un perito del área involucrada. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde a los requisitos. Ver: • Actas de reuniones comité de compras. • Cuadro comparativo de precios. • Análisis de campo de fuerza del PEI 2018-2021. • Matriz de riesgos a los procesos • Matriz de Oportunidades	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se evidencia que la Institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria mediante el cumplimiento de la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-17 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre	

	Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes: - Presupuesto Institucional. - Ejecución Presupuestaria. - Plan Anual de Compras. - Compras por Debajo del Umbral. - Compras Menores. - Compras dirigidas a MIPYME. - Comparación de Precios. - Licitación Pública. - Estado de Cuenta Suplidores. - Balance General. - Ingresos y Egresos. - Informes de Auditorias - Inventarios de Activos Fijos. - Inventarios de Almacén. Se evidencia que la organización asegura la transparencia financiera y presupuestaria con la eficiencia y eficacia de la ejecución, mediante. Se evidencia la formulación del presupuesto por resultados basado en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de los productos terminales de la institución. Ver:	
--	---	--

	• Sub-portal de Transparencia • Ranking de la DIGEIG 2017, 2018, 2019 y 2020. • Ranking Metas presidenciales. • Informe de ejecución de producción físico-financiera. • Informe de compras dirigidas a MIPYME	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros, con el control del Presupuesto Institucional y el Plan de Compras. Se evidencia la aplicación de los lineamientos de los órganos rectores: Dirección General de Presupuesto; Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y Ministerio de Hacienda, a través del Decreto No.15-2017 y la Resolución No.143-2017 que establecen la disponibilidad de fondos para iniciar los procesos de compras de bienes o servicios y disponibilidad de cuotas para la adjudicación de los procesos a los suplidores. Se evidencia la gestión de los recursos financieros efectuada mediante el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), asegurando un control eficiente de los recursos. Se evidencia que la entidad procura asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando sistemas de control eficientes apoyándose en:	

	• El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos. • La elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023. • La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática. • La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto. • El Informe de ejecución de producción físico-financiera. • Los Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. Ver: • Formulario de Requisición de Bienes o Servicios. • Solicitud de cotizaciones de varios proveedores. • Análisis comparativo de las ofertas. • Creación de orden de compra. • Entrada al sistema de almacén.	
--	--	--

	• Factura e inventario mensual de material gastable • Decreto No.015-2017 • Resolución No. 143-2017. • Plan Plurianual sectorial 2017-2023 • El Informe de ejecución de producción físico-financiera • POA 2018, 2019, 2020 y 2021 • PEI 2018-2021	
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.).	Se evidencia que la entidad introduce sistemas innovadores de planificación, control presupuestario en la elaboración del Plan Plurianual 2017-2020, en la formulación de los presupuestos institucionales, Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. Se evidencia que DIGECOG introduce sistemas innovadores de planificación y control presupuestario con: • El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos. • En la elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023.	

	• La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática. • La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto. • El Informe de ejecución de producción físico-financiera. • Los Planes de Compras y Planes Operativos, basados en el Plan Estratégico. Ver: • Presupuesto formulado. • Plan de compras 2019, 2020 y 2021. • Plan Plurianual sectorial 2017-2023. • Planes Operativos 2019, 2020 y 2021. • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, con la asignación de Presupuesto por productos a las áreas misionales. Se evidencia que se inició la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC por cada departamento o área funcional. Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras que van desde la Máxima Autoridad, Encargado del Departamento Administrativo y Financiero, Encargado de la División Financiera, Contador, Analista de Presupuesto, Analista de Compras, entre otros. Manteniendo el	

	control de las finanzas centralizadas en el Director General y el Encargado Administrativo. DIGECOG dispone en la actualidad de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, e inventarios de almacén. Ver: • Ejecución de pagos. • Inventarios de activos fijos. • Inventario de almacén. • Manual de Descripción de Puestos. • PACC 2021. • Presupuesto 2021 • Plantillas para elaboración de presupuesto.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se evidencia que se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y ética que debe imperar en el sector público con el Plan de Compras de Bienes y Servicios, la Ejecución del Presupuesto y el Proyecto de Comunicaciones Unificadas. Se evidencia la conformación y funcionamiento del comité de compras, cumpliendo con la aplicación de la ley No. 340-06 y ley de Transparencia. Ver: • Plan de Compras de Bienes y Servicios. • Ejecución del Presupuesto. • Portal de Transparencia	

8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia que la Institución incluye objetivos y metas en la formulación del presupuesto por productos de la institución. También, en la elaboración del Plan Plurianual y Sectorial que contiene una estimación de los gastos financieros. Se evidencia que la Institución completa y remite a DIGEPRES las Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero correspondientes a los años 2018, 2019, 2020 y 2021. Se evidencia la elaboración del Formulario de Estructura Programática 2018, 2019, 2020 y 2021 de DIGECOG, en el cual se presentan los productos terminales y sus actividades, así como la asignación de los recursos en el SIGEF. Ver: •Presupuesto formulado. •Plan Plurianual 2017-2020. •Programación de las metas físico-financiero de 2018, 2019 y 2020 y 2021. • Formulario de Estructura Programática 2020 y 2021	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	DIGECOG desarrolla sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización, de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos, así como la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, cuyo procedimiento de Control de Información Documentada, asegura la disposición, uso, distribución, acceso, almacenamiento, preservación, conservación y disposición de la información que es colocada en carpetas en los servidores a las cuales pueden acceder quienes tienen permisos. Se evidencia que la Institución utiliza Microsoft Planner y se está en el proceso de Prueba de un nuevo Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP), Desarrollado por la DIGECOG, para el seguimiento y la evaluación de las tareas que apuntan al logro de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación estratégica y los Planes Operativos Anuales (POA). Se evidencia que DIGECOG gestiona la información y el conocimiento de manera eficiente y eficaz, a través de diferentes plataformas, entre las cuales destaca: Intranet que nos permite almacenar textos y	

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

	pueden disponer de la información que requieran. Se evidencia, el Sistema Integrado de Servicios (SIS), el cual permite el registro de los servicios internos y externos que la Institución ofrece, así como evaluar las solicitudes para la toma de decisiones en los casos más recurrentes. Se evidencia, que la entidad dispone de otras herramientas, tales como: -Sistema de Gestión de Correspondencia -SISPLAG -Sistema de Consumo -Sistema de Gestión de Almuerzo -Sistema de Ponche de entrada y salida de empleados -Sistema de Caja Chica -Sistema de Fondo Reponible -Sistema de Administración de Bienes (SIAB). Ver: • Procedimiento control de la Información Documentada • Carpeta Biblioteca DIGECOG • Carpeta áreas • Sistema de Gestión de Correspondencias • Sistema de Caja Chica • Sistema de Fondo Reponible. • SIAB. • Pantalla Microsoft Planner	
--	--	--

2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	• Sistema de Consumo. • Registro de Ponche de entrada y salida de Empleados. • Sistema de Gestión de Almuerzo. • Sistema Integrado de Servicios Se evidencia que la entidad garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, con la información recolectada en las encuestas externas, los buzones de reclamaciones quejas y sugerencias, a través de procesos, políticas y otros documentos que determinan los pasos a realizar. Se evidencia la garantía de que la información solicitada externamente es recibida en el plazo de tiempo solicitado, siendo procesada y usada eficazmente, tal y como ocurre con la presentación de las informaciones financieras en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), documento elaborado por DIGECOG todos los años. Se evidencia el desarrollo e implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contable (SISACNOC), con el objetivo de monitorear la gestión contable de las instituciones del Sector Público. Ver: • Proceso de evaluación de la satisfacción de clientes y partes interesadas	
--	--	--

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.	• Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones • Informes de encuestas • Sistema de quejas y sugerencias • Informes de Ejecución Presupuestaria y Estados Financieros. • Carga de activos en el SIAB. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • SISACNOC Sistema de Análisis del Cumplimiento Normativa Contable Se evidencia el control constante de la información de la organización, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con la carpeta Biblioteca DIGECOG y la Intranet, en las cuales se colocan todas las informaciones importantes de uso común como son los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente. Dicha carpeta está disponible para todos los colaboradores de la institución y administrada por el Departamento de Planificación y Desarrollo quien controla y actualiza la información disponible. Se evidencia que la entidad dispone de los procedimientos siguientes: - Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad - Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad	
--	---	--

	- Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) - Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos - Política de Comunicaciones Se evidencia que la entidad tiene el control constante de la información y el conocimiento de la organización, a través de la emisión de diferentes Estados Financieros y la adopción de las NICSP. Se evidencia una alineación de las necesidades de los grupos de interés, mediante la conformación de equipos de trabajos con las Instituciones en el proyecto NICSP, el Comité Interinstitucional, así como las encuestas realizadas, entre otros. Se evidencia que la Institución dispone de un personal que vigila y administra la seguridad de la información. Se evidencia que la entidad utiliza un cortafuego (firewall) para administrar la seguridad de la información. Se evidencia la creación de un equipo de seguridad virtual para establecer parámetros de acceso físico por departamento. Se evidencia que la DIGECOG respalda la información mediante copias de seguridad realizadas de forma diaria, semanales, mensuales y anuales.	
--	---	--

	Se evidencia que se tienen establecidas procesos, políticas y procedimientos para controlar la información y el conocimiento. Ver: • Estados Financieros. • Listas de activos. • Ejecuciones presupuestarias. • Cuadro de bienes solicitados a las diversas instituciones bajo la Ley de Contabilidad Gubernamental, datos necesarios para elaborar el ERIR. • Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad • Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad • Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) • Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos • Política de Comunicaciones. • Intranet • Copias de Seguridad • Proceso acceso lógico • Procedimiento de infraestructura • Política de acceso lógico • Política de Comunicación • Acuerdo de Confidencialidad	
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,	Se evidencia que se desarrollan los canales internos para difundir la información, entre los cuales, podemos citar: Intranet, Carpeta Biblioteca DIGECOG, Outlook, Murales Informativos, Boletines, Acuerdos de	

newsletter, revista interna, etc.).	desempeño, Descripciones de Puestos, Planes Operativos Anuales (POA), entre otros. Ver: • INTRANET. • OUTLOOK. • Murales. • Manual de Descripción de Puestos. • Sistema Integrado de Servicios. • Carpeta de trabajo en la red. • Circulares. • Jornada de Planificación Estratégica 2018-2020, realizada en 2017. • Jornada de Planificación Operativa, realizadas en 2018 y 2019 • POA 2018, 2019 y 2020. • Socialización del Plan Institucional de Emergencias. • Socializaciones. • Acuerdos de desempeño. • Descripciones de Puestos. • Boletín Institucional.	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	Se evidencia intercambio de conocimiento entre el personal de la institución, a través de la divulgación de los manuales, políticas y procedimientos, tales como: - Manual de Organización y Funciones - Manual de Descripción de Puestos - Manual Institucional de Archivo - Manual de Inducción - Fichas de Procesos - Políticas y Procedimientos de las áreas	

	Se evidencia que todos estos manuales, políticas y procedimientos están disponibles al personal, a través de la Carpeta pública Biblioteca DIGECOG. Se evidencia que la entidad lleva a cabo el proceso de Inducción al personal de nuevo ingreso y al puesto, quienes a su vez cuentan con el acompañamiento de tutores. Es importante resaltar, que para apoyar este proceso se elaboró la Política para gestión del Conocimiento. Se evidencia el intercambio del conocimiento, con la asignación de coaching o mentores al personal de nuevo ingreso a la institución y las áreas. Se evidencia el intercambio de conocimiento, a través del menú Capacítate de la Intranet. Ver: • Manual Institucional de Archivo. • Manual de Organización y Funciones. • Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos; Tecnología; Planificación; Administrativo; Jurídico; OAI; Comunicaciones; Procesamiento Contable; Análisis de la Información Financiera; Normas y Procedimientos. • Manual de Inducción. • Política de Control Interno. • Carpeta Biblioteca DIGECOG,	
--	--	--

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.	• Correo de asignación de coaching o mentores. • Política para gestión del Conocimiento. Se evidencia la garantía al acceso y el intercambio de información, a través de la plataforma tecnológica y la Oficina de Acceso a la Información, así como el portal web, comunicación unificada y cursos virtuales. Se evidencia que el portal institucional cuenta con la opción de accesibilidad para personas mayores o con discapacidad para mayor facilidad de navegación. Se evidencia el intercambio de información relevante con los grupos de interés y su presentación sistemática y accesible con la emisión de las normativas contables (Manuales, Políticas, Procedimientos, etc.), las normas de corte y cierre, resoluciones, circulares y boletín institucional, los cuales son remitidos a las instituciones y grupos de interés relevantes. También, son colocados en el portal web institucional. Se evidencia el seguimiento y la orientación constante de los analistas a los responsables de los registros y asientos contables de las Unidades Ejecutoras en las Instituciones de los diversos niveles de gobiernos. Ver: • SIAB. • Portal web institucional.	
---	---	--

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.	• Comité Interinstitucional. • Ayudas Memorias. • Circulares. • Resoluciones. • Normas de Corte y Cierre. • Normativas, Políticas y Procedimientos Contables. • OAI. • Participación en Datos Abiertos. • Asignación de analistas por institución. • Opción de accesibilidad Web Se evidencia que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, con el desarrollo de las labores en las carpetas de trabajo comunes en los servidores de las áreas y equipos de trabajos. También, en la entrega, antes de salir, de pendientes y trabajos de los colaboradores que dejan la institución. Se evidencia la garantía de la retención de las informaciones de los colaboradores, con la política de no eliminar los correos electrónicos de ningún usuario y la realización de copias de seguridad diarios, semanales, mensuales y anuales. Se evidencia que se garantiza y se retiene en la organización la información y el conocimiento clave de los colaboradores mediante la asignación de coaching o	
---	--	--

	mentores, a través de la Política para gestión del Conocimiento. Ver • Relaciones de cintas diarias, semanales, mensuales y anuales de las informaciones generadas en la institución. • Carpetas de trabajos por áreas. • Manual de Procedimientos	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia diseñar la gestión de las tecnologías de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de la institución mediante el plan operativo de tecnologías de la información y comunicación el plan de compras y el presupuesto institucional. Se evidencia que se ha diseñado una gestión tecnológica de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos a través de la creación de sistemas de información y adquisición de software tales como: -Sistema de Administración de Bienes (SIAB) -Sistema de Captura de Ejecución Presupuestaria y Estados Financieros de las Instituciones Descentralizadas, Desconcentradas, de la Seguridad Social, Empresas Públicas y de los Municipios (SIPRECOM)	

	-Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables de (SISACNOC). -Módulo de Contabilidad en el SIGEF. Sistema de Bienes de Consumo(almacén) Sistema de Fondo Reponible Sistema de Caja Chica Sistema de Gestión de Correspondencia Sistema de Gestión de Alimentos -Sistema Integrado de Servicios (SIS) -Sistema Administración de Servidores Públicos (SASP) -Sistema de Control Asistencia y Puntualidad -Sistemas de Administración de accesibilidad física de las áreas. Página web Institucional Intranet Office 365 Skype Empresarial Microsoft TEAMS Photoshop -Se ha diseñado una plataforma de tecnología de punta con equipos (hardware) de última generación que permiten: La virtualización y un alto rendimiento. Servidores actualizados con las últimas versiones de los sistemas operativos 2019.	
--	--	--

	Equipo de seguridad de información (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información para mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la información. Asimismo, en la actualidad se está gestionando la adquisición de otros equipos de seguridad para mantener la continuidad de negocio. Herramienta de copias de seguridad para el resguardo de la información institucional. Software Antivirus utilizado para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de la plataforma tecnológica. Central telefónica diseñada bajo la tecnología de voz sobre IP que permite las comunicaciones unificadas (Voz, chat, estado de presencia, correo, video, video conferencia, eventos en vivo). Se evidencia la gestión tecnológica de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos mediante la implementación de una estrategia de inclusión digital que permite el acceso a internet de todos los colaboradores sin importar su función. Se evidencia el compromiso institucional en la gestión eficiente de las tecnologías con la certificación de los procesos TIC por la	
--	---	--

	Norma ISO 9001:2015, y las certificaciones de la OPTIC, Nortic A2, A3, A4, A5 y E1. Ver: • SIAB. • SIS. • SIGESA. • Renovación licencias de los Software. • Licencias Firewall y Actualización Software 2012. • Equipo de Seguridad • Skype for Business. • SISACNOC • Antivirus • Copias de seguridad • Sistema de Bienes de Consumo (almacén) • Sistema de Fondo Reponible • Sistema de Caja Chica • Sistema de Gestión de Correspondencia • SIPRECOM • SIGEF • SASP • Sistema de Ponches • Sistemas de Administración de accesibilidad física de las áreas. • Página web Institucional • Intranet • Office 365 • Microsoft TEAMS • Photoshop	
--	---	--

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.	• Herramienta de copias de seguridad • Antivirus • Central telefónica • Certificación Nortic A2 • Certificación Nortic A3 • Certificación Nortic A4 • Certificación Nortic A5 • Certificación Nortic E1 Se evidencian que las compras y contrataciones de bienes y servicios relacionado con las TIC, se realizan de acuerdo a las directrices del órgano rector de las compras públicas. La DIGECOG tiene conformado un comité de compras y para el caso de los insumos TIC el área de tecnologías es responsable de: Formulación del plan de compras con los insumos levantados con las áreas. Remitir las especificaciones de acuerdo con las necesidades levantadas. Servir de perito para dichos procesos. Ver: • Proyecto de Comunicación Unificada. • Cotizaciones. • Análisis costo- Efectividad. • Actas de reuniones comité de compras. • Informes de peritos.	
---	---	--

3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	• Cuadro comparativo de comparación de precios. • Plan de Compras Se evidencia el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías considerando especialmente las capacidades y necesidades de las partes interesadas, por lo que podemos mencionar las siguientes acciones, instrumentos, herramientas. Se elabora un plan operativo considerando las necesidades e inquietudes de las partes interesadas mediante detección de necesidades de equipos y sistemas de información, con el propósito de lograr coherencia entre los instrumentos de presupuesto, plan de compras y plan operativo y plan estratégico. Asimismo, diseñamos resultados y/o productos para contribuir con dicha eficiencia y seguridad de la gestión, entre lo que podemos mencionar: Operaciones de la infraestructura TIC funcionado eficientemente, sistemas de información desarrollado y actualizado acorde a los requerimientos de las partes interesadas e identificación de los riesgos. Se evidencia el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías con la adquisición de actualizaciones de Licencia de Software para firewall y realización de resguardo diario, semanal, mensual y anual de las informaciones producidas en la institución.	
---	--	--

	La entidad asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías, mirando especialmente las capacidades de las personas con las Políticas de Uso, y Movimiento de equipos Tecnológicos: Política de Usos y Administración de Software: Política de Control de Acceso Lógico: Política de Acceso y Seguridad, la cual establece el uso, control y manejo de las tecnologías y los permisos y accesos asignados con las capacidades y funciones de las personas. Ver: • Adquisición de firewall. • Relaciones de cintas de backup diarias, semanales, mensuales y anuales de las informaciones generadas en la institución. • Informe de mantenimientos mensuales. • Equipo de Seguridad. • Políticas de Uso, y Movimiento de equipos Tecnológicos. • Política de Usos y Administración del Software. • Política de Control de Acceso Lógico • Política de Acceso y Seguridad. • Plan Operativo TIC • Plan de Compras • Presupuesto.	
--	--	--

✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	2010, 2016 a office 365 y las capacitaciones al respecto, como también el uso de video conferencias por medio de Skype, Teams, migración de los servidores a la versión 2012 2019 de Windows Server. Se evidencia que la entidad aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a las actividades formativas y de mejora: Skype Empresarial, Teams, Zoom, Intranet, eMarSuite, SIS, Outlook, encuestas vía Google Form, y Microsoft Form. Ver • Planificaciones e informaciones de las capacitaciones, cursos y talleres impartidos por nuestros técnicos y nuestros asociados. • Notas informativas mediante el Outlook. • eMarSuite • Skype Empresarial • intranet • SIS • Outlook • Encuestas vía Google Form. • Encuestas vía Microsoft Form. • Documento Definición de Sistema de Información Se evidencia la interacción con los grupos de interés y asociados mediante el portal web, el Outlook, el SIAB, SIGEF, Portal Transaccional de Compras, redes sociales y Comunicación Unificada (Skype	
---	---	--

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.	Empresarial), Chat Institucional, Foro Técnico Virtual. Se evidencia el Mantenimiento a servidores, carpetas y equipos, actualizaciones de software, migración de los servidores a la versión 2019 de Windows server, equipo de seguridad TIC Central Telefónica bajo la tecnología IP Skype for Business, Certificación del Cableado Estructurado de datos, Ejecución del Plan de mantenimiento de la Infraestructura TIC. Ver: • Plan de Mantenimiento TIC y • Plan de copias Se evidencia que las TICs son utilizadas para mejorar los servicios prestados, a través de las mejoras, como la migración del Office 2003 al 2010, 2010 al 2016 y luego al 365, y de las mejoras al SIAB desarrollando un API para interoperar con la base de datos de proveedores del estado, migración de los servidores a la versión 2019 del Windows server, renovación de los certificados digitales para la central telefónica Chat Institucional, Foro Técnico Virtual. Se evidencia que las tecnologías son definidas y utilizadas para mejorar el servicio prestado en la implementación de las comunicaciones unificadas que nos permite brindar un servicio más eficiente, una mejor comunicación con nuestros clientes internos y externos, así como el Sistema Integrado de Servicios (SIS).	
--	--	--

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.	Se evidencia el uso del Sistema de Planificación Estratégica Microsoft Planner mediante el cual se da seguimiento y se evalúan las tareas que apuntan al logro de la planificación estratégica y el Plan Operativo. Se evidencia que se realizó la presentación del lanzamiento de la Campaña CORTI (Campaña para Optimizar los Recursos TICS de forma Inteligente), la cual se diseñó con el propósito de que los usuarios hagan un uso eficiente de las herramientas tecnológicas implementadas. Ver: • Planificaciones e informaciones de licencias de software. • Fotos Presentación de la Campaña CORTI • Contratos con Claro. • Clasificador Presupuestario. • Catálogo de Bienes. • APP servicios • Comunicación Unificadas • Segunda Versión SIAB • Sistema Integrado de Servicios (SIS) • Certificación de la NORTIC A5 Se evidencia la adopción de un marco de trabajo de las TIC, a los fines de ofrecer servicios online mediante el incremento del ancho de banda para el uso eficiente del SIAB, Sistema de Captura de Información de	
---	---	--

	las instituciones, el Sistema Integrado de Servicios, Central IP, Skype Empresarial. Se evidencia que en el portal web están colgados los servicios que ofrece la entidad y pueden ser solicitados por esa vía. Se adoptaron las normas para la creación y administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, así como la implementación de canales de interacción como son foros de discusión técnica y chat institucional. DIGECOG adopta el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente, con el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual tiene como objetivo racionalizar las gestiones que comprende la vinculación con los sistemas integrados y relacionados para facilitar la armonía con su funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática. Ver: • SIGEF • Portal web. • Contratos con Claro. • Sistema Integrado de Servicios.	
--	--	--

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.	• APP de servicios. • Sistema de monitoreo para el Saneamiento de las Cuentas Contables. • Sistema de captura de información a las instituciones Se evidencia que DIGECOG está atenta a las innovaciones tecnológicas mediante las actualizaciones de software, las migraciones de los servidores y office, software de firewall, adquisición y capacitación en software para desarrollar aplicaciones informáticas. Se evidencia la elaboración y revisión de las fichas de procesos, políticas, procedimientos y planes de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Se evidencia un alto posicionamiento en la gestión TIC dentro de las instituciones del sector público, colocándonos dentro las 10 instituciones mejor valoradas en el ranking realizado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC); posicionamiento mantenido en el tiempo. Se evidencia la implementación del Proyecto Microsoft Power BI para el análisis de datos e informaciones. Ver: • Visual Studio. • Servidores y equipos adquiridos.	
--	--	--

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.	• Certificaciones NORTIC otorgadas por la OPTIC • Ranking SISTICGE 2020 2021. • Fichas de procesos, políticas, procedimientos y planes del área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. • Microsoft Power BI Se evidencia que la entidad tiene en cuenta el impacto medioambiental de las TICs, mediante el control de accesibilidad de los usuarios no autorizados al área de tecnología, cuarto eléctrico, área de fotocopiado y la central telefónica. Se evidencia la gestión de residuos de los cartuchos que implica el reciclaje a cargo de la alianza con la empresa Green Love. Ver: • Terminal de control de acceso al área de tecnología. • Control para acceder a la central telefónica manteniendo el área bajo llave. • Política de Acceso y Seguridad. • Acuerdo Green Love. • Formulario de descargo.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Se evidencia el equilibrio eficiente y eficaz del emplazamiento físico de la organización, a través de la modernización de la infraestructura del edificio, con la colocación de cámaras de seguridad, controles de accesos, lámparas de emergencias, alarmas, extintores adecuados para el área y arcos detectores de metal en las entradas. Estamos ubicados en el polígono central próximo a la Av. México, 27 de febrero, cerca de las estaciones del metro línea 1 y 2. Se evidencia que la entidad realiza readecuación en el área física de los departamentos de Procesamiento Contable, Administrativo y Financiero, Comunicaciones, baños del segundo y quinto nivel, comedor, cocina y archivo. También, fueron sustituidas las puertas de madera por puertas de cristal flotantes en las entradas y salidas a los departamentos y diferentes áreas internas de la institución. Se evidencia que DIGECOG tiene un acuerdo verbal respecto al uso del transporte institucional con instituciones aledañas como son: Ministerio de Hacienda, Tesorería Nacional, Contraloría General de la República y Bienes Nacionales, para utilizar sus servicios y así maximizar la capacidad de opciones de transporte para nuestros usuarios.	

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.	Ver: • Mapa de ubicación de la institución. • Planta Física y áreas remodeladas. • Señalizaciones. • Arcos detectores de metal. • Relación de personal que utiliza el transporte. • Procesos de remodelación y libramientos Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, con el Plan de Mantenimiento basado en los objetivos y las necesidades. Todas las oficinas tienen la iluminación adecuada, la temperatura en los termostatos digitales oscilan entre 21-23 grados Celsius, nuestras puertas de acceso a la institución son de tamaño adecuado para el alto tránsito de los usuarios. Se evidencia que se cuenta con un ascensor de capacidad para (9) personas, existen dos rampas con sus barras a la altura adecuada, según regulaciones del MOPC, ubicadas en el primer nivel lo cual facilita el acceso a personas con discapacidad física. Ver: • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 • Planes Operativos, 2019, 2020 y 2021. • Plan de Mantenimiento, 2019 2020 y 2021.	
--	--	--

3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	• Informe técnico emitido por la ARLSS (AHORA IDOPRIL). • Planos de distribución de las áreas. DIGECOG asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible, conforme al Plan de Mantenimiento, realizando estas labores con periodicidad diaria, semanal y quincenal a la planta física, también a nivel general por áreas. Además, acondicionamiento regular a los equipos de oficina, mantenimiento semestral a la planta eléctrica, así como a la flota vehicular (a los vehículos se realiza chequeo cada 5,000 kms. o cada 3 meses) y equipos de aire acondicionado, a los cuales se le realiza mantenimiento mensualmente. Se evidencia que la DIGECOG cuenta con un servicio de conserjería de calidad, a través de un seguimiento continuo a las áreas de trabajo. Por medio del índice de limpieza se evalúa a dicho personal, asegurando la eficacia de sus labores. Ver: • Plan de Mantenimiento 2019, 2020 y 2021. • Informe de monitoreo al Plan de Mantenimiento. • Solicitudes de mantenimiento. • Órdenes de compras. • Informe de mantenimiento. • Índice de evaluación a conserjes	
--	--	--

4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la institución, mediante la programación de la ruta de transporte de empleados que comprenden las zonas norte, sur, este, oeste y toda la Av. 27 de febrero de la ciudad de Santo Domingo. Se elabora un informe de consumo de energía eléctrica donde se compara el año actual con el anterior, así como de un mes a otro, se sustituyeron los tubos fluorescentes por tubos LED. Se evidencia la instalación de UPS Central para los equipos de informática, eliminando los UPS individuales por lo cual se realizó una instalación eléctrica a cada puesto de trabajo, identificado por un toma corriente de color naranja, el UPS Central se encuentra ubicado en el departamento Administrativo y Financiero el mismo suministra energía a los equipos al momento de ser interrumpida la que provee la empresa distribuidora de energía hasta que la Planta Eléctrica hace la transferencia. El UPS Central tiene una capacidad de 30 kilovatios. Se evidencia que DIGECOG dispone de dos plantas eléctricas, las cuales están controladas, a través de un transfer que permite tener un resguardo de energía eléctrica. Se evidencia la sensibilización de los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y	
--	--	--

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). 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.	reciclaje, por medio del Plan de Responsabilidad Social a los fines de mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente. Ver • Informe de rutas de empleados. • Ruta de salidas laborales. • Informe de energía eléctrica. • Proceso de instalación de UPS central. Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos. Además, la entidad dispone de algunos estacionamientos en el edificio del Banco Central para ser utilizados por parte del personal. Ver: • Contrato de arrendamiento de parqueos con el Banco Central. • Mapa ubicación de la institución Se evidencia la implementación de una política integral para la gestión de los activos físicos mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes, así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales. Se evidencia que DIGECOG desarrolla un Plan de Responsabilidad Social que incluye un programa de reciclaje de papel, cartón, plástico y tóner. Dicho programa consiste en la recolección de los residuos para luego	
---	--	--

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	ser transportados al centro de acopio de una entidad aliada, de la cual se recibe un acta de disposición final que detalla tipo y cantidad de material entregado al final de cada mes. La empresa Green Love nos entrega un informe de los beneficios al medio ambiente, producto de los materiales recibidos. Ver: • Oficios de descargo. • Reportes SIAB. • Inventario de Bienes. • Informe de Reciclaje. • Acuerdo Green Love. Se evidencia el uso de los salones multiuso de las instalaciones de DIGECOG para la realización de capacitaciones por parte del Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI), así como reuniones de la Dirección de Administración Financiera Integrada (DAFI), Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y el Ministerio de Hacienda, entidades responsables de las charlas realizadas a estudiantes de universidades y politécnicos en nuestra institución. Ver: • Solicitudes de salones. • Comunicaciones de solicitud y respuesta a las Universidades UAPA, UASD, O&M, del Liceo Cardenal Sancha Fe y Alegría	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se evidencia que los procesos clave de la institución son identificados, mapeados, descritos y documentados de forma continua. Se evidencia la actualización continua del mapa de procesos, tal como está planteado en el proceso de elaboración del POA. La más reciente actualización fue realizada el 30 de junio de 2020, con el cual se le dio respuesta a hallazgo de auditoría externa, lo cual fue socializado a todo el personal a través del correo electrónico (g_ todos). Se evidencia que los procesos de la Institución identificados tienen sus respectivas fichas de procesos, como parte de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado que incluye los procedimientos, políticas, manuales, instructivos y guías que se revisan y actualizan de forma continua, en el marco del ciclo PHVA.	

2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Ver: • Fichas de Procesos. • Mapa de Procesos. • Mapa de Producción. • Manuales, Políticas, Procedimientos y guías elaborados, revisados y actualizados. • Carpeta Biblioteca DIGECOG. • Correo masivo 30 de junio de 2020 enviado para remitir actualización más reciente del mapa de procesos. Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los dueños de procesos en la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad: fichas de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales, entre otros. Se evidencia que la Institución ha desarrollado e implementado la herramienta tecnológica Dashboard para llevar con eficiencia y eficacia el monitoreo de las actividades, indicadores y productos vinculados al Plan Operativo Anual (POA). Se evidencia que las responsabilidades de los productos e indicadores de los procesos son asignadas en: • El Plan Operativo Anual (POA), instrumento de planificación que detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas.	
--	--	--

	• La planilla de actividades transversales, en la cual se detallan las actividades en que cada área interviene, así como los recursos necesarios para su ejecución. • Se evidencia que la Institución analizó, actualizó e implementó el Manual de Descripción de Cargos por Competencias. • El Manual de Organización y Funciones en el que se identifican las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades organizativas que lo integran. • Los procesos documentados que tienen una sección en la cual se especifican los responsables e involucrados. Ver: • Manual de Descripción de Cargos por Competencias • Plan Operativo Anual. • Planilla de Actividades Vinculantes • Manual de Organización y Funciones actualizado 2020. • Mapa de Procesos. • Sección Normativas de la Página web Institucional que tiene los procesos sustantivos documentados.	
--	---	--

3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Se evidencia analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos mediante: • Las auditorias de procesos internos. • La matriz de riesgo a los objetivos de la institución establecidos en los Planes Operativos Anuales (POA), correspondientes a 2019 y 2020 que presenta la metodología para identificar y evaluar los riesgos y las acciones requeridas para mitigarlos cuyo desempeño se monitoreó durante la ejecución del POA 2019 y 2020, junto a la matriz de riesgos a los procesos de la organización. Se evidencia que las Instituciones evalúan mediante encuestas las capacitaciones externas que imparte la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) en la que participan, retroalimentando acerca de sus inquietudes y sugerencias de cara a la implementación del Sistema de Contabilidad. Se evidencia que la DIGECOG realiza el levantamiento de información aplicando el formulario de detección de necesidades de capacitación que requieren los colaboradores de todas las áreas, con el cual el Departamento de Recursos Humanos procede a elaborar el plan de capacitación anual; donde se planifica la respuesta	
--	--	--

	institucional con la finalidad de fortalecer el desempeño del personal e impactar de manera positiva en la consecución de los objetivos trazados. Se evidencia que la institución determina la efectividad de las capacitaciones internas, mediante el formulario de impacto de capacitación, que tiene por objetivo medir el resultado de ésta, en el personal y la encuesta de retroalimentación completada por los participantes. La DIGECOG se hace el análisis de los factores críticos de éxito que pueden afectar el logro de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación, tales como los Planes Estratégicos Institucional (PEI) y Planes Operativos Anuales (POA) por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de los directivos altos, medios y los colaboradores de las áreas misionales y de apoyo. Se evidencia la elaboración del análisis RDAFO realizado para identificar la capacidad de hacer frente a los desafíos, (oportunidades y amenazas), a partir de las fortalezas y debilidades internas. Se evidencia el uso de la matriz del análisis PESTEL, a fin de analizar el contexto organizacional y el entorno que afronta DIGECOG.	
--	---	--

	Se evidencian novedades en los procesos de las actividades transversales mediante la nueva herramienta de planificación Dashboard, que monitorea la ejecución de estas, mitigando los riesgos y eficientizando el compromiso de las áreas para su ejecución. Se evidencia que, mediante la matriz de riesgos y oportunidades del sistema de gestión de calidad, la institución gestiona los mismos con el objetivo de darle el seguimiento al plan de tratamiento para mitigarlos, aprovechando las oportunidades y fortaleciéndolas. Ver: • Matriz de Administración de Riesgos. • 2da. versión Carta Compromiso al Ciudadano. • Procesos documentados. • Matriz de actividades vinculantes. • Encuestas de Capacitación 2020, 2019 • Análisis FODA de DIGECOG 2020, 2019 • Análisis PESTEL de DIGECOG 2020, 2019 • Matriz de Riesgos y Oportunidades. • Análisis RDAFO-DIGECOG 2020.	
--	--	--

4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Se evidencia que los procesos apoyan los objetivos estratégicos, son planificados y gestionados para alcanzar los objetivos institucionales, a través de los Planes Estratégicos, Planes Operativos Anuales, Mapa de Procesos, Mapa de Producción, Manuales de Procedimientos y auditorias de procesos, así como la medición de los resultados planificados que se hace mediante el monitoreo y seguimiento de los planes operativos, utilizando la herramienta tecnológica de planificación de Dashboard. Se evidencia la realización de la Jornada de Planificación Estratégica, en la cual se actualizó el Marco Estratégico Institucional y el Plan Estratégico Se evidencia que la DIGECOG realiza anualmente una actividad que se denomina “Jornada de Planificación” para elaborar el Plan Operativo Anual (POA) el cual se ejecuta en cada período. En este se analizan y actualizan los procesos y objetivos estratégicos, como parte de los esfuerzos tendentes a mantener el alineamiento estratégico que debe existir entre los instrumentos de planificación. Se evidencia que las asistencias técnicas-normativas a las instituciones del sector público forman parte de la planificación anual de la DIGECOG y son gestionadas considerando el seguimiento y la retroalimentación necesarios, mediante el uso de canales de comunicación específicos,	
---	--	--

	tales como: visitas, emails, formularios en la web, chat, llamadas telefónicas, entre otros. Se evidencia la planificación y gestión de procesos de capacitación a los servidores públicos de las áreas Administrativas-Financieras de las instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales, en la aplicación de los documentos normativos que la DIGECOG emite para el adecuado funcionamiento del Sistema de Contabilidad Gubernamental (SCG). Se evidencia la planificación y gestión de inducción recurrentes a estudiantes de contabilidad de universidades y otros centros educativos sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental, a fin de fortalecer los conocimientos y promover este aspecto fundamental de la Administración Financiera en el sector público dominicano. Ver: • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Planes Operativos anuales 2021, 2020, 2019 y 2018. • Mapa de Procesos. • Mapa de Producción. • Informes de Auditorías de Procesos. • Jornada de Planificación Estratégica. • Matriz Plan Plurianual 2017-2022. • Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	--	--

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).	• Monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) 2021, 2020, 2019 y 2018. • Jornada de Capacitación Nacional 2020, 2019. • Reportes del Sistema de Servicios. • Informes de actividades mensuales Se evidencia que la DIGECOG involucra a los colaboradores y representantes de los grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos mediante la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los servicios externos, así como las encuestas recogidas en los buzones de sugerencias. Asimismo, las auditorías de procesos, reuniones mensuales y puntuales de la Alta Gerencia y los mandos medios, así como las que se llevan a cabo con personal de niveles operativos, entre otras. Se evidencia la aplicación de encuestas en las capacitaciones brindadas a las áreas administrativas y financieras de las instituciones de las cuales se recibe retroalimentación acerca de sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejora a los procesos. Se evidencia la mejora de los procesos en el seguimiento continuo con el monitoreo y evaluación de los resultados de los productos de cada POA, mediante reuniones de los responsables departamentales y encargados, en intervalos de tiempo más frecuente. De hecho, la	
--	---	--

	Institución realiza encuestas para evaluar procesos y servicios. Se evidencia la participación de colaboradores de las áreas de la organización en el proceso de autodiagnóstico o autoevaluación en el marco de la metodología CAF, así como la elaboración y revisión de la Memoria de Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias que el MAP convoca anualmente. Se evidencia el involucramiento de colaboradores de diferentes niveles ocupacional en la revisión de documentos directamente relacionados con la misión y visión institucional, así como normas y procedimientos contables, el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (informe base de la rendición de cuentas del Sector Público). Se evidencia que la Comisión Técnica Interna, encargada de revisar la documentación normativa (procedimientos, manuales, instructivos), constituye el espacio idóneo en el cual se reciben y canalizan sugerencias y aportes que contribuyen a la mejora de los documentos, antes de remitirlo a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) para fines de aprobación. Se evidencia que en la Jornada de Planificación Estratégica 2018-2021 se aportaron ideas de mejora de los procesos	
--	--	--

	y las técnicas de cómo deben medirse. En la referida actividad participó, una representación importante de colaboradores de la institución, así como representantes de las partes interesadas, quienes han sido consultados en lo que respecta a la elaboración de los instrumentos de planificación. Se evidencia que el Departamento de Recursos Humanos supervisa la Gestión de la Capacitación y el Desarrollo del Talento Humano, aplicando el formulario de medición de impacto de las capacitaciones, mediante el cual recibe retroalimentación de la formación recibida. Se evidencia el involucramiento del personal en la organización y decisiones de las actividades que se destinan a ellos, así como en su evaluación, utilizando encuestas dirigidas a los colaboradores, de todos los niveles: gerenciales y operativos. Se evidencia que la institución participa en el Comité Técnico Interinstitucional, integrado por representantes de los órganos rectores de las Finanzas Públicas y el Control Interno: Hacienda, DIGEPRES, Tesorería, Crédito Público, Política y Legislación Tributaria, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la República, entre otros, al cual se llevan los procesos en los que intervienen y se aplican mejoras a los mismos o se proponen soluciones a determinadas situaciones.	
--	---	--

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.	Se evidencia que, en el renglón de gestión del rendimiento, DIGECOG, en coordinación con el MAP, realizó un reconocimiento a colaboradores en conmemoración de la celebración del "Día del Servidor Público". Se evidencia la medición de la eficiencia y eficacia de los procesos de la Institución, a través del seguimiento de los indicadores de procesos. Ver: • Informes de Auditorias Interna de Procesos • Jornada de Planificación Estratégica. • Convocatoria revisión de Procedimientos, Comité Técnico. • Monitoreo POA. • Encuestas de Servicios contemplados en la Carta Compromiso. • Ayuda Memoria Comité Técnico Interinstitucional. • Plan Anual de Capacitación. • Resultados Encuestas de Capacitación 2020,2019. Se evidencia que se asignan recursos partiendo de la planificación de los procesos atendiendo a su relevancia, a través del Presupuesto Institucional, formulado por productos y la importancia de estos. En los Planes Operativos Anuales (POA) se asignan los recursos a cada producto.	
---	--	--

	Se evidencia que las Matrices Anuales de programación de las metas físico-financiero de 2021, 2020, 2019, 2018 fueron remitidas a DIGEPRES, atendiendo el requerimiento establecido. Se evidencia la elaboración del Formulario de Estructura Programática 2020 en el presupuesto de DIGECOG, instrumento de planificación que presenta los productos terminales y sus actividades, a los cuales se les asignan recursos para su ejecución en el SIGEF. Se evidencia el cumplimiento de la asignación de los recursos a los procesos planificados y sus modificaciones en el Presupuesto Anual, mediante los registros y reportes generados en el SIGEF. Ver: •Presupuesto Institucional 2021, 2020, 2019, 2018. •Plan Operativo Anual (POA) 2021, 2020, 2019, 2018. •Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero de 2021, 2020, 2019,2018. •Formulario de la Estructura Programática 2020 de DIGECOG. •Reportes generados en el SIGEF.	
--	---	--

7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	Se evidencia la optimización de los procesos, a través del análisis de simplificación de trámites que implica una consulta legal con el área correspondiente, en cumplimiento del procedimiento establecido para tales fines. Se evidencia que se recogen y registran las regulaciones relacionadas con los procesos, en la matriz de cumplimiento legal que permite asegurar cambios en los requisitos cuando se produzcan. Se evidencia que existen procesos claros que se revisan todos los años para su simplificación, tales como: • Elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Normas de Corte y Cierre Fiscal. Se evidencia en el 2021, la revisión y análisis de los procesos de la entidad en la Implementación de la Norma ISO 9001:2015. Ver: • Actualización del Mapa de Procesos. • Manuales de Procedimientos. • Procesos de compras, procesos de aprobación de pagos. • Procesos de elaboración del ERIR. • Matriz de cumplimiento Legal.	
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos	Se evidencia establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementación de indicadores de	

(por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	resultados para monitorear la eficacia de los procesos con la elaboración y aprobación de la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano. En la cual se visualizan los compromisos de mejora y los estándares e indicadores de calidad de los servicios que ofrece la DIGECOG, los cuales son monitoreados para lograr la eficacia de dichos procesos. Se evidencia en el 2021, la evaluación de la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano por parte del analista del Ministerio de Administración Pública, ponderada con el 100% del cumplimiento. Se evidencia en los siguientes productos del POA 2020: • Seguimiento al Programa Carta Compromiso al Ciudadano; y sus indicadores: • Número de Informes de Encuestas elaborados, según requerimientos de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Número de Informe de seguimiento al Plan de Mejora conforme a lo establecido por el MAP. Se evidencian el seguimiento de indicadores de resultados a través del Tablero de Indicadores (Dashboard) que monitorea la ejecución de estos.	
---	---	--

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).	Ver: • Planes Operativos Anuales 2021, 2020, 2019, 2018. • Carta Compromiso al Ciudadano 2da Versión. • Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe de Evaluación de la Carta Compromiso 2021. • Tablero de Indicadores (Dashboard) Print Screen Se evidencia el monitoreo del impacto de las TICs, a través del seguimiento a las solicitudes de servicios en los reportes trimestrales y la evaluación de los servicios electrónicos, a través del Sistema Integrado de Servicios (SIS) que proporciona el registro y la evaluación del servicio realizado al concluir el proceso. Se evidencia que la Institución monitorea y evalúa el impacto de las TICs y los servicios electrónicos en los procesos de la organización. Por ejemplo, las encuestas que se realizan sobre la efectividad de los servicios que ofrece el área de tecnología. Se evidencia que la página web institucional facilita la interacción entre DIGECOG y el ciudadano/cliente, mediante la cual los usuarios pueden valorar la calidad de los servicios recibidos y hacer sugerencias, quejas y comentarios que nos ayudan a ser más eficientes y eficaces.	
--	--	--

	Se evidencia la implementación de herramientas tecnológicas como E-Servicios (chat, página web) y E-Participación (foro), con el objetivo de ampliar la interacción entre DIGECOG y la ciudadanía, a través del gobierno electrónico, y en cumplimiento a los lineamientos de la OPTIC. Se evidencia que se realizaron cambios en los portales de la página Web de DIGECOG que incluyen un chat en línea para dar respuesta a distancia a las consultas de los ciudadanos/clientes, mecanismo que permite disponer de otro canal para monitorear y evaluar el impacto de las TICS y los servicios electrónicos en los procesos de la organización. Se evidencia el desarrollo y acceso en línea de nuevos canales para difundir contenidos audiovisuales destinados a reforzar el conocimiento de los lineamientos contables que deben aplicar los servidores que laboran en las áreas administrativas-financieras de las instituciones públicas, iniciativa que permite monitorear y evaluar el impacto de las TICS y los servicios electrónicos en la calidad de los procesos de la organización, procurando que, en el caso específico de la capacitación a los usuarios del Sistema de Contabilidad Gubernamental, ésta sea cada vez más eficiente y eficaz. Ver:	
--	--	--

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.	• Sistema Integrado de Servicios (SIS). • Encuesta de Servicios Interna de Tecnología de la Información 2020,2021. • Portal Web Institucional. • Portal NICSP. • Sub-Portal Transparencia. • Intranet Institucional. • Chat Institucional. • Foro Virtual. Se evidencia que DIGECOG pone en práctica la innovación en los procesos basados en un continuo benchlearning, con la participación en Congresos internacionales de Contabilidad, pasantía en instituciones homólogas de países suramericanos y las visitas realizadas a instituciones para compartir conocimientos y experiencias de intercambios con el Banco Central, en el 2021 y el Ministerio de Administración Pública (MAP) realizada en el 2020. Se evidencia la participación de una representación de DIGECOG en la V Edición del Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina (Focal), realizado los días 12, 13 y 14 de septiembre de 2018 en la República de Argentina, con la participación de las delegaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), así como del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial y miembros del Comité de	
--	--	--

	IPSAS, Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (IPSAS, <i>por sus siglas en inglés</i>). Se evidencia la participación de una representación de DIGECOG integrada por técnicos de la Dirección de Procesamiento Contables, Dirección de Análisis de la Información, de Normas y Procedimientos y una asesora de la Dirección General en la IX Edición de PPP Américas 2019, foro de discusión más importante de América Latina y el Caribe (ALC) en materia de Asociaciones Público-Privadas (APPs), cuyo propósito es promover un mayor acercamiento entre los sectores públicos y privados, buscando temas que puedan ser de interés común de ambos. Se evidencia la participación de representantes de DIGECOG en la sexta edición del Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina (Focal), realizado los días 21, 22 y 23 de agosto del 2019 en la República Federativa de Brasil, con la participación de las delegaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Banco Mundial y miembros del Comité de IPSAS. Se evidencia la participación de DIGECOG en el Trigésimo Sexto período de Sesiones del Grupo Intergubernamental de Trabajo de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes,	
--	---	--

	realizado del 30 de octubre al 01 de noviembre en Ginebra Suiza. Se evidencia la participación de representantes de DIGECOG en actividades de benchlearning realizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para conocer las buenas prácticas en la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015, así como de la Carta Compromiso al Ciudadano y Simplificación de Trámites realizado con la participación de representantes de varias instituciones públicas. Ver: • Carpeta Benchlearning (Fotos de Participación Focal V edición 2018). • Fotos de participación VI Edición Focal. • Programa contenido VI Edición Focal. • Informe sobre participación en el Trigésimo Sexto período de Sesiones del Grupo Intergubernamental, Suiza. • Correos de convocatorias a las actividades de benchlearning. • Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. • Invitación a la actividad de Benchlearning de la Carta Compromiso al Ciudadano y Simplificación de Trámites	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se evidencia la identificación de los outputs (salida) de los productos y servicios, a través del modelado de los procesos nucleares con el Mapa de Procesos y la realización de diagrama SIPOC (o ficha de procesos) a los procesos. Se evidencia la salida de los productos y servicios, tales como: • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR): Informe de Rendición de Cuentas del Estado de uso común por la Presidencia, Cámara de Cuentas, Congreso Nacional y otras entidades. • Capacitaciones, Asesorías e Implementación Normativa en materia de Contabilidad Gubernamental al personal de las Instituciones. • Capacitación al personal de las instituciones del sector público no financiero, respecto al manual para la elaboración y presentación de los estados financieros, en base a las Normas Internacionales de	

	Contabilidad para el Sector Público (NICSP). • En las Normas de Contabilidad emitidas se indica a las instituciones cómo deben realizar sus transacciones. • Normas y Procedimientos emitidos, tales como las normas de corte y cierre fiscal. Ver: • Mapa de Procesos. • Ficha de proceso o diagrama SIPOC, • Marco Conceptual para la Consolidación, Audiovisuales sobre la Normativa Aprobada, Procedimientos Aprobados, Normas de Corte y Cierre. • Informe de Capacitación a las Instituciones y Ayuntamientos 2020, 2019, 2018. • Relación asesorías a las instituciones. • Informe de Visita a las Instituciones. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Normas de Corte y Cierre. • Estados de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Fotos de las capacitaciones. • Lista de participantes en las capacitaciones.	
--	---	--

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.).	Se evidencia que DIGECOG involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, mecanismo eficiente y eficaz de retroalimentación que facilita la recopilación de sugerencias, comentarios, ideas y recomendaciones, a través de esas consultas y en los buzones habilitados para tales fines. Se evidencia la integración de clientes en el proceso de implementación de las NICSP, a través de la socialización a las instituciones, en dichas socializaciones se distribuyó una Encuesta de Retroalimentación del proceso, completada por los participantes, quienes identificaron sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejoras. Se evidencia la realización en el 2020 de Foros de Discusión, sobre temas que impactan el Sistema de Contabilidad Gubernamental y permite que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias sobre las normativas a aplicar. Se evidencia la utilización por parte de los usuarios externos del Chat Institucional, que se encuentra en la página web en el cual los usuarios pueden enviar cualquier pregunta y obtienen respuesta inmediata. Ver: • Encuestas realizadas a los participantes en las capacitaciones impartidas a las instituciones con su	
---	--	--

	retroalimentación y puntos de mejoras. • Informes de Encuestas a usuarios externos 2020,2019,2018. • Página web institucional. • Comunicaciones a las instituciones solicitando contraparte en NICSP. • Informe sobre las sugerencias en el buzón. • Print Screen de los Foros y Chat	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se evidencia que en la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) se realizan reuniones con representantes de los Órganos Rectores para compartir informaciones y coordinar los trabajos relacionados con el proceso. Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés en la Jornada de Planificación realizada en el 2019 en la cual participaron representantes de 10 instituciones, respondiendo a sus expectativas y necesidades. Ver: • Evidencia de correos de Interacción en el Cierre del Ejercicio. • Lista de Participantes Órganos Rectores en Jornada de Planificación.	
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.	Se evidencia que DIGECOG involucra a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos en la prestación del servicio y los prepara de cara a esta nueva relación de	

	cambio de roles, a través de acciones como la integración de equipos interdisciplinarios en el proceso de implementación de las NICSP y las normativas emitidas en su condición de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental que incluye la planificación, realización y evaluación del impacto de actividades de socialización y los mecanismos de consultas utilizados. Se evidencia que la Institución involucra a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y los prepara junto a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles, a través de la puesta en práctica de acciones concretas tales como la descentralización de los registros contables, medida implementada después que DIGECOG capacitó al personal de las unidades ejecutoras del gobierno central acerca de cómo hacer los registros de ajustes en el SIGEF, con el propósito de que los organismos públicos (o del gobierno central) realicen los registros de ajustes directamente, a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), con lo cual actualizan los datos que se generan y producen información fiable y oportuna. Se evidencia que en el Plan Operativo Anual (POA) de la institución se tiene el producto de asesorías normativas, a las instituciones, en materia de Contabilidad Gubernamental, cuyo propósito consiste en asegurar el conocimiento y dominio de las normativas	
--	--	--

	emitidas por DIGECOG por parte del personal que labora en las áreas administrativas y financieras del sector público. Las capacitaciones son planificadas anualmente, pero se incluyen nuevas actividades de ese tipo cuando se determina la necesidad de reforzar el nivel de conocimiento en materia normativa como resultado de cambios, actualizaciones o innovaciones. Ver: • Informe de Visita a las Instituciones. • Comunicaciones a las instituciones solicitando contraparte en NICSP. • Encuestas realizadas a los participantes en las capacitaciones realizadas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras. • Descentralización de los registros contables. • Lista de participantes a socializaciones • Jornadas de capacitación técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	
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.	Se evidencia que el portal web de la Institución constituye un canal de comunicación eficaz que involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, a través de Foros y Chat en línea disponible 24/7 que además de permitir la prestación de un servicio interactivo, facilita la entrega oportuna de información.	

	La Institución involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, así como la entrega de información y de canales de comunicación eficaces, a través de la Oficina de Acceso a la Información. Se evidencia el acceso a los servicios brindados por la institución mediante el portal web que incluye una sección que permite a los ciudadanos/clientes hacer sus aportes y sugerencias. La institución dispone de otro canal de comunicación eficaz y eficiente cuyo fin es involucrar los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos. Se trata del buzón de sugerencias que incluye un formulario en el cual se pueden hacer sugerencias de mejoras y propuestas de cambios. Se evidencia que DIGECOG involucra a los ciudadanos/clientes mediante otros canales de comunicación eficaces como la aplicación de encuestas para medir los niveles de satisfacción de los servicios, a través de las cuales los usuarios retroalimentan la Institución con la entrega de información que permite el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos. DIGECOG dispone de una comunicación activa con los clientes internos, a través del Outlook, Intranet institucional, así como el	
--	--	--

	uso de las aplicaciones Skype empresarial Microsoft Teams del paquete Microsoft Office 365 y la plataforma Zoom. La Institución aplica encuestas a los participantes para verificar el impacto y posibles puntos de mejoras en las Socializaciones y Capacitaciones impartidas. Ver: • Ayuda Memoria Apertura Buzón de Sugerencias. • Encuestas de Servicios. • Informaciones suministradas por la OAI. • Encuesta a los participantes en las capacitaciones realizadas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras. • Portal web. • Formulario de solicitud de servicios. • Pestaña de sugerencias en el portal web. • Correo electrónico. • Pantalla Intranet. • Pantalla herramienta Skype Empresarial	
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.	Se evidencia que la información adecuada y fiable está disponible para asistir y soportar a los clientes/ciudadanos e informales sobre los cambios con: • Las normativas emitidas.	

	• Las publicaciones en la página web • Las resoluciones y circulares • Las Capacitaciones. • Los Audiovisuales. Se evidencia asesoría técnica/normativa en materia del Sistema Contable en la que cada institución tiene asignado un analista que le brinda soporte y orientación, a la vez que da seguimiento a los registros contables y la elaboración de los estados financieros. Se evidencia que en el portal web de la institución está disponible la normativa emitida por DIGECOG junto a las informaciones relevantes relacionadas. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) proporciona asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran. Se evidencia la fiabilidad de la información que DIGECOG suministra a la ciudadanía y las instituciones, a través de la satisfacción de los usuarios reflejada en las encuestas de servicios aplicadas, de acuerdo con lo planificado. Se evidencia que en la carpeta Biblioteca DIGECOG está disponible toda la documentación aprobada, con lo cual se garantiza su acceso a los clientes internos. Ver: • Normativas en portal web OAI. • Informe visita a las Instituciones.	
--	--	--

	• Encuestas de servicios. • Carpeta biblioteca DIGECOG. • Print Screen de Flyer informativos.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Promover la accesibilidad a la organización con la ampliación del horario de servicios en el 2020, adicionalmente se realizan boletines institucionales, la página web, redes sociales, la oficina de libre acceso a la información, los horarios flexibles. Se evidencia que DIGECOG dispone en las áreas de la institución de horarios flexibles que consisten en dos tandas con turnos diferentes asignados al personal, incluyendo horarios extendidos que se implementan en los momentos críticos que lo ameritan. Se evidencia que DIGECOG tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización, a través del portal web desde el que se distribuyen contenidos relevantes al ciudadano/cliente, entre los cuales destaca la Ley Núm. 126-01, así como otros documentos aprobados que sean del interés del público y acceso a la información institucional, a través de la OAI. Se evidencia la accesibilidad a la institución, a través de la satisfacción manifestada por los usuarios en las encuestas de servicios. Se evidencia que DIGECOG tiene la práctica. Ver: • Boletines/ Brochure. • Encuestas de servicios.	

8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Se evidencia que la Institución ha desarrollado un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas que incluye la gestión de reclamaciones y procedimientos, tal y como lo consigna en la Carta Compromiso al Ciudadano que en su segunda versión aprobada por el MAP mantiene los medios de subsanación ante cualquier reclamación o queja debido a incumplimientos de DIGECOG en los tiempos de respuesta a la prestación de los servicios que el ciudadano/cliente haya tramitado, a través de la OAI, el 311, portal web o las encuestas que se aplican para medir la satisfacción de los usuarios. Se evidencia que el sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos desarrollado por DIGECOG utiliza una matriz de seguimiento que presenta la clasificación y recopilación de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios externos, recibidas a través de los medios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Ver: • Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuestas de Servicios. • Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias. • Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Denuncias.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se evidencia que la cadena de prestación de los servicios está plasmada en la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP mediante Resolución Núm. 022-2020, de febrero de 2020 donde se especifica el servicio y el área responsable del mismo. Se evidencia que, en el 2020 como parte de la planificación institucional se realizó una Jornada en la que fue revisado y actualizado, el Mapa de Producción de la Institución y la Matriz de Partes Interesadas en función de las necesidades de los usuarios internos y externos. Ver: • 2da. Versión Carta Compromiso 2020-2022. • Mapa de Producción. • Matriz de Partes Interesadas. • Portal web.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se evidencia que la entidad pone en práctica la idea de coordinar y unir procesos con los socios claves del sector privado, no lucrativo y público, a través de acuerdos suscritos entre DIGECOG y el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, (ICPARD); CAPGEFI; ARLSS Salud Segura (ahora	

	IDROPPrIL); SENASA; CEDAF; INFOTEP y Green Love. Se evidencia la colaboración de DIGECOG con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en la selección de la Institución que debe recibir el Gran Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias, pues se ha dispuesto unir ese proceso de selección, con el de acreditación de DIGECOG cuyo fin es hacer constar el cumplimiento con las normativas del Sistema de Contabilidad Gubernamental establecidas en la Ley 126-01 y su reglamento de aplicación 526-09, que crea la entidad por parte de las instituciones del sector público, exigencia que se ha incorporado para afianzar el proceso de selección de la institución que recibirá el máximo galardón del referido concurso, otorgado anualmente por el MAP. Se evidencia la firma de acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP), el cual tiene como objetivo principal el cumplimiento del plan de mejora institucional. Se evidencia que la DIGECOG procede a coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público, a través del acuerdo suscrito entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y la DIGECOG, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las	
--	---	--

	directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos trazados en función de sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración para obtener un mayor rendimiento, en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública. Ver: • Acuerdos firmados. • Matriz de Acuerdos. • Correos con el MAP. • Listado de Participación.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia que la DIGECOG participa como Órgano Rector del Sistema de Contabilidad, en un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que cumple la función de instrumento facilitador al cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE). Se evidencia que la DIGECOG desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), en el cual son registrados los bienes de las	

	instituciones del estado, interactuando con las unidades ejecutoras de instituciones y la Dirección General de Bienes Nacionales, órgano rector de la administración de los bienes del Estado. Se evidencia la interacción con distintas instituciones, del Sector Público para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos como son la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación (OPTIC) entre otros. Se evidencia que el área de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo, trabajan en coordinación directa con el Ministerio de Hacienda que apoya a sus dependencias en los distintos procesos que se realizan. Se evidencia un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos con la actualización continua del Mapa de Procesos en el cual se identifica la interacción de los servicios, entradas, salidas, proveedores y clientes.	
--	--	--

	Ver: • Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF). • Correos de Solicitud de Asistencia al MAP. • Mapa de Procesos. • Correo de interacción con las instituciones	
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.	Se evidencia que la institución es parte del Comité Técnico Interinstitucional, integrado por representantes de los órganos rectores de las Finanzas Públicas y el Control Interno: Hacienda, DIGEPRES, Tesorería, Crédito Público, Política y Legislación Tributaria, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la República, entre otros, en el mismo se coordinan y analizan procesos, se aplican mejoras a los mismos y se buscan soluciones a determinadas situaciones. Se evidencia que la institución emprende análisis de ciudadanos/clientes con la Jornada de Planificación realizada en el 2019 en la cual participaron representantes de 10 instituciones, en dicha actividad se realizaron análisis que comprendieron: mejorar la coordinación de procesos, entre otros. Se evidencia que la institución realiza el análisis de las opiniones de los usuarios para mejorar los procesos y superar los límites organizacionales a través de sugerencias a respuestas en la Matriz de Seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones, producto de las encuestas de	

	satisfacción de servicios realizadas. Ver: • Convocatoria revisión de Procedimientos, Comité Técnico. • Ayuda Memoria Comité Técnico Interinstitucional. • Lista de participantes Jornada de Planificación 2019. • Análisis Foda y Pestel. • Mapa Estratégico • Lista de participantes externos Jornada de Planificación 2019. • Matriz de Seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia que la Institución pone en práctica la idea de crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. En efecto, existe una representación de DIGECOG en la comisión que coordina la mejora de los procesos contables que forman parte del SIGEF. Se evidencia la participación y colaboración de la DIGECOG en los años 2020, 2019, en el Proyecto de Simplificación de Trámites que dirige el Ministerio de Hacienda, en coordinación con la DAFI. Se evidencia la colaboración de DIGECOG en los años 2020, 2019 y 2018, en la creación de los módulos de Cuentas x Pagar; Cuentas x Cobrar; Propiedades, Planta y Equipo e	

	Inventarios en el SIGEF, en coordinación con la DAFI. Se evidencia la realización de reuniones con proveedores de servicios para tratar de mejorar inconvenientes con los servicios que ofrecen. Por ejemplo, Capacitación del proveedor de Microsoft sobre el Skype Empresarial. Ver: • Correos electrónicos. • Minutas de reuniones. • Unidad técnico permanente de apoyo a la DAFI. • Correo electrónico de Convocatoria a la Capacitación de Skype Empresarial, impartida por el proveedor. • Correos de Convocatoria a reuniones.	
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).	Se evidencia que DIGECOG comparte procesos con la Dirección General de Presupuesto, a través de la Ejecución Presupuestaria del Estado. También con la Tesorería Nacional en el Registro de las transacciones económicas. Asimismo, con el MAP, a través del SASP; con la Dirección General de Bienes Nacionales en la administración y registro de los activos del Estado. Se evidencia que el proceso de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño se comparte con el Ministerio	

	de Administración Pública (MAP), cuyos técnicos asisten continuamente, impartiendo charlas y asesorándonos en el proceso. Se evidencia la interacción en procesos inter organizacionales en la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), con la Dirección General de Presupuesto, la Tesorería Nacional y la Dirección General de Crédito Público, en la revisión de las informaciones económicas financieras del Estado. Ver: • Pantallas del SIGEF. • Pantalla SASP. • Ayuda memoria BN sobre SIAB- • Convocatorias a reuniones y Charlas con el MAP	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se evidencia el trabajo transversal en la gestión de los procesos cuando se realiza la autoevaluación anual CAF en la que cual se integra toda la organización. Asimismo, en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y el cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Se evidencia la creación de una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales mediante la implementación del Sistema de Gestión de	

	la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Se evidencia que la Institución contrató la Empresa Certificadora española AENOR para la realización de las Auditorías de Certificación en la Norma ISO 9001:2015. Se evidencia la interacción de las áreas sustantivas de la institución en la revisión y propuestas de mejoras en la elaboración y actualización de las Normativas Contables emitidas como Órgano Rector del Sistema de Contabilidad. Ver: • Autoevaluación 2020, 2019, 2018. • POA, 2021,2020, 2019, • Planes de Mejoras. • Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias. • Fotos y documentos sobre los Equipos PHVA. • Implementación de la Norma ISO 9001: 2015. • Autoevaluación Institucional	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	La DIGECOG realiza anualmente encuestas de satisfacción de los servicios brindados a los usuarios. El resultado global de Imagen global de la organización tuvo un promedio de 98% para los tres (3) años, con los resultados siguientes: En 2020: 98% En 2019: 100% En 2018: 100% Los resultados principales recogidos en las encuestas se detallan a continuación: En 2020: • 100% en cortesía y amabilidad. • 98% en respuestas claras y concisas. • 96% en tiempo de respuesta. En 2019: • 100% en cortesía y amabilidad. • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de respuesta.	

	En 2018:	
	• 100% en cortesía y amabilidad. • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de respuesta.	
	Ver:	
	• Informes de Encuestas de Servicios Externos 2019, 2018 y 2017. • Cuadro de estadísticas de encuestas externas	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se evidencia en la encuesta de opinión sobre el nuevo Marco Estratégico que DIGECOG involucra a los ciudadanos/ clientes, donde los usuarios encuestados en el 2021 encontraron apropiados estos componentes como sigue: Misión: 98% Visión: 97.62% Valores: 97.62%	
	Ver:	
	• Informes de Encuestas Marco Estratégico 2021 • Informe de encuesta de conocimiento PEI	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	La DIGECOG ha establecido una meta de un 95% de satisfacción de los usuarios externos. Se evidencia la alta valoración positiva de los ciudadanos/clientes respecto a la accesibilidad de la institución en las	

4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	encuestas realizadas, cuyos resultados se detallan a continuación: En 2020: 97.8% En 2019: 96.75% En 2018: 90.3% Se evidencia que el horario de servicio es promediado positivamente con un 99%. Ver: • Informes de Encuestas de Servicios 2020, 2019, 2018. • Cuadro estadístico de encuestas externas. • Carta Compromiso al Ciudadano. Se evidencia en la encuesta de opinión sobre el nuevo Marco Estratégico que DIGECOG involucra a los ciudadanos/ clientes, donde los usuarios encuestados en el 2021 encontraron apropiados estos componentes como sigue: • El 94% lo califica entre excelente y bueno • El 6% lo califica malo Ver: • Encuesta de grupo de interés y partes interesadas	
--	---	--

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.).	Se evidencia una tendencia de valoración positiva a nivel excelente, en resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos que se detallan a continuación: En 2020: • 96.0% en tiempo de espera. • 98.7% en calidad del servicio. En 2019: • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. En 2018: • 94.4% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. Se evidencia el cumplimiento con los estándares de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano con la valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas. En 2020: • 98.0% en fiabilidad. • 96.0% en tiempo de respuesta. En 2019: • 100% en fiabilidad. • 99.35% en tiempo de respuesta.	
---	--	--

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	En 2018: • 94.4% en fiabilidad. • 95.2% en tiempo de respuesta. Ver: • Cuadro estadístico de encuestas. • Carta Compromiso al Ciudadano 2da. Versión. Este ejemplo no aplica para la institución, porque el servicio va dirigido a las instituciones públicas, no a clientes directos, por tanto, no existe este tipo de diferenciación en el servicio brindado. Se evidencia una tendencia de valoración positiva calificada de excelente, en los resultados de las encuestas realizadas a usuarios externos, como se detalla a continuación: En 2020: • 98.0% en respuestas claras y concisas. • 96.0% en tiempo de espera. • 98.7% en calidad del servicio. En 2019: • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. En 2018:	
---	--	--

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	• 95% en respuestas claras y concisas. • 94.4% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. Ver: • Informes de Encuestas de Servicios 2020, 2019 y 2018. • Cuadro estadístico de encuestas. En vista de que realizar una correcta recepción de la información, es evaluado por criterios como la respuestas claras y concisas y por la retroalimentación, en tiempo oportuno, de que fue recibida la información, así como en la valoración general de la calidad del servicio, se asocia a este criterio los siguientes resultados de la encuesta.: En 2020: • 98.0% en respuestas claras y concisas. • 96.0% en tiempo de espera. • 98.7% en calidad del servicio. En 2019: • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. • 100% en atención a las necesidades del usuario. En 2018:	
--	--	--

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	• 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de espera. • 100% en calidad del servicio. • 95% en atención a las necesidades del usuario. Ver: • Informes de Encuestas 2020, 2019 y 2018. • Cuadro estadístico de encuesta	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia la aplicación semestral de encuestas a ciudadanos/cliente, acorde con lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Ver: • Informes de Encuestas de Servicios 2020, 2019 y 2018. • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión. Se evidencia la valoración positiva, a nivel excelente, en las respuestas de los usuarios externos que se reflejan en las encuestas realizadas vía telefónica, como se aprecia a continuación: En 2020: • 98.8% en fiabilidad. • 97.8% en la imagen global de la institución. En 2019: • 100% en fiabilidad.	

	• 96.09% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • 99.35% en la imagen global de la institución. En 2018: • 94.4% en fiabilidad. • 97% en confiabilidad en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). Ver: • Informes de Encuestas de Servicios 2020, 2019 y 2018. • Cuadro estadístico de encuestas.	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se evidencia el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y procesos de toma de decisiones. Una muestra de ello es la integración de 9 representantes de instituciones como Ministerio de Hacienda, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Administración Pública, Tesorería Nacional, Dirección General de Presupuesto, Dirección de Administración Financiera Integrada, Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (IDIAF), Ayuntamiento de Santo Domingo Este, Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) como parte de los grupos de interés, en la Jornada de Planificación para la	

	elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2020, a quienes se les consultó respecto a incorporar nuevos elementos en el Plan Estratégico 2018-2022: Análisis PESTEL, FODA y Mapa Estratégico basado en el Balanced Scored Card (Cuadro de Mando Integral). Además, se evidencian las visitas realizadas como órgano rector de contabilidad, a los técnicos que laboran en las áreas financieras y de contabilidad de las instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y los Ayuntamientos durante el 2018 y el 2019. Se evidencia que DIGECOG realizó Jornadas de Capacitación en Contabilidad Gubernamental basadas en las NICSP a representantes de instituciones del Gobierno Central, e Instituciones Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social, como se detalla a continuación: • 373 instituciones en 2020 • 213 instituciones en 2019 • 237 instituciones en 2018 Se evidencia que la Institución tiene una Matriz de Grupos de Interés o Partes Interesadas con un total de 20 grupos de interés, en la que fueron identificadas sus necesidades y expectativas mediante un proceso de consulta. Ver:	
--	---	--

2. Sugerencias recibidas e implementadas.	• Informes de Visitas a los técnicos que laboran en las áreas de contabilidad y financieras de las instituciones del sector público, realizadas en los años 2020, 2019, 2018. - Lista de participantes Jornada Capacitación 2021, 2020, 2019, 2018. • Matriz de Partes Interesadas • Lista de grupo de interés jornada de planificación. Se evidencia el seguimiento de DIGECOG a las sugerencias que los usuarios externan a través de las encuestas: En 2020: • 55 sugerencias En 2019: • 33 sugerencias Se evidencia que la Institución recibe e implementa las sugerencias que son depositadas a través de las encuestas, como se puede verificar en el plan de capacitación de la Dir. de Normas y Procedimientos y la matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones. Ver: • Matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones 2020, 2019 y 2018. • Plan de Capacitación Dir. Normas y Procedimientos.	
--	---	--

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se evidencia la utilización del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos. Han sido direccionadas un total de 348 instituciones, distribuidas por nivel de gobierno, de la manera siguiente: - Gobierno Central: 190 instituciones - Descentralizadas: 136 instituciones - Municipalidades: 22 instituciones Se evidencia la disponibilidad de solicitud de servicios en línea en el portal web institucional, a través de un chat para mensajería instantánea con los usuarios, mediante el cual se ha brindado atención a 208 ciudadanos. Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los grupos de interés. Se evidencia la disponibilidad del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), a través del cual se han respondido un total de 52 solicitudes de información, según detalle: • 12 en 2020 • 17 en 2019 • 23 en 2018 Ver: • Informe de redes sociales. • Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB).	
--	---	--

	Se evidencia la integración de 9 representantes de instituciones como parte de los grupos de interés, en la Jornada de Planificación para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2020, lo que constituye un ejercicio que ha permitido hacer una revisión periódica de sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Ver: • Informe visitas a instituciones. • Ayuda Memoria. • Matriz de Partes Interesadas • Lista de participantes jornada de planificación.	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se evidencia que todos los departamentos identifican los horarios en los que ofrecen los servicios a los usuarios. El horario de atención al público en general es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., y hasta las 5:00 p.m. para recepción de documentación en el área de Correspondencias. Ver: • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión. • Sección de Servicios del portal web. • Manual de Inducción	

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia que los tiempos de respuesta en los servicios para los años 2018-2019 y 2020, han sido favorables sobre todo en el último año a pesar de que las operaciones se vieron afectadas por temas de la pandemia. Ver: • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión • Relación de Asistencia brindada por la OAI.	No se evidencia la definición de indicadores sobre los tiempos de espera de todos los servicios, tampoco se han establecido los tiempos para la tramitación en la prestación de todos los servicios.
3. Costo de los servicios.	Se evidencia que la prestación de los servicios de la entidad al ciudadano/cliente y las instituciones se hace de manera gratuita. Ver: • Sección de Servicios del portal web. • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión.	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Se evidencia la disponibilidad de información de la responsabilidad de gestión de los tres (3) servicios descritos en la Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión y en el portal web de la DIGECOG, sección Servicios. Se evidencia la medición de la actualización de información sobre la responsabilidad de gestión de los servicios en el indicador de SISMAP "Transparencia en las informaciones de Servicios y Funcionarios", el cual mantenemos al 100%. Ver: • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión • Portal web. • Ranking SISMAP indicador 01.5	No evidencian resultados suficientes de mediciones en relación a la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los diferentes servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Se evidencian cinco (5) canales de información para el contacto con nuestros usuarios: • Presencial. • Telefónica. • Oficina de Acceso a la Información. • Electrónica: • Portal web www.digecog.gob.do - Dirección Electrónica: oai@digecog.gob.do - Redes Sociales: ✓ Twitter: @DigecogRD ✓ Facebook: https://www.facebook.com/DIGECOG. ✓ Instagram: @DigecogRD Ver: • Reporte Asistencias OAI. • Informe de Redes Sociales.	No se evidencian resultados de mediciones en relación a la eficiencia de los canales de información.
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Se evidencia la disponibilidad de información para usuarios y relacionados, a través del sub portal de transparencia, con la publicación y actualización constante de 20 secciones administradas por la Oficina de Acceso a la Información. Se evidencia la disponibilidad de información a través del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, donde se publican todas las informaciones relativas a los diferentes	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	procesos de compras realizados por la institución. Se evidencia la disponibilidad de información a través del Portal Institucional, Brochures, Carta Compromiso al Ciudadano 2da. versión, Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), entre otros. Ver: • Sub Portal de Transparencia. • Portal Transaccional • Portal Institucional • Carta Compromiso al Ciudadano. • Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de la Oficina de Acceso a la Información y el portal web institucional con la publicación de: • Informes de Monitoreo al POA: 2 en 2020, 2 en 2019 y 3 en 2018. • Memoria Anual: elaborada en los años 2020, 2019 y 2018. • Estadísticas institucionales: elaboradas en los años 2020, 2019 y 2018. • Ejecución Presupuestaria: elaborada en los años 2020, 2019 y 2018 • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR): elaborado en los años 2020, 2019 y 2018	
--	---	--

	Se evidencia la calificación excelente de DIGECOG en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCC) a través del Indicador de uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS), según detalle: • 99.13% en 2020. • 96.65% en 2019. • 93.22% en 2018. Se evidencia que, en los últimos años, DIGECOG ha obtenido calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) según detalle: • 95.95% a diciembre 2020. • 95.16% a diciembre 2019. • 90.32% a diciembre 2018. Ver: • Reporte DIGEIG 2020, 2019 y 2018 • Reporte SISCOMPRAS 2020, 2019 y 2018 • Evaluaciones del SISMAP 2020, 2019 y 2018	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Se evidencia el seguimiento y respuesta de DIGECOG a las quejas que los usuarios externan a través de las encuestas de satisfacción: • En 2020 12 quejas • En 2019 29 quejas • En 2018 23 quejas Se evidencia que no se han recibido quejas de la ciudadanía, a través del Sistema 311 habilitado por la OPTIC. Ver: • Matriz de seguimiento a quejas y sugerencias. • Reporte del Sistema 311. Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad de los 3 servicios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano para el periodo 2017-2019 y una segunda versión para el período 2020-2022, las cuales fueron evaluadas por el MAP satisfactoriamente con la máxima puntuación. Se evidencia un tiempo de respuesta para las solicitudes recibidas por la OAI, según detalle:	No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o que necesiten repetir el proceso, ni sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

	• 4.4 días promedio en el 2020 • 5.8 días en el 2019 • 4.8 días en 2018 Se evidencia el seguimiento a los requerimientos legales a través de la implementación de la matriz de cumplimiento legal en la que se verifica un total de 73 leyes. Ver: • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. Versión • Reporte de Asistencias brindadas por la OAI • Lista de Instituciones del Sector Público. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) • Matriz de Cumplimiento Legal	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La DIGECOG realiza anualmente encuestas de satisfacción a sus colaboradores y directivos. La meta establecida es de un 90%. En el año 2021 se midió por primera vez la Reputación de organización como empleadora logrando un 100%. Se evidencia la medición de la imagen institucional en las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, aplicada por el Ministerio de Hacienda los últimos 3 años a todas sus dependencias, resultando la DIGECOG, ser la institución mejor valoradas entre todas las dependencias por nuestros colaboradores. Los excelentes resultados de la imagen institucional, se evidencian en los siguientes resultados: Probabilidad de recomendar la institución: • En el 2019, el 97.33% externó que la recomendaría para trabajar. • En el 2020, el 98.95% recomendaría la organización como lugar para laborar.	

2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En el año 2019, el 99.47% de los colaboradores dijo sentir felicidad en el trabajo. Deseo de permanencia en la institución: • En el 2018, el 93.75% de nuestros colaboradores dijo que sí. • En el 2019, este porcentaje aumento a 98.67%. • En el 2020, alcanzó el 99.44% de colaboradores que sienten deseos de permanecer en la DIGECOG. Lo que evidencia la mejora constante de este aspecto. Ver: • Informe de encuestas satisfacción usuarios externos sep. 2019 • Informe de encuestas satisfacción usuarios externos junio 2020 • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. Se evidencia el conocimiento de la misión y visión en los resultados obtenidos entre los años 2018-2020 en la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, la cual expresa que, en promedio, el 95.54% de los colaboradores refirió conocer la misión y visión de la organización y en los resultados de la encuesta de clima (SECAP 2021), en la cual el 96.47% afirma estar identificado con la misión y valores.	
--	--	--

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia el conocimiento de la misión, visión y valores en los resultados obtenidos en la encuesta de clima ético en la cual el 93.6 % de los colaboradores afirma conocer bien la misión de la institución. Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018, 2019 y 2020. Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora a través de los resultados obtenidos en las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, las cuales expresaron considerar que sus opiniones son tomadas en cuenta ante situaciones de mejoras con un porcentaje de 95.33% en 2019 el porcentaje fue de un 94.44%, lo que muestra en sentido general una buena tendencia en este índice. Además, se puede evidenciar reuniones en los últimos 3 años con las diferentes áreas organizativas de la institución para la socialización de los resultados de encuesta de climas y levantamiento de sugerencias para la elaboración de planes de mejoras. Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019.	
---	--	--

4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Se evidencia dentro de los atributos más altos de la encuesta de clima organización 2020, el conocimiento de los colaboradores del código de ética con una puntuación de un 98.05%. Se evidencia el conocimiento de la importancia de un compromiso ético en la valoración positiva de un 93.1% de los colaboradores ante la interrogante de si la institución dedica tiempo, esfuerzo y recurso en fomentar una cultura de integridad entre los servidores. Se evidencia una apreciación positiva de nuestros colaboradores, ante la pregunta formulada sobre el nivel de resultados de las acciones realizadas por la CEP para promover la ética y la integridad a lo interno de la institución con una puntuación de 84.2%. Ver: • Encuesta de Clima Ético 2020. • Formulario Carta Compromiso Código de Ética. • Correo Remitidos por la CEP-DIGECOG. • Acuerdo de Confidencialidad de la información. • Correo informativo.	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Se evidencia que en cuanto a la comunicación los colaboradores expresan los siguientes datos quedando con un promedio general de un 91% cumpliendo la meta: • En el 2018, 85.5%. • En el 2019, 93.8% • En el 2021, 93.3%	

6. La responsabilidad social de la organización.	Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018 y 2019. Se evidencia la Responsabilidad Social de la Organización a través de la Encuesta de Grupos de Interés y partes interesadas del 2021 de la cual participaron colaboradores de la DIGECOG arrojando los siguientes resultados: Conocimiento de actividades de Responsabilidad Social de la Organización • Sí: 86% • No: 14% Nivel de contribución y aportes en relación a las acciones de responsabilidad social Entre excelente y bueno: 82% Regular y muy malo: 10% No proporcionó respuesta: 8% Ver: • Encuesta de Grupos de Interés y partes interesadas del 2021	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Se evidencia la medición de la percepción en cuanto al Liderazgo y Participación los cuales son mostrados en el siguiente desglose anual: En el 2018, 84.0% En el 2019, 90.0% En el 2020, 90.0% En el 2021, 92.2% Ver: Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018, 2019, 2020 y 2021. Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la gestión de los distintos procesos, a través de la variable “Claridad de los procesos”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 90.00% de satisfacción, en el año 2018 obtuvo un 92.67% de satisfacción y en el año 2019 alcanzó un nivel de satisfacción de un 95.56%, lo que evidencia una tendencia sumamente positiva. Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. Se evidencia la medición de la percepción relacionada la distribución de tareas a través de las siguientes variables: Conocimiento de lo que la organización espera de mí:	

	• En el 2019 obtuvo un 95.71% • En el 2020 obtuvo un nivel de satisfacción de 98.33% Claridad de mis Responsabilidades: • En el 2017 obtuvo un 99.38% de satisfacción • En el 2018 obtuvo un 100.00% • En el 2020 obtuvo un 95.56%. Claridad de las funciones de las personas con las que me relaciono: • En el 2017 obtuvo un 93.75% de satisfacción • En el 2018 obtuvo un 99.33% de satisfacción • En el 2020 obtuvo un 97.78% de satisfacción Colaboración entre los miembros del equipo: • En el 2017 obtuvo 88.75% • En 2018 obtuvo 97.33% • En el 2020 obtuvo 95.00% Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2020. • Manual de Descripción de Cargos. • Acuerdos de Desempeño laboral.	
--	---	--

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido, como se muestra en el siguiente desglose: Comunicación de las razones por las cuales se les reconoce: • En el 2017 un 93.13% de satisfacción • En el 2018 un 96.00% de satisfacción • En el 2019 un 95.88% de satisfacción Reconocimiento al equipo por sus aportes: • En el 2017 un 82.50% de satisfacción • En el 2018 un 92.67% de satisfacción • En el 2019 un 96.67% de satisfacción Reconocimiento por realizar un buen trabajo: • En el 2017 un 87.50% de satisfacción • En el 2018 un 97.33% de satisfacción • En el 2019 un 95.56% de satisfacción Reconocimiento institucional a los que ejecutan con excelencia • En el 2017 un 97.33% de satisfacción • En el 2018 un 98.89% de satisfacción • En el 2019 un 95.88% de satisfacción Se evidencia que los colaboradores perciben que se recompensa el esfuerzo en la	
---	---	--

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	puntuación alcanzada en la encuesta de clima 2021, en la cual el 91.17% afirma que la institución realiza reconocimiento laboral. Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018, 2019 y 2021. Se evidencia la medición de la percepción relacionada con el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de las siguientes variables: Apertura a implementar nuevas ideas: • En el 2017 un 91.25% de satisfacción • En el 2018 un 98.89% de satisfacción • En el 2019 un 95.88% de satisfacción Innovación conociendo las expectativas de los clientes: • En el 2017 un 86.67% de satisfacción • En el 2018 un 97.86% de satisfacción • En el 2019 un 95.56% de satisfacción Dedicación del tiempo a generar nuevas ideas: • En el 2017 un 86.88% de satisfacción • En el 2018 un 95.71% de satisfacción • En el 2019 un 96.67% de satisfacción Disfrute de la implementación de nuevas ideas:	
---	---	--

	• En el 2017 un 91.88% de satisfacción • En el 2018 un 94.29% de satisfacción • En el 2019 un 98.33% de satisfacción Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019.	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	Se evidencia los resultados de percepción de los colaboradores respecto los detalles relacionados al ambiente de trabajo con el siguiente desglose: Calidad de las relaciones de trabajo: • En 2017, 90.63% de satisfacción • En 2018, 97.33% de satisfacción • En 2019, 96.67% de satisfacción Lo que en promedio da como resultado un 94.88% para este aspecto. Habilidad de expresar sus ideas sin miedo a críticas o represalias: • En el 2018, 95.71% de satisfacción • En el 2019, 93.33% de satisfacción	

2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	El respeto a los colaboradores por parte de sus supervisores: • En el 2017, 95.00% • En el 2018, 98.00% • En el 2019, 98.89% Para la encuesta del año 2019, fueron agregados indicadores que miden aspecto como manejo de mis emociones y autocontrol el cual obtuvo una puntuación de (93.33%) e interés en mejorar aspectos de mi personalidad (97.78%). Se evidencia una adecuada percepción del ambiente de trabajo, en la valoración positiva del 93.98% de los colaboradores en la encuesta de clima (SECAP 2021), en relación a la calidad de vida laboral. Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. • Encuesta de clima (SECAP 2021) Se evidencian las mediciones relacionadas al enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud), a través de las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo aplicadas desde 2017, vía el Ministerio de Hacienda. En 2017, el 92.50% consideró que la institución le da la oportunidad de tener	
---	--	--

3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	amistades en el trabajo, en el 2018 este índice mejoró alcanzando a un 96.00% y en 2019 siguió en aumento, alcanzando un 96.67% de satisfacción, lo que en promedio representa un 95.05%. En el 2019 en cuanto al balance entre la vida trabajo-familia, el nivel de satisfacción alcanzado fue de un 98.89%. En cuanto al apoyo ante situaciones de urgencia personal se alcanzó un nivel de satisfacción de un 98.89% y con el respeto con el cumplimiento de la jornada laboral, un nivel de satisfacción de un 98.89% también. Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018 y 2019. Se evidencian las mediciones relacionadas a la igualdad de oportunidades y el trato y comportamientos justos en la organización, a través de las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo aplicadas desde 2017, vía el Ministerio de Hacienda. Para el año 2018, el 90.71% de los colaboradores afirmó que la institución les proporciona oportunidad de crecimiento, percepción que alcanzó una valoración más alta para el año 2019 con una puntuación de un 98.89%. También, en 2017, aspecto vinculado con la disponibilidad de recursos para hacer bien el trabajo, arrojó un 91.25% de satisfacción, en	
---	---	--

	2018 ascendió a 94.67% y en 2019, mejoró sustancialmente con un 96.11%. En cuanto a la facilidad de acceso a materiales y equipos, en 2018 obtuvo un nivel de satisfacción de un 90.67% y en 2019 mejoró, situándose en un 98.33%. En cuanto a variables relacionadas al comportamiento justo los colaboradores consideran que la institución maneja un buen nivel de comprensión cuando se cometen errores. En 2018, la puntuación fue de un 92.6% y en 2019 de un 85.56%. En relación a la apertura al manejar errores y fallas en la innovación. En 2018, se obtuvo una puntuación de 93.33% con un ligero aumento en tendencia favorable para el 2019, con una puntuación de un 94.44%. Se evidencia el trato y comportamiento justo, en la valoración positiva de nuestro personal de sentirse valioso para la institución, con una puntuación de 96.00% para el año 2018, la cual presentó un ligero aumento para el año 2019 con una puntuación de un 97.78%. Se evidencia que los empleados se sienten feliz de formar parte de la institución, en la valoración positiva alcanzada en la encuesta de clima ético 2020 con una puntuación de un 91.0%. Ver:	
--	--	--

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	• Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018 y 2019. • Encuesta de Clima Ético 2020. Se evidencian las mediciones relacionadas a la disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo, a través de las Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo aplicadas desde 2017, vía el Ministerio de Hacienda. Con la Temperatura, el nivel de satisfacción alcanzado fue de un 81.25%, en el 2018 un 90.67%, y en el 2019 mejoró sustancialmente, situándose en un 94.44%. En cuanto a la satisfacción con el sonido, en el año 2017 se obtuvo un 88.13%, en 2018 un 97.33% y en 2019 un 88.89%. En cuanto a la satisfacción con las prácticas de seguridad y protección, en el año 2017 se alcanzó un nivel de satisfacción de un 90.63%, 2018 alcanzó un nivel de confianza de un 98.00% y en 2019 un 93.89% de satisfacción. En cuanto a la satisfacción con el mantenimiento y limpieza, en el año en 2018 este nivel fue de un 82.00% y en 2019 un 91.11% de satisfacción. En cuanto a la satisfacción con las dimensiones del espacio de trabajo, en 2018 se obtuvo una puntuación de un 96.00% y en 2019 un 98.89% de satisfacción.	
---	---	--

	La limpieza y seguridad obtuvieron en el año 2018 un nivel de satisfacción de 95.33% y en el año 2019 un 96.11%, lo que significa un incremento positivo de este renglón. Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. • Informe realizado por la unidad de servicios médicos. • Informe realizado por el subsistema de relaciones laborales.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Se evidencia el desarrollo de las competencias de los empleados en la repuesta afirmativa del 92.86% de la población en la encuesta de clima 2018, en relación al aprendizaje en la propia función del trabajo. Pero en el año 2019, el mismo aumentó a un 98.89% de colaboradores satisfechos. Se evidencia el enfoque de la organización en desarrollar competencias en nuestros colaboradores, en los datos arrojados en la encuesta de clima ético 2020, en la cual el 91.5% respondió de manera afirmativa ante la interrogante de si la institución se preocupa por el desarrollo personal de los colaboradores. Ver:	

2. Motivación y empoderamiento.	• Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018 y 2019. • Encuesta de Clima Ético 2020. Se evidencia el empoderamiento de los colaboradores en la respuesta afirmativa del 96.80% ante la interrogante "Siente usted lealtad hacia su institución" lo cual demuestra fidelidad, apego e identificación del personal con la organización. Se evidencia el otorgamiento de incentivos para la motivación de los colaboradores en la puntuación obtenida en el indicador relacionado con los beneficios en la encuesta de clima (SECAP 2021), alcanzando un 92.5%. En 2018, los datos arrojados por la encuesta referentes al criterio "siento ser valioso para la organización" su valoración fue de un 96.00% y en el año 2019, alcanzó la meta de un 97.78%. En cuanto a la motivación para iniciar nuevas tareas y proyectos, se obtuvieron los siguientes resultados: • En 2018 de 91.43%. • En 2019 de 95.56%, lo que presenta una clara tendencia positiva. En cuanto a la Esperanza y Optimismo, el cual es un nuevo aspecto de la Encuesta de Clima Organizacional, se obtuvieron los siguientes resultados: • En 2019 de 93.89%.	
--	---	--

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	En cuanto al Disfrute del Trabajo Individual, se obtuvieron los siguientes resultados: • En 2018 de 98.57% • En 2019 de 98.33% En cuanto al Disfrute del lugar de Trabajo, el cual es un nuevo aspecto de la Encuesta de Clima Organizacional, se obtuvieron los siguientes resultados: • En 2019 de 95.56%. En cuanto al Sentimiento de Realización personal en el trabajo, se obtuvieron los siguientes resultados: • En 2018 de 88.57%. • En 2019 de 98.89%, lo que presenta una clara tendencia positiva. Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018, 2019 y 2021. En cuanto a las oportunidades de desarrollo profesional a través de la formación por parte de la institución en el año 2018 alcanzamos una puntuación de un 96.43% de satisfacción y en el año 2019, este índice llegó al nivel más alto, con un 98.89% de satisfacción, lo que muestra claramente una tendencia positiva.	
---	--	--

	En efecto, en cuanto a la importancia del trabajo individual para el logro de la misión organizacional, se obtuvieron los siguientes resultados: • 2018 de 98.00% • 2019 de 95.56%. Se evidencia en los datos arrojados en la encuesta de clima 2021, donde el 93.50 % de los encuestados afirma que la capacitación que reciben es especializada y aporta s su desarrollo profesional. Ver: • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018, 2019 y 2021.	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	Se evidencia que el departamento de Recursos Humanos a través del sub-sistema de registro y control de personal, maneja los indicadores del Nivel de Absentismo, lo cual nos permiten estudiar y determinar el comportamiento de nuestros colaboradores, identificando las causas del Absentismo y Rotación del Personal. Los resultados para el cálculo de absentismo reflejan una baja positiva para el año 2020, para esta fecha la institución y todo el país estuvo en sus hogares y el personal de la DIGECOG estuvo trabajando de forma virtual.	

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).	En lo referente al Índice de Rotación se presenta en un aumento para el 2020 debido a la transición por cambio de gobierno. Se evidencia el monitoreo y seguimiento a quejas de nuestros colaboradores con la implementación en agosto del año 2019 de una planilla de registro y seguimiento a quejas, sugerencias y reclamaciones, reportando al mes de mayo del 2020 un total de 26 quejas y/o sugerencia, siendo sus inquietudes canalizadas a las áreas correspondiente a través del departamento de RR.HH., área encargada de gestionar la respuesta al cuestionamiento. Ver: • Informe de Índice de Rotación y Absentismo 2018 y 2019. • Planilla de Seguimiento a Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. A través de las encuestas de clima laboral la Digecog ha logrado conocer el nivel de satisfacción de sus colaboradores el cual entre los años 2018 al 2020 ha denotado un resultado favorable logrando la meta establecida por año. Se evidencia la socialización de los resultados de las encuestas de clima y encuesta gerencia y liderazgo 2018, 2019 y 2020, así como el involucramiento de los colaboradores para realizar propuesta para elaboración de Planes de mejoras.	
--	---	--

3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Se evidencia la socialización de los procesos de las distintas áreas organizativas y la oportunidad brindada a los colaboradores de realizar sugerencias y mejoras. Se evidencia el involucramiento y participación de nuestros colaboradores en temas de discusión, que refleja que los colaboradores entienden que sus opiniones son tomadas en cuenta. Se evidencia el involucramiento de personal para propuesta de mejoras en las jornadas de planificación estratégica 2018, 2019 y 2020, en la cual participa una representación de las diferentes áreas organizativa de la institución. Ver: • Listados de asistencias. • Listados de Socialización Encuesta de Clima 2017. • Listados de Socialización Encuesta de Clima 2018. • Listados de Socialización Encuesta de Clima 2019. • Listados de Socialización Encuesta de Clima 2020. • Informe Seguimiento Plan de Mejoras. • Encuesta de Clima. • Listado de asistencia jornada de planificación estratégica 2018,2019 y 2020 Se evidencia en la “Evaluación del Desempeño por Resultados” a 286 colaboradores, correspondiente al 2018, 297 colaboradores	
---	---	--

4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	correspondiente al año 2019, y 272 para el año 2020, así como el monitoreo al cumplimiento de metas establecidas por las áreas en el Plan Operativo Anual. Ver: • Evaluaciones del Desempeño por Resultado 2018. • Evaluaciones del Desempeño por Resultado 2019. • Planes Operativos Anuales 2018, 2019 y 2020. • Informe Monitoreo Trimestral. Se evidencia la gestión e implementación de 12 áreas de mejoras producto de las Encuestas de Clima 2018, 10 resultado del plan de mejora 2019 y 11 correspondientes al 2020. Se evidencia la realización de 18 socializaciones de los resultados de la Encuesta de Clima 2017 y 2018, por área involucrando a todos los colaboradores, así como la socialización de la encuesta de clima 2019, (realizadas por área bajo la modalidad virtual para mantener el distanciamiento y propagación del virus covid-19), además se evidencia la socialización en forma virtual realizadas por el Ministerio de Hacienda a encargados de áreas. Se evidencia la presentación de 16 avances logrados, resultados de propuestas de mejoras de la autoevaluación CAF 2018, y 20 avances logrados resultados de la propuesta de mejora de la autoevaluación CAF 2019.	
---	---	--

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se evidencia el seguimiento al Plan de Mejora, del Sistema de Control Interno Institucional (NOBACI). Se evidencia el seguimiento a sugerencia a través de los buzones. Ver: • Informe Encuesta de Clima Organizacional, 2017, 2018 y 2019. • Planilla de Seguimiento a Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. • Plan de Mejoras CAF NOBACI. Se evidencia el uso de la tecnología de la información y comunicación de forma positiva ante la facilidad de acceso a materiales y equipos por parte de los colaboradores. Se evidencia el nivel de uso de la tecnología, en el reconocimiento recibido en los tres últimos años por la Oficina Presidencial, Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), por estar ubicados dentro de las primeras 20 instituciones que encabezan los mejores avances en materia de Tecnología de Información y Comunicaciones, Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto, Transparencia y Servicios en Línea. Se evidencia el reconocimiento a la institución en marzo del 2018, por parte de la Dirección General de Contrataciones Públicas, por participar en el plan piloto para el desarrollo e implementación del Portal Transaccional, con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las	
--	---	--

	normativas que regulan el uso de los fondos públicos. Se evidencia la certificación otorgada a la institución en diciembre 2020, la cual nos certifica en NORTIC A2:2016, entregada por la OPTIC, la cual valida el uso de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano. La institución utiliza las diferentes herramientas tecnológicas tanto de manera horizontal como vertical, dentro de las cuales podemos resaltar: - Sistema Integrado de Servicios (SIS), por medio del cual se gestionan servicios de la institución. - Selección de almuerzo a través del Sistema de Gestión de Alimentos (SIGESA). - Herramientas tecnológicas de comunicación horizontal a través del Outlook, la intranet. - Sistema de Comunicación Unificada, con el “Skype for Business”, podemos brindar asistencia remota a nuestros clientes compatibles con nuestra plataforma, realizar video conferencias, chat, etc. Se evidencian los servicios que ofrecemos desplegados en nuestro portal web, por la que pueden ser solicitados.	
--	---	--

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).	Ver: • Registro de solicitudes de servicios al Depto. de Tecnología de la Información. • Sistema Integrado de Servicios, (SIS). • Sistema de Gestión de Alimentos, (SIGESA). • Ranking OPTIC. Se evidencia el desarrollo de las capacidades de los colaboradores en los datos arrojados en el Boletín de Estadísticas de Capacitación 2018, 2019 y 2020. En adición, se evidencia la gestión institucional para fortalecer las capacidades de los colaboradores mediante la capacitación especializada de sus colaboradores. La DIGECOG, cada año elabora el Plan Anual de Capacitación y Desarrollo de Competencias que constituye un instrumento vital para hacer más productivos y competitivos a los servidores de la institución. El cual se elabora mediante la detección de necesidades de Capacitación y las recomendaciones realizadas por los supervisores mediante el Formulario de Plan de Mejora y Desarrollo Profesional de la evaluación del desempeño por resultados. Durante el 2019 se realizaron exitosamente 71 capacitaciones, mientras que en el 2020 fueron realizadas 39 capacitaciones debido al confinamiento por consecuencia del Covid.	
---	--	--

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	Comprometidos en capacitar a los colaboradores se han destinado fondos para estos fines en el presupuesto y la ejecución en los últimos tres años se detalla a continuación: • 2018: 1,252,445.28 • 2019: 1,467,783.52 • 2020: 343,000.00 Se evidencia en el mes de octubre 2020, el desarrollo de diplomado en Contabilidad Gubernamental dirigido a 70 técnicos y analista de distintas instituciones pública de manera virtual, el mismo contó con la colaboración del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), y el Instituto de Contadores Públicos (ICPARD). Se evidencia la medición de la eficacia a las actividades formativas con el informe de medición de impacto de las capacitaciones, realizado a las 5 de mayor impacto al logro de los objetivos institucionales. Ver: • Boletín de Estadística de Capacitación. • Informe de Medición de Impacto de Capacitación. • Encuesta de Clima 2019. • Encuesta de Clima Ético 2020. La capacidad de los servidores de la DIGECOG para tratar a los ciudadanos a partir de una Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, con la finalidad de dar	
---	--	--

ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	respuesta al sentir de nuestros colaboradores, reportándose al mes de mayo del 2020 un total de 26 quejas y/o sugerencia, las cuales han sido canalizadas con las áreas correspondientes a través del departamento de RR.HH. Área encargada de gestionar la respuesta al cuestionamiento. A raíz de los elementos de medición aplicados se evidencia el enfoque de los colaboradores para ofrecer un servicio personalizado y orientado en la calidad del servicio. Se evidencia la gestión de cursos y talleres orientados a la comunicación y trato adecuado a los ciudadanos/ clientes en los talleres impartido a colaboradores sobre: -Manejo de Relaciones Interpersonales -Inteligencia emocional -Comunicación Efectiva. Ver: • Relación de empleados capacitados. • Encuesta de resultados usuarios externos 2018,2019 y 2020, cuadro comparativo de encuestas. • Listado de asistencia. • Encuesta de Clima 2021.	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se evidencia el pago anual del bono de desempeño a los colaboradores de carrera administrativa para los años 2019, 2020 y 2021 Se evidencia el pago de incentivo en función del rendimiento obtenido a colaboradores que	

	no pertenecen a la carrera administrativa en los años 2019-2020. Se evidencia el pago de incentivo en los últimos tres años por cumplimiento de indicadores institucional, en Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Se evidencia el reconocimiento de 13 colaboradores por excelencia laboral durante el año 2018, 18 menciones especiales y 32 reconocimientos a colaboradores destacados en proyectos relevantes, lo que suma un total de 63 acciones de reconocimiento. Se evidencia el reconocimiento a 31 colaboradores en el 2019, por excelente desempeño en el ejercicio de sus funciones. Se evidencia el reconocimiento a 18 colaboradores en el año 2020, por mérito personal, y el reconocimiento por extraordinaria labor realizada durante la modalidad de teletrabajo al departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación. Se evidencia el establecimiento de la periodicidad del reconocimiento, en la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores 2021, en la cual dicho beneficio esta instituido para ser otorgado en la fecha de celebración del aniversario institucional.	
--	---	--

	Se evidencia la satisfacción de los colaboradores en relación con el reconocimiento, en los datos arrojados en la encuesta de clima 2021, los cuales manifiestan que la institución realiza el reconocimiento laboral. Se evidencia reconocimientos semestrales a colaboradores individual y de equipo, en distintas actividades, como son: - Actividades institucionales, julio y diciembre 2018. - Proceso de Postulación al Premio Nacional a la Calidad 2018. - Celebración del Día del Contador, mayo 2018. Ver: • Certificado de Reconocimiento. • Relación de Reconocimientos 2017, 2018 a colaboradores, fotos de las actividades. • Informe Conferencia Panel celebración Día del Contador. • Encuesta de clima 2021 • Política de Compensación, Beneficios e Incentivos.	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Se evidencian siete (07) reportes de Conflictos de Interés, resueltos mediante el Comité AD-DOC. Ver: Acta de Resolución de conflictos	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas	Se evidencia la asistencia de 35 voluntarios de la institución en la Jornada de Limpieza de	

por la organización.	Viveros como parte del plan “Quisqueya Verde”. Se evidencia participación de la institución en la jornada de reforestación de 400 árboles realizada en octubre 2020, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente. Se evidencia la asistencia de 100 colaboradores participantes en dos (02) Jornadas de limpieza de playa realizadas en playa Salinas Bani y en la costa de la playa Güibia, en los años 2018 y 2019. Se evidencia la asistencia de 45 colaboradores a la Jornada de Reforestación, realizada el 27 de noviembre del 2019, en el municipio de San Isidro de Juma. Se evidencia jornada de reforestación llevada a cabo en el mes de noviembre 2018, en la Cuenca Alto de Río Ozama en Maimón. También, en enero 2019 se realizó un donativo colectivo a la Escuela Dominicana para Sordos. Dicha donación se realizó con los aportes realizados por departamento a través de la asignación de un sobre en el que se recolectó dinero, el cual fue depositado en la cuenta bancaria de dicha escuela. Se evidencia la participación activa y desarrollo de la comunidad por parte de esta institución, con el donativo realizado el 27 de septiembre 2019, a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño, entidad que alberga huérfanos que son abandonados y viven con discapacidad y a la	
-----------------------------	---	--

	Casa Rosada, que proporciona atención integral a niños con VIH/SIDA. Se evidencia charlas sobre Protección de Recursos Costeros Marinos junio 2018, impartida por biólogo marino, de la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR). Ver: • Relación de asistencia. • Página Institucional • Fotos de las actividades. • Comprobante de depósito bancario Escuela para Sordos. • Fotos Actividad	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	Se evidencia la conciencia pública del impacto de funcionamiento de DIGECOG sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, incluyendo a sus colaboradores con la percepción de los encuestados en las actividades de responsabilidad social, según detalles: En la Encuesta realizada a grupos de interés en el 2021, los resultados fueron los siguientes: • 52 % calificó de alto impacto • 32% de medio • 6% de bajo impacto En cuanto a las mediciones de la institución sobre todo en el aspecto de Responsabilidad Social el 86% de las personas indicó que conoce las actividades que realiza la DIGECOG y el 14% dijo que no. En la medición del acápite "considera que la institución se preocupa por la sociedad", los resultados fueron: • En el operativo de limpieza de costas en playa Salinas de Baní, el 100% de las personas encuestadas dijo que la institución se preocupa por la sociedad.	

	• En el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, el 100% de los encuestados piensa que la entidad se preocupa por la sociedad. • Los encuestados en la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibia, el 100% considera que la DIGECOG se preocupa por la sociedad. • El 100% de las personas consultadas en la Jornada de Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, entiende que la organización se preocupa por la sociedad. Se evidencia la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social: • 100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salinas, Baní. • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un acumulado de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibia, tendrá un impacto alto y 5.88%	
--	---	--

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.).	Ver: • Encuesta de grupos de interés y partes interesadas 2021 Se evidencia que DIGECOG toma en cuenta la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales, a través de la aplicación de encuestas en las comunidades donde se realizan intervenciones de la institución con los siguientes resultados: En la medición del acápite “considera que la institución se preocupa por la sociedad”, los resultados fueron: • En el operativo de limpieza de costas en playa Salinas de Baní, el 100% de las personas encuestadas dijo que institución se preocupa por la sociedad. • En el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, el 100% de los encuestados piensa que la entidad se preocupa por la sociedad. • Los encuestados en la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, el 100% considera que la DIGECOG se preocupa por la sociedad. • El 100% de las personas consultadas en la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonao, entiende que la	
--	---	--

	organización se preocupa por la sociedad. Se evidencia la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social: • 100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salinas, Baní. • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%. • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonao, tendrá un impacto positivo. • 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, en las Colinas de Mina, ubicada a la altura del kilómetro 40 de	
--	--	--

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.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	la autopista Duarte, próximo a Villa Altagracia, se preocupa por la sociedad. Ver: • Informes de Encuesta de Responsabilidad Social • Fotos de actividades, letreros y espacios verdes. • Listas participantes Se evidencia la opinión favorable del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, entre los cuales destacan las respuestas al tema de la accesibilidad abordado en las encuestas realizadas, vía telefónica, en los años siguientes: • En 2018: 90.32% en accesibilidad. • En 2019: 96.75% en accesibilidad.	Evidenciamos no realizamos encuestas sobre 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.). Evidenciamos no realizamos encuestas sobre Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad
---	--	--

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.).	Ver: • Informes de transparencia de DIGEIG 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. 2020. • Informe CEP • Informe de OPTIC. • Printscreen de sección transparencia en el portal web. • Informe de Redes Sociales. • Informe de encuesta Telefónica septiembre 2017, 2018, 2019 y 2020. • Informe de encuesta a los servicios ofrecidos por la OAI 2018, 2019 y 2020. • Encuesta Marco Estratégico. Del 100% de los encuestados dice que la participación de la Digecog en eventos culturales es de un 64% y la participación en eventos sociales de un 70%. Se evidencia percepción de la participación de la organización en actividades sociales según se detalla: En la medición del acápite “considera que la institución se preocupa por la sociedad”, los resultados fueron: • En el operativo de limpieza de costas en playa Salinas de Baní, el 100% de las personas encuestadas dijo que institución se preocupa por la sociedad. • En el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del	No evidencia mediciones de la percepción de los grupos de interés sobre la participación de la institución en la comunidad organizando eventos culturales, sociales o de apoyo financiero, ni sobre la cobertura mediática recibida por los medios de comunicación
--	---	---

	Ozama, el 100% de los encuestados piensa que la entidad se preocupa por la sociedad. • Los encuestados en la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, el 100% considera que la DIGECOG se preocupa por la sociedad. • El 100% de las personas consultadas en la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonao, entiende que la organización se preocupa por la sociedad. Se evidencia la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social: • 100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salinas, Baní. • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%.	
--	--	--

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	• El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonao, tendrá un impacto positivo • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, en las Colinas de Mina, ubicada a la altura del kilómetro 40 de la autopista Duarte, próximo a Villa Alta gracia, tendrá un impacto positivo. Ver: • Encuesta de grupos de interés y partes interesadas 2021 • Informes de encuestas de Responsabilidad Social • Fotos • Lista de participantes. • Email de información de evento. • Comunicación de solicitud donación. Se evidencia la percepción de la cobertura mediática relacionada con actividades de responsabilidad social con una valoración de 18% excelente, 36% de bueno, 26% de regular, y 4% la valoró como mala. Ver: • Informe Encuesta Grupos de Interés 2021	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	Se evidencia que DIGECO preserva y mantiene los recursos, junto a proveedores con perfil de responsabilidad social, como la Empresa Green Love, proveedora de servicios de reciclaje, con la cual se ha suscrito un acuerdo que ha permitido entregarle para su disposición final, cumpliendo las normas medioambientales, los materiales y consumibles siguientes: Reciclado: • 825 kg en 2018 • 677 kg en 2019 • 371 Kg en 2020 Cartón: • 286 kg en 2018 • 187 kg a enero 2019 • 150 kg en 2020 Toners: • 48 unidades en 2018 • 39 unidades en 2019 • 19 unidades en 2020 Plástico:	

	• 44 unidades en 2018 • 34 unidades a 2019 • unidades en 2020 Se evidencia que DIGECOG reduce el uso de suministros como en el caso de la electricidad ya que en el 4to. Trimestre 2018, el consumo de energía eléctrica con la Empresa EDEESTE presentó una disminución de 0.30% en el consumo de KWH y 0.25% en el consumo RD\$ con relación al 4to. Trimestre de 2017. En diciembre de 2019, hubo una disminución de 2,520 KW, con relación a noviembre de 2018. Se evidencia el cumplimiento de las Normas Ambientales por parte de DIGECOG, a través de la adquisición e instalación de 375 unidades de tubos LED, abarcando un 85% del sistema de iluminación de la institución, en sustitución de tubos fluorescentes, con lo cual se reduce el consumo de energía, impactando de manera positiva el medioambiente. Se evidencia la ejecución del Plan de sensibilización sobre el medio ambiente para concienciar a los 316 colaboradores, a través de correos institucionales. Se evidencia que DIGECOG provee transporte colectivo al personal, en vehículos de la flotilla que operan en varias rutas que cubren las vías y áreas de la capital y provincia de Santo Domingo, contribuyendo a la calidad de vida de los colaboradores y reduciendo la emisión de dióxido de carbono.	
--	---	--

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

2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Ver: • Plan medioambiental. • Relación de servicio de transporte y Mantenimiento. • Informe sobre consumo de energía • Proceso de instalación de UPS central. • Contrato de Servicios CRAMTEX, Comida de mi Propia Casa Se evidencia en marzo de 2021 la participación de DIGECOG en la Semana Económica del Banco Central, con dos charlas virtuales sobre temas contables dirigidas a públicos adultos y adolescentes. Se realizaron diversas actividades de intercambio de conocimientos, como se muestra a continuación: 2020 • Diplomado de Contabilidad Gubernamental, que realiza la DIGECOG en coordinación con el CAPGEFI, que en su primera versión fue dirigido a profesores universitarios de la asignatura de contabilidad. • Capacitaciones en el Sistema de Análisis de cumplimiento de las Normativas contables (SISACNOC). 2019 • Coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado	
--	---	--

	en la UASD, con el patrocinio de la DIGECOG. • Realización del Segundo Brunch Navideño con los representantes de los diferentes medios de comunicación del país (radio, prensa y televisión. • Charlas impartidas a 14 centros educativos. • Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país. 2018 • Intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el Banco Mundial • Capacitación sobre el Manual para la Elaboración de los Estados Financieros, en la cual participaron 384 instituciones y se capacitaron 958 servidores públicos.	
--	---	--

	Se evidencia en 2020 y 2019 la colaboración de la institución con el Ministerio de Administración Pública en los procesos de selección del Gran Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias. DIGECOG debe comunicar al MAP cuales de las instituciones preseleccionadas para recibir el Gran Premio cumplen con las normativas dictadas en base a lo que disponen la Ley 126-01 del Sistema de Contabilidad Gubernamental y su reglamento de aplicación 526-09. • Participación de representantes de grupos de interés relevantes en la Jornada de Planificación Estratégica 2019. Se evidencia la firma de acuerdos con diferentes instituciones públicas: CAPGEFI, Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, IDOPPRIL (antes ARLSS), Catastro Nacional y Bienes Nacionales. Se evidencia el ingreso de DIGECOG al Foro de la Contaduría Gubernamental de América Latina. Se evidencia la participación de DIGECOG en diferentes entrenamientos en los temas de Elaboración de Estados Financieros. Se evidencia la integración de DIGECOG en la Comisión Interinstitucional de los Órganos Rectores de la Administración Financiera del Estado, así como la participación de	
--	---	--

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	representantes de las instituciones, congresos y charlas sobre contabilidad pública. Se evidencia en 2020, 2019 y 2018 la relación de DIGECOG con el Ministerio de Medio Ambiente para la realización de las actividades de responsabilidad social. Ver: • Acuerdos. • Notas de Prensa. • Fotos. • Resolución Comisión Interinstitucional. • Informe de Visitas a Instituciones. Comunicación solicitando y asignando un jurado examinador para el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias. Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales y portal web, a través de notas de prensa que se detallan a continuación: • 24 en 2019 • 32 en 2018 • 16 en 2020 Ver: Notas de prensa en periódicos digitales e impresos y portal web. Se evidencia la donación de detergentes y alimentos variados, así como sábanas twins y toallas a la Casa Rosada, institución sin fines de lucro que proporciona atención integral a niños con VIH/SIDA.	
---	--	--

5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se evidencia la donación de una computadora, dos mesas y ocho sillas, tres abanicos y un bebedero a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño. Se evidencia la donación de 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco. Se evidencia la donación de 3 dispensadores de agua, tres abanicos y 5 botellones de agua y una donación económica a la Escuela Nacional para sordos. Se evidencia el apoyo brindado a colaboradores en situación de dificultad familiar. Ver: • Correo de agradecimiento • Carta solicitud donación Fotos Se evidencia el apoyo de DIGECOG como empleador contratando a 9 colaboradores, con alguna discapacidad, siendo distribuidos en distintas áreas. Ver: Cuadro de estadísticas de personal con discapacidad. Se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas con la realización de tres jornadas de limpieza de Costas:	
--	--	--

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	• En 2018, en Playa Salinas, Baní en la que participaron un total de 55 colaboradores de la institución, con un 100% de valoración por parte de los residentes de la zona encuestados. • En 2019, en Playa Güibía, en la que participaron un total de 50 colaboradores de la institución. • En 2020 colaboradores de la DIGECOG sembraron aproximadamente mil 400 árboles en la demarcación demográfica conocida como Colinas de Mina, a la altura del kilómetro 40 de la autopista Duarte, próximo a Villa Altagracia. Ver: • Fotos. • Nota de prensa. • Lista de participantes. • Registros semana de la salud. • Se evidencia el apoyo a la Fundación Escuelita Rayo de Sol mediante el aporte de un donativo por parte de los colaboradores de la DIGECOG. Se evidencia la donación de 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco. Se evidencia la donación de 3 dispensadores de agua, tres abanicos y 5 botellones de agua y una donación económica a la Escuela Nacional para Sordos.	
---	--	--

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).	Se evidencia la realización de eventos anuales de compromiso cívico, como son: ofrenda floral mes de la patria y en el cumpleaños de la Institución. Se evidencia el apoyo a la actividad cultural “En Cuerpo y Alma”, realizada en el Teatro Nacional. Se evidencia el apoyo a la participación social en actividades desarrolladas con los Ministerios de Medio Ambiente, Educación y Salud Pública. Se evidencia la realización de tres (3) actividades para celebrar el día de los reyes con hijos de los empleados y la celebración mensual de los cumpleaños de colaboradores. Se evidencia la realización de dos Programas de Verano “Mi papá trabaja y yo también”, con la participación de 51 hijos de los colaboradores de la institución. Ver: • Evidencia fotográfica. • Lista de participantes. • Email de información enviado Se evidencia la realización del taller sobre sensibilización y capacitación en el Sistema Gubernamental del SIGEF 2021. Se evidencia en 2019 la coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de	
--	---	--

	Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, con el patrocinio de la DIGECOG. Se evidencia en 2019 la realización del Segundo Brunch Navideño con los representantes de los diferentes medios de comunicación del país (radio, prensa y televisión). Se evidencia charlas impartidas a 14 centros educativos en 2019. Se evidencia la realización de una (I) Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país. Se evidencia el intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el Banco Mundial 2018. Se evidencia la participación en el Taller de Gestión por Competencias, realizado en Florida, USA. Se evidencia la capacitación sobre el Manual para la Elaboración de los Estados Financieros, en la cual participaron 384 instituciones y se capacitaron 958 servidores públicos.	
--	---	--

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).	Se evidencia la participación de DIGECOG en el Foro Virtual: Construcciones en Proceso. Se evidencia la participación de DIGECOG en la actividad de benchlearning con la Banco Central, Ministerio de Administración Pública y Tesorería Nacional, y 2021, 2020 2019. Se evidencia la participación de DIGECOG en la charla del Día Internacional del Derecho 2021 a Saber en la escuela República de Chile. Se evidencia la realización del Diplomado en Contabilidad Pública dirigido a profesores universitarios de la asignatura de contabilidad. Ver: • Notas de prensa. • Fotos. • Memoria Anual 2017, 2018 y 2019 • Benchlearning. • Foro Virtual • Diplomado en Contabilidad Pública Se evidencia en 2020 Operativos de pruebas PCR para detección de COVID-19. Se evidencia la formulación y puesta en práctica en DIGECOG del Plan de Emergencias y la conformación del Comité de Emergencias de la institución. Se evidencia la ejecución en DIGECOG del programa para la prevención de riesgo para la salud y de accidentes laborales, así como la existencia del Comité SISTAP, con (5)	
---	--	--

	jornadas de vacunación contra el Tétano, (I) contra la Hepatitis B y una contra la influenza en las que se han administrado 741 vacunas. Preguntar año Se evidencia la realización del programa DIGECOG FIT, con la participación de 35 colaboradores. • En 2018, en la que fueron impartidas tres charlas: - Sobre manejo de estrés para la prevención de enfermedades, donde participaron 116 colaboradores. - De Profamilia "Cuidarte es Amarte", con una participación de 91 colaboradores; y la otra, sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128 colaboradores. • En 2019, en la que fueron impartidas ocho (8) charlas: - Estilo de vida saludable - Primeros auxilios - Prevención de enfermedades respiratorias - Prevención de infecciones de transmisión sexual - Prevención de cáncer de mama y cérvico uterino - Prevención de cáncer de próstata	
--	---	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	- ¿Cómo obtener energía, a través de una alimentación saludable? y de Profamilia. Se evidencia que el informe de evaluación de riesgos elaborado por el IDOPPRIL (antes ARLSS) fue utilizado como referencia, a los fines de hacer la señalización para evacuación y la colocación de lámparas de emergencias. Se evidencia la participación de 32 colaboradores del equipo de transportación y de otras áreas institucionales, en las charlas impartidas en 2018 y 2019 sobre seguridad vial. Se evidencia la participación de 15 colaboradores de la institución en el Curso sobre Evacuación y Extinción de Incendios, impartido en la Escuela Nacional de Gestión de Riesgo de la Defensa Civil. Ver: • Fotos. • Listado de participantes. • Informe sobre Riegos de Salud Ocupacional. • Plan de emergencias. Se evidencia un enfoque medioambiental con el acuerdo con la Empresa Green Love, a la que se hizo entrega de: Papel reciclado • 825 kg en 2018 • 677 kg en 2019 • 371 kg en 2020	
--	---	--

	Cartón • 286 kg en 2018 • 187 kg en 2019 • 150 kg en 2020 Toners • 48 unidades en 2018 • 39 unidades en 2019 • 19 unidades en 2020 Plástico • 44 unidades en 2018 • 34 unidades en 2019 • 0 unidades en 2020 Se evidencia la valoración positiva en los resultados de la medición de la responsabilidad social: • 100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salinas, Baní. • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será	
--	---	--

	medio, dejando un acumulado de 100%. • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, tendrá un impacto positivo. • El 100% de las personas encuestadas dijo que institución se preocupa por la sociedad, en 4 encuestas de responsabilidad social realizadas. Se evidencia Jornada de Limpieza de Viveros en la que fueron preparadas para ser plantadas, más de 200 plantas de bambú, y se homogenizaron unas 18 mil de estas, con lo cual DIGECOG realizó un aporte significativo para el mantenimiento y cuidado de los bosques del país. Se evidencia la realización de dos jornadas de limpieza de Costas: • En 2018, donde participaron un total de 55 colaboradores de la institución. Se evidencia la realización de dos Jornadas de reforestación: • En 2018, en Lomas Siete Picos en los Martínez, donde se sembraron 2,000 plantas de pinos. • En 2019, en San Isidro de Juma, Bonaó, con la participación de 45	
--	---	--

	colaboradores, donde se sembraron 1,700 plantas de la especie de caoba hondureña. • En 2020 colaboradores de la DIGECOG sembraron aproximadamente mil 400 árboles en la demarcación demográfica conocida como Colinas de Mina, a la altura del kilómetro 40 de la autopista Duarte, próximo a Villa Altagracia Se evidencia la colaboración de DIGECOG en dos Jornadas de Limpieza de “Dominicana Limpia”: • En 2019, en la zona universitaria, con la recolección de 206 toneladas de residuos. Ver: • Fotos. • Listado de participantes	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
- Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se evidencia que DIGECOG ofrece servicios a las partes interesadas, a través de: • Asistencia Normativa en el Sistema de Contabilidad Gubernamental. • Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental. • Capacitación a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental. • Orientación a instituciones educativas y gremiales sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental. Se evidencia la cantidad de asistencias técnicas y seguimientos recibidas por las instituciones durante los años 2020, 2019 y 2018, impactándolas positivamente: • En 2020, 38,307 asistencias a 166 unidades Ejecutoras del Gobierno Central y 512 Entidades del Resto de Instituciones del Sector Público para un incremento extraordinario de 172% con relación al año anterior.	

	• En 2019, 14,089 asistencias a 512 instituciones para un incremento extraordinario de 189% respecto al año anterior. • En 2018, 4,863 asistencias a 278 instituciones. Se evidencia una tendencia de valoración positiva en los resultados de las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos vía buzón de sugerencias. En 2020: • 96% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio En 2019: • 100% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio En 2018: • 94.4% en tiempo de respuesta • 100% en calidad del servicio Se evidencia valoración positiva en respuestas de las encuestas realizadas vía telefónica. En 2020: En 2019: • 92.1% en tiempo de respuesta. • 100% en fiabilidad. En 2018: • 94.4% en fiabilidad • 95.2% en tiempo de respuesta.	
--	--	--

	Se evidencia que, desde 2004 hasta 2020, DIGECOG ha cumplido el mandato constitucional, misional e institucional respecto a la transparencia y rendición de cuentas, mediante la elaboración y remisión anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), con un total de 17 informes que sirven de soporte en materia presupuestaria, contable y financiera para la toma de decisiones. Se evidencia que, de acuerdo con el plan de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), fueron elaboradas e implementadas: En 2020 se elaboraron, actualizaron y/o emitieron: • Una (1) Norma de Corte Semestral • Una (1) Norma de Cierre Fiscal • Nueve (09) Normativas Contables En 2019 se elaboraron: • Una (1) Norma de Corte Semestral • Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las Instituciones del Gobierno General, • Elaboración y/o Actualización de doce (12) Normativas Contables: En 2018 se actualizó: • El Manual para Elaboración de Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales, y los	
--	---	--

- Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	procedimientos de Deterioro y Equivalente de efectivo, • La Norma de Corte Semestral 2018, • La Norma de Cierre del Ejercicio Fiscal 2018, • Contrato de Construcción, • Manual de Instructivos de Formularios de Corte y Cierre, Actualización de Procedimiento de Aprobación de Formularios y el Procedimiento de Arrendamiento Financiero. Ver: • Normas, Políticas Procedimientos, Manuales y Guías Contables elaborados en los años 2020, 2018 y 2019. • Informes de seguimiento y asesoría contable a Instituciones del Sector Público en el SIAB. • Memorias Anuales 2020, 2019 y 2018. Informes de Encuestas Trimestrales 2020, 2019 y 2018. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas 2020, 2019 y 2018. • Reporte del Sistema Integrado de Servicios SIS. Como impacto en la sociedad para mejorar la transparencia, se evidencia para 2019-2020 el lanzamiento del Sistema de Análisis en el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC) a las instituciones públicas, como parte de los sistemas de innovación y mejora desarrollados por la institución en la	No evidencian resultados de mediciones en relación al nivel de calidad de los servicios o productos en cuanto a regulaciones y estándares.
--	--	---

	prestación de sus servicios, donde fueron evaluadas. En 2019: 300 instituciones públicas. En 2020: 457 instituciones. De estas últimas 389 instituciones serán certificadas en el cumplimiento de tales normativas. Este incremento se debe a la inclusión de las unidades del Gobierno Central. Se evidencia que, con la continuidad de la implementación de un plan consistente en visitas y seguimiento a los Ayuntamientos, para el 2019 se superó al año anterior con 316 estados financieros recibidos por parte de las instituciones, de los cuales se insertaron en el ERIR cincuenta y seis (56) nuevos. Para el 2018, la Institución recibió 260 estados financieros de las instituciones de diferentes niveles de gobierno, siendo analizados antes de incluir en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), los que cumplían con las normativas dictadas por DIGECOG. Se evidencia un portal web rediseñado, moderno y eficiente que ofrece servicios públicos de calidad que impactan a los ciudadanos, con un total de ciento ochenta y nueve mil ochocientos ochenta y tres (189,883) visitas en los últimos tres (03) años: ✓ En 2020: 70,962 ✓ En 2019: 50,645	
--	---	--

	✓ En 2018: 68,276 Se evidencia que DIGECOG ha obtenido certificaciones de la OPTIC en las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) como se detalla a continuación: En 2020, la Certificación siguiente: ✓ Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano (NORTIC A3). ✓ Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A:4) En 2019, la Recertificación de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano (NORTIC A5). En el año 2018, tres (04) Re- Certificaciones en: ✓ NORTIC A3 ✓ Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2). ✓ Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5). ✓ Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC EI).	
--	---	--

	Se evidencia el compromiso de DIGECOG, con la gestión de información financiera que contribuye a la transparencia y rendición de cuentas, a través de la elaboración de los Informes de Gestión de las Finanzas Públicas, denominado Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, que es el informe guía de Rendición de Cuentas del Presidente de la República en cumplimiento de la Constitución: Se elaboraron 6 para el trienio 2018-2020. En adición se elaboraron un total de 113 Informes para el 2018-2020 distribuidos de la manera siguiente: En 2020, 35 informes: de análisis de la información. En 2019, 39 informes: de análisis de la información. En 2018, 36 informes: Ver: ✓ Informes de la Dirección de Análisis de la Información Financiera de los años 2020, 2019 y 2018. ✓ Portal web de la DIGECOG para NORTIC. ✓ Acuerdos y seguimiento a las Instituciones y Municipalidades. ✓ Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2020, 2019 y 2018.	
--	--	--

- Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Se evidencia una tendencia positiva para DIGECOG durante los años 2020, 2019 y 2018, reconocida por su alto índice en materia de gobierno electrónico, de acuerdo con los resultados del ranking sobre Uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones e Implementación en el Estado Dominicano, como se desglosa a continuación: • En 2020: mantuvo el nivel colocándose entre las 10 primeras posiciones reconocidas por la OPTIC, obteniendo un 91.79% al mejor desempeño en la implementación de Gobierno Electrónico por el uso de las Tecnologías de la Información y su compromiso con la entrega de servicios ágiles y eficientes • En 2019, mantuvo el nivel colocándose entre las 10 primeras posiciones reconocidas por la OPTIC, obteniendo un 96.99% al mejor desempeño en la implementación de Gobierno Electrónico por el uso de las Tecnologías de la Información y su compromiso con la entrega de servicios ágiles y eficientes. • En 2018, DIGECOG se colocó en el 8vo lugar entre las instituciones del sector público evaluadas, con un 95.99% tras haber sido evaluada en los componentes de los tres grandes pilares como son: Uso de las TIC, Gobierno Electrónico y Servicios en Línea.	No evidencian resultados de mediciones en relación al nivel de calidad de los servicios o productos en cuanto a regulaciones y estándares
---	---	--

	Se evidencia que DIGECOG mantuvo una valoración excelente en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación en la sección "Transparencia" del portal de la Institución, según detalle: • En 2020: 100% • En 2019: 100% • En 2018: 93.5% Se evidencia una tendencia positiva de DIGECOG en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación a la ejecución de las actividades contempladas en el Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública de la Institución, según el detalle en el logro de las actividades: • En 2020: 100% • En 2019: 99% • En 2018: 93% Se evidencia que, en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), DIGECOG obtiene calificación por encima del 90% en los últimos años, según detalle: • En 2020: 98.25% • En 2019: 95.16% • En 2018: 90.32% Se evidencia que, en el 2020, DIGECOG exhibe un desempeño extraordinario en el SISMAP, pues ocupa la 3era. Posición entre un total de 184 instituciones evaluadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP).	
--	--	--

	• En 2020: 99.1% • En 2019: 100% • En 2018: 99.3% Se evidencia que DIGECOG ha obtenido la máxima puntuación de esta evaluación, este resultado se debe a la implementación de un plan de mejora en materia de control que incluye la elaboración de varios manuales, entre ellos, Manual de Procedimientos de Planificación y Desarrollo, Manual de Recursos Humanos, Política de Control interno, Política de Comunicaciones. Se evidencia que la Institución tiene un portal web rediseñado, moderno y eficiente que cumple con las regulaciones y estándares en materia tecnológica exigido por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) para la calidad de los datos y servicios ofrecidos: En 2020, obtuvo las certificaciones y re-certificación siguientes: • Certificación bajo interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A:4) • Re-certificación de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E:1) • Re-certificación bajo la norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano (NORTIC A:2)	
--	--	--

	Se evidencia que, cumpliendo con su rol de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental, DIGECOG ha elaborado la documentación siguiente: En 2020, DIGECOG elaboró y/o actualizó once (11) normativas contables, según el siguiente detalle: • Una (1) Norma de Corte Semestral • Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las Instituciones del Gobierno General, • Tres (3) Procedimientos • Un (1) Manual • Tres (3) Instructivos • Tres (3) Guías En 2019, DIGECOG elaboró las normativas siguientes, catorce (14): • Una (1) Norma de Corte Semestral y • Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las Instituciones del Gobierno General, • Elaboración y/o Actualización de doce (12) Normativas Contables Se evidencia una tendencia de valoración positiva en los resultados extraordinarios de las encuestas realizadas a usuarios externos durante el período 2017-2019 para determinar la calidad del servicio de DIGECOG, vía buzón de sugerencias. • En 2019: 100%	
--	--	--

- Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	• En 2018: 100% • En 2017: 97.8% Ver: • Certificaciones OPTIC y estatuilla 2020, 2019 y 2018. • Informe retorno MAP 2018. • Evaluaciones SISMAP 2020-2018. • Informe de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, 2020, 2019 y 2018. Se evidencian acciones conjuntas entre DIGECOG y otras entidades, con el propósito de establecer acuerdos y alianzas para la obtención de mayores resultados. Se evidencia acuerdo suscrito por DIGECOG con las entidades siguientes: ✓ Acuerdo de Cooperación entre DGBN, DGCN y DIGECOG, a nivel de cumplimiento de un 100%, con el objeto de elaborar entre las instituciones firmantes un plan de trabajo, siguiendo al pie de la letra las directrices y los procedimientos establecidos conforme a las atribuciones que les confieren las leyes a cada una de las entidades. ✓ Acuerdo con Green Love, S. R. L. para la contratación de Servicios de Reciclaje que tiene por objeto formalizar un compromiso entre las	No se evidencia que mida el grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos que se han realizado en la institución.
---	--	--

	partes, a los fines de disponer de servicios de recepción, entrega y disposición de desechos sólidos no peligrosos, iniciativa orientada a contribuir a una gestión adecuada del medio ambiente. Dicho acuerdo a generado beneficios ambientales para la sociedad durante el periodo 2018-2021, presentando un nivel de cumplimiento de un 100%. ✓ Acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre Desempeño Institucional que tiene por objeto establecer los compromisos específicos que asume DIGECOG, para implementar un Plan de Mejora que contribuya a consolidar el fortalecimiento institucional, asegurar la mejora continua en la calidad de los servicios que ofrece y optimizar su gestión. Durante el periodo 2019-2020 se evidencia seguimiento realizado con un segundo informe que muestra el nivel de cumplimiento del plan general en un promedio del 95%. Se evidencia también con la valoración que muestra el SISMAP sobre Plan de Mejora que responde al Acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional. ✓ Acuerdo de Cooperación suscrito entre DIGECOG, CAPGEFI e ICPARD que tiene por objeto establecer y asumir el compromiso	
--	--	--

- Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	mancomunado entre las partes, a los fines de capacitar al personal que labora en las áreas administrativas y financieras del sector público, con el propósito de continuar avanzando en lo que respecta a la adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) y normativas emitidas por DIGECOG, promediando un nivel de cumplimiento de un 100%. ✓ Contrato de Aseguramiento de la Calidad en materia de Salud, con el objeto de ofrecer Planes Complementarios ofertados por SENASA, en beneficio de los servidores públicos que laboran en DIGECOG, promediando un nivel de cumplimiento de un 100%. Ver: ✓ Matriz de Alianzas. ✓ Acuerdos Firmados. Se evidencia que, en junio de 2020, el Ministerio de Hacienda recibió el Informe de Retorno con los resultados de la última evaluación PEFA realizada en el país y DIGECOG está a la espera de recibirlo. Se evidencia la mejora continua en el proceso de las inspecciones y auditorías de impacto realizadas a la institución, obteniendo los resultados siguientes:	
--	---	--

	En 2020: ✓ La DIGECOG obtuvo la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, de todos sus procesos, luego de ser auditada por la empresa certificadora AENOR. ✓ 2 Auditorías internas sobre políticas, procedimientos e información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad. • En el 2020, fueron recibidos más de 400 Estados Financieros, de los cuales 290 fueron incluidos en el ERIR y el Estado Financieros Consolidado, en virtud de que cumplen los criterios de calidad exigidos por el órgano. • En 2019, los resultados alcanzados en función de las inspecciones realizadas por DIGECOG a las instituciones del sector público fueron extraordinarios, pues se superó con creces el año anterior, al recibir 316 estados financieros, de los cuales se incluyeron cincuenta y seis (56) nuevos estados en el ERIR. • Medalla de Plata en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias 2018. • En 2018, resultado del impacto de su gestión y la prestación de los servicios en ese año fiscal, DIGECOG recibió doscientos sesenta (260) estados	
--	---	--

	financieros por parte de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno para analizarlos e incluir en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) los que cumplen con las normativas emitidas por DIGECOG en su condición de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental. Se evidencia la excelente calificación que, desde su inicio a la fecha, DIGECOG mantiene invariable en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG. Los resultados de esas evaluaciones se detallan a continuación: • En 2020: 100% • En 2019: 100%. • En 2018: 93.5% Se evidencia que DIGECOG obtiene calificación en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), por encima del 90% en los últimos años, según detalle: • 96.88% en 2020 • 95.16% en 2019 • 90.32% en 2018 Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Presidencial de Tecnologías y Comunicación (OPTIC) respecto a DIGECOG que se ha mantenido entre las primeras diez (10) posiciones en el ranking nacional, con un puntaje de:	
--	--	--

- Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	• En 2020: 95.95% • En 2019: 96.99% • En 2018: 95.99% Se evidencia el alto desempeño de DIGECOG respecto al cumplimiento de las normativas dictadas por la OPTIC, a través de Certificación en las Normas NORTIC A-2, A-3, A-4, A-5 y E-I y cinco (05) Recertificaciones: Ver: • Ranking SISMAP. • Reporte DIGEIG. • Ranking SISTICGE. Se evidencia que DIGECOG aprovecha los resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. Por ejemplo, la institución tomó la iniciativa de certificar a 5 auditores internos en la Norma ISO 9001-2015, entre los técnicos que laboran en distintas áreas de la Institución, después de haber visitado el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA). Esa actividad se llevó a cabo para conocer sus experiencias en materia de gestión de calidad, pues se trata de una institución ganadora de medallas de oro y del Gran Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias durante varios años consecutivos y el gran premio nacional a la calidad. Se evidencia la contratación de una consultoría para la implementación del Sistema de Gestión	
---	---	--

- Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	de la Calidad sustentado en la Norma ISO-9001:2015. Se evidencia la realización de un ejercicio de benchmarking con el MAP para conocer su experiencia en la implementación de la Norma ISO 9001:2015. Se evidencia que DIGECOG participa en actividades de Benchmarking organizadas por el MAP. Un ejemplo de ello fue la participación de una panelista del Departamento de Recursos Humanos en una actividad de Benchmarking sobre Evaluación de Desempeño, coordinada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). También se evidencia que DIGECOG participó en un Benchmarking con el objetivo de Intercambiar experiencias con el área de Planificación y Desarrollo del Banco Central el 15 de enero 2021. Ver: • Certificaciones de Auditores Internos de Normas ISO 9001-2015. • Ver brochure y Manual del Sistema de Gestión de Calidad • Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015. Se evidencia que DIGECOG ha realizado el Análisis, Diseño y Desarrollo del Sistema de Acreditación del Cumplimiento de las Normativas Contables SISACNOC cuyo fin	No se evidencian resultados de mediciones sobre resultados a partir de la participación en benchmarking, ni sobre la innovación en servicios o productos para la mejora del impacto.
---	--	---

	consiste en monitorear y medir a las instituciones respecto a los niveles de cumplimiento, en términos de eficiencia, eficacia y calidad de las normativas contables que emite la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), a través de una serie de indicadores cuya validación contribuye al logro de resultados como parte de la innovación en los servicios destinados a la mejora del impacto del órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental en las partes interesadas y la sociedad en sentido general. Se evidencia que DIGECOG continúa trabajando en la estrategia de “Certificación del Cumplimiento Normativo”. En este sentido, fue desarrollado, socializado e implementado el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), se elaboraron dos (2) guías inductivas para usuarios internos y usuarios externos y se elaboró un informe que refleja las instituciones que cumplen con los indicadores del SISACNOC en los Estados Financieros del 2019. Se evidencia que DIGECOG sigue obteniendo resultados de la innovación en los servicios, como parte de la mejora continua, pues en el año (2018) se colocaron veinte (20) nuevas extensiones, logrando alcanzar mejores estándares en la comunicación de voz, como parte de los esfuerzos tendentes a eficientizar la comunicación en la institución, lo que ha implicado la adquisición de:	
--	---	--

	• 251 licencias Trend Micro Anti-Virus. • 01 servidor NAS de almacenamiento. Se evidencia que DIGECOG implementó un nuevo diseño de la Página Web Institucional que ahora permite a los usuarios tener un acceso más ágil y dinámico a los contenidos. Ver: • Comunicación Unificada. • Sistema de Acreditación de las Normativas Contables (SISACNOC). • Pantalla página web institucional	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
- La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Se evidencia que DIGECOG recibió, en el primer trimestre de 2019, el informe de retorno del Ministerio de Administración Pública (MAP), a raíz de la Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias 2018 como resultado de las mediciones de la Autoevaluación CAF. Asimismo, el referido Informe fue utilizado como insumo en la elaboración del Plan de Mejora implementado hasta la actualidad, para garantizar su cumplimiento. Se evidencia la participación del director general, con dos (2) asesores, diez (10) encargados departamentales y 46	

	colaboradores de las distintas áreas que componen DIGECOG en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021, tomando en cuenta a las partes interesadas. Se evidencia la participación del director general y del departamento de planificación en talleres y charlas para elaborar el Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2026), conforme a los requerimientos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, órgano rector en la materia. Se evidencia la participación e integración de la máxima autoridad en las jornadas de elaboración del Plan Operativo anual (POA) 2020 y los anteriores (2018-2019), tomando en cuenta los resultados de la NOBACI, entre otras, al incluir productos e indicadores para superar las áreas de mejora detectadas. Se evidencia la elaboración de un informe sobre Evaluación de Riesgos laborales por parte de la ARL, a fin de detectar afectaciones en materia de salud ocupacional. En tal sentido, se realizó un Plan de mejora, con la participación del director general y titular de RRHH y de relaciones laborales, para mitigar los riesgos resultantes de dicho informe, parte de la matriz de riesgo institucional. Se evidencia la respuesta de los líderes de la Institución a los resultados y las conclusiones de las mediciones y la gestión del riesgo con la Matriz de Gestión de Riesgos que incluye las acciones de mitigación aplicadas. También,	
--	--	--

	DIGECOG trabaja con el Plan de tratamiento a los riesgos. Se evidencia que de los resultados de la encuesta de clima organizacional, realizada por el Ministerio de Hacienda, la posición de la DIGECOG como una de las mejores valoradas por su personal ha aumentado en los últimos tres años: • En 2017: 84.41% • En 2019: 90.26% • En 2020: 92.79% Se evidencia que, a raíz de las áreas de mejora identificadas en el Informe de Retorno del Ministerio de Administración Pública (MAP) correspondiente a la postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias de año 2018, en el que se plantea la necesidad de sustentar los procesos bajo una norma de calidad, DIGECOG llevó a cabo varias acciones que se detallan a continuación: • Contratación de una (1) consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. • Política de la Calidad actualizada, acorde con los requisitos de la Norma ISO. • Objetivos de la Calidad establecidos. • Mapa de Procesos y lista de procesos actualizados. • Fichas de procesos elaboradas.	
--	---	--

	• Información documentada del Sistema de Gestión de Calidad (Políticas, Manuales, Procedimientos, Formularios), elaborada y actualizada. • Matriz de Riesgo de los procesos elaborada, con sus respectivas acciones de mitigación. • Descripciones de puestos actualizados, acorde con la Norma ISO 9001:2015 • Matriz de Partes Interesadas actualizada. Se evidencia la declaración de 2018 “Año de la Calidad” en DIGECOG, decisión orientada a consolidar la cultura de calidad y lograr la certificación en la Norma ISO 9001-2015 que, a raíz de dicha iniciativa, fueron realizadas una serie de actividades que se detallan a continuación: • Contratación de asesoría externa. • Elaboración del cronograma del plan de implementación. • Capacitaciones al personal acerca de la Norma ISO-9001-2015. • Revisión de la Política de Calidad. • Elaboración del Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de Calidad. • Revisión de los Procesos Internos.	
--	---	--

	Se evidencia la respuesta de los líderes ante las evaluaciones de riesgo, con un informe elaborado por la ARL y un plan de mejora que contempla - Señalización de la ruta de emergencia en la sede de la institución. - Colocación de 8 lámparas de emergencias. - Colocación de un total de 19 cámaras de seguridad del 2018 - 2020 en las áreas comunes de la sede de la Institución y en dos departamentos claves. - Recolocación de 8 extintores, según el área comprometida. - Cambio de sillas tipo estándar a ergonómicas. - Colocación de detector de metales en la entrada del 5to nivel de la sede. - Elaboración de la política de seguridad y control de acceso (2019) y la aplicación de la misma, mediante la colocación de controles de acceso a las áreas de la sede institucional, mediante la adecuación de los carnets institucionales, los puntos de ponche. Se evidencia respuesta de los líderes a la prevención de los riesgos en materia de salud, gestionando la aplicación de las medidas sanitarias, a partir del desarrollo de la Pandemia del COVID-19, DIGECOG aplicó el protocolo emitido por el Ministerio de Salud	
--	---	--

	Pública, para la protección y prevención de contagios de dicho virus. Se aplicaron medidas de: - Realización de pruebas de COVID-19 en sangre, gestionadas por la institución, y de PCR a los empleados, a través de las distintas aseguradas de salud. - La compra y suministro de mascarillas - Correos electrónicos de prevención y de aplicación de las medidas al personal, para mermar la situación del COVID-19. - La realización de una Conferencia virtual sobre el Impacto del Covid-19 en la Contabilidad Gubernamental e Informaciones Financieras. - Monitoreo constante del personal, mediante la toma de temperaturas. De igual forma, se evidencia la continuidad como promoción de los líderes, para la gestión de riesgos, con la celebración de las semanas de salud por 2 años consecutivos, 2018 – 2019, con charlas sobre: • Prevención cáncer de mama • Prevención cáncer de próstata • Prevención enfermedades venéreas. • Exámenes de Ginecología, Urología, Cardiología y Oftalmología. Se evidencia la continuidad en 2018 de la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la	
--	---	--

	gestión de riesgos, con la realización de la Semana de la Salud, por segundo año consecutivo, logrando evaluar a 278 novedades como seguimiento a la salud de los colaboradores, según los casos que se describen a continuación: ✓ Ginecología 40 ✓ Odontología 64 ✓ Cardiología 174 Se evidencia que DIGECOG tiene un Comité de Emergencias para asistir al personal en caso de catástrofes, integrado por representantes de cada área. Se evidencia que 20 colaboradores de DIGECOG recibieron entrenamiento de la Defensa Civil para manejar las situaciones en temas de seguridad que se puedan presentar en cualquier eventualidad. Se evidencia que en DIGECOG se han realizado tres (3) simulacros de evacuación coordinado por el Comité de Emergencias, a través de la Ruta de Evacuación establecida y utilizando la indumentaria asignada para estos fines al personal responsable de conducir ese proceso. Se evidencia que DIGECOG realiza jornadas de prevención de enfermedades en el trabajo, con (5) sesiones de vacunación contra el tétano, (1) contra la Hepatitis B y una contra la influenza, en las que se han administrado 741 vacunas, con una frecuencia de aplicación de 3	
--	---	--

- 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).	dosis que dan cobertura a los vacunados por 10 años. Ver: • Informe interno de evaluación de riesgos y desarrollo de riesgo laboral y Plan de mejora (2019 – 2020) • 2 Informes de riegos de la ARLSS. • Lámparas de emergencia. • Cámaras de Seguridad. • Señalización Ruta de evacuación. • Lista de participantes charlas. • Reporte de consultas brindadas. • Informe de asistencias médicas. • Fotos simulacro de evacuación. Se evidencia que la institución elabora y ejecuta un plan de capacitación anual interno y externo, atendiendo a las necesidades específicas de los colaboradores y de sus partes interesadas, contenidas en el formulario de detección de necesidades y en los resultados de las evaluaciones de desempeño. Del plan de capacitación hacia el exterior, fueron capacitados un total de 885 servidores públicos, que representan 444 instituciones, pese a la situación de Pandemia, en cumplimiento de los servicios dados por la institución. De igual forma, en el 2020, se realizaron 38,307 asistencias técnicas y seguimiento impactando el universo de las 168 unidades ejecutoras del Gobierno Central, existentes hasta esta fecha, y a 512 entidades del resto	
---	--	--

	del sector público (Descentralizadas, de la Seguridad Social, Empresas Públicas y Gobiernos Locales. Se evidencia la implementación del Plan de capacitación 2020, con una planificación de 75 actividades formativas. realizándose un total de 39 de estas, equivalente a un 52%, en vista de que las restantes tuvieron que ser canceladas, dadas las medidas económicas y sanitarias contempladas por la Pandemia del COVID-19. Desglosadas en: 149 capacitaciones, de las cuales, 70 fueron realizadas durante el período de confinamiento, impactando a 276 colaboradores, durante el período de confinamiento, compuestas por: - 51 charlas y webinars - 11 cursos - 5 talleres - 3 Diplomados y especializaciones Se evidencia la implementación del plan de capacitación DIGECOG en 2019, logrando un total de 75 capacitaciones, distribuidas de la manera siguiente: ✓ 5 Talleres ✓ 23 Diplomados ✓ 37 Cursos ✓ 3 Charlas ✓ 1 Maestrías	
--	---	--

	✓ 5 Conferencias ✓ 01 Panel Se evidencia la planificación de 51 capacitaciones en 2018, superando este número con la ejecución de 18 nuevas para un total de 69, superando las expectativas con respecto al año anterior en un 76.81%, logrando impactar de manera positiva el 95% de los colaboradores de DIGECOG en su formación personal y profesional. ✓ 242 talleres ✓ 26 diplomados ✓ 573 cursos ✓ 250 charlas ✓ 08 seminarios ✓ 13 inducciones ✓ 01 coaching internacional Se evidencia la elaboración de la Política de Reconocimiento a colaboradores de DIGECOG, mediante la cual se selecciona para ser reconocido al personal más destacado en el ejercicio de sus funciones, a nivel individual y en equipo. Se evidencia que en DIGECOG, fueron entregados en 2018 los reconocimientos siguientes: • 15 meritorios • 08 contadores externos destacados	
--	---	--

	• 04 ex directores • 05 trayectoria • 17 contadores internos destacados Se evidencia que tres (03) técnicos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de DIGECOG participaron en el Diplomado Cisco Certificated Network Associated (CCNA), desarrollado internacionalmente en 151 países del mundo. Se evidencia la puesta en marcha en DIGECOG de un sistema de Reclamación de Beneficios Laborales, a través del Departamento de Recursos Humanos. Se evidencia el uso eficiente de los recursos, a través, de la compra de un autobús y la creación de una nueva ruta de transporte para los colaboradores que residen en el municipio Santo Domingo Norte de la provincia Santo Domingo, beneficiando 30 empleados de dicha zona. Así mismo se evidencia reestructuración de una ruta de transporte, dando lugar a la creación de una nueva, la 27 de febrero y la compra de un autobús pequeño, para el beneficio de 6 empleados. Se evidencia que, al 2020, DIGECOG cuenta con una flotilla de autobuses confortables que dan la asistencia de transporte a sus empleados, en seis (06) rutas.	
--	---	--

	Se evidencia que en 2018 fueron adquiridos 2 nuevos vehículos de 30 y 15 pasajeros respectivamente, lo cual impacta de manera directa y positiva en la reducción del gasto en transporte en que debía incurrir el personal, mejorando su calidad de vida. Se evidencia que la institución tiene un consultorio médico con un médico general. Dicha unidad posee los recursos necesarios para ofrecer primeros auxilios a quienes lo necesiten (camilla, instrumentos médicos, medicamentos, entre otros), dando servicios a colaboradores internos y externos, con un total de asistencias: • En 2019: 517 • En 2018: 362 Se evidencia, que, a diciembre de 2020, hubo una disminución de 2,160 Kwh con diciembre 2019. Se evidencia que, a diciembre de 2019, hubo una disminución de 2520 Kwh, con relación a diciembre 2018. Se evidencia que en 2018 se registra un ahorro en el consumo de 16.03 % Kwh y 16.06% en pesos dominicanos, manteniéndose la tendencia al ahorro. Se evidencia la optimización de las instalaciones, remodelando los espacios por etapas:	
--	---	--

	✓ En 2018, remodelación y modernización por completo de la Dirección de Procesamiento Contable, el Departamento Administrativo Financiero, creando nuevas oficinas y optimizando el espacio y el Departamento de Recursos Humanos. Además, fue remodelado el Baño de la Subdirección General. ✓ 2019 remodelación del Depto. de Tecnologías de la Información y Comunicación, baño y cocina del 2do nivel. Colocación de Puertas de cristal dando el aspecto más moderno y seguro, con la instalación de un sistema de seguridad para su apertura, así como mejoramiento del ambiente del comedor y colocación de pantallas para la divulgación de información a los colaboradores. ✓ En el 2020, se finalizaron y se recibieron conforme las remodelaciones, iniciadas a finales del 2019m del Comedor 5To piso, Cocina 2do piso, baños del 2do y 5to piso. Ver: • Acuerdo con la ARLSS. • Memoria de Anual 2018-2020. • Monitoreo SISMAP. • Plan de Capacitación Anual. • Informe de asistencia médica. • Informe de rutas de transporte.	
--	---	--

- Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	• Informes Consumo Energía Eléctrica. • Documento de recepción conforme de las remodelaciones realizadas. Se evidencia que el proceso de Evaluación del Desempeño por Resultados, del cual DIGECOG ha sido modelo de referencia en la aplicación de la Evaluación de desempeño por competencias. Se evidencia la elaboración de la Política de Reconocimiento a colaboradores de DIGECOG, mediante la cual se selecciona para ser reconocido al personal más destacado en el ejercicio de sus funciones, a nivel individual y en equipo. Se evidencia que en DIGECOG, fueron entregados en 2018 los reconocimientos siguientes: • 15 meritorios • 08 contadores externos destacados • 04 ex directores • 05 trayectoria • 17 contadores internos destacados Se evidencia la ejecución del proyecto de comunicación unificada que permite brindar servicios sin necesidad de que nuestros técnicos y gerentes salgan de la entidad para asesorar a nuestros clientes. Se realizan reuniones de forma remota mediante video conferencias con clientes internos y externos.	
---	---	--

	Además, se registra un incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultáneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas para el 2017, agregando 20 nuevas extensiones para el 2018, mejorando la comunicación de voz. Se evidencia la elaboración y validación de la 1era. Carta Compromiso al Ciudadano, la cual contiene los servicios y compromisos de mejora para el ciudadano. Se evidencia la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, actualizando los servicios e incorporando nuevos atributos de calidad que fortalecen nuestra relación con la ciudadanía, instituciones y grupos de interés. Se evidencia para 2019-2020 el lanzamiento del Sistema de Análisis en el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC) a las instituciones públicas, como parte de los sistemas de innovación y mejora desarrollados por la institución en la prestación de sus servicios, donde fueron evaluadas. En 2019: 300 instituciones públicas En 2020: 457 instituciones De estas últimas 389 instituciones serán certificadas en el cumplimiento de tales normativas. Este incremento se debe a la	
--	--	--

- Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	inclusión de las unidades del Gobierno Central. Ver: • Carta Compromiso al Ciudadano. • Formulario de evaluación del Desempeño. • Proyecto Comunicación Unificadas. • Fotos routers. • Listado extensiones telefónicas. • 2da. Versión Carta Compromiso. • Actividad de lanzamiento del SISACNOC y listado de participantes. Se evidencia que producto de la visita al Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) se iniciaron diversas acciones en pro de certificarnos en ISO 9001-2015. ✓ Proyecto Excelencia con el cual se conformó un equipo de colaboradores quienes dieron seguimiento a los planes de mejora. ✓ Certificación de Auditores en ISO 9001-2015. ✓ Se inició el proceso para certificarnos en la Norma ISO 9001-2015. ✓ Elaboración de plan de Implantación de la Norma ISO 9001-2015. Se evidencia que hemos sido modelo de referencia en la aplicación de la Evaluación de desempeño por competencia. La DIGECOG participó como panelista en la actividad de	
---	---	--

	Benchmarking sobre Evaluación de Desempeño, coordinada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Se evidencia el benchmarking con la asesoría de la OPTIC en el Portal web y Redes Sociales. Se evidencia en 2020, el benchlearning con Colombia para la consolidación de los Estados Financieros Públicos, a fin de aprender de las mejores prácticas. Se evidencia que, en el Plan de Mejora CAF 2019 se planificó un (1) Benchlearning, el cual fue realizado con el Ministerio de Administración Pública, realizado en enero del 2020, sobre Implementación de un Sistema Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015, en el mes de julio 2020 DIGECOG logró certificar su Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015. También, se realizó un (1) benchlearning con el Banco Central para conocer su metodología de planificación estratégica y Gestión de Proyectos en noviembre del 2020, para un total de dos (2) en el 2020. Ver: • Informe benchlearning con el MAP • Informe benchlearning con el Banco Central • Informe benchlearning con DIGEPRES	
--	---	--

- Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Se evidencia el cumplimiento de alianzas y acuerdos con diferentes instituciones a fin de establecer acciones conjuntas y obtener mayores resultados: • Green Love, S. R. L. para Servicios de Reciclaje, que tiene por objeto formalizar un compromiso entre las partes para prestar servicios de recepción, entrega y disposición de desechos sólidos no peligrosos. • Acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre Desempeño Institucional, que tiene por objeto establecer los compromisos específicos que asumirá la (DIGECOG), para implementar un Plan de Mejora para su fortalecimiento institucional, mejorar la calidad de los servicios que ofrece y optimizar su gestión. • Acuerdo de Cooperación para formación entre DIGECOG, CAPGEFI e ICPARD, tiene por objeto establecer y asumir compromiso mancomunado entre las partes, para contribuir al fortalecimiento de la adopción e implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), y documentos normativos emitidos por la DIGECOG. • Acuerdo de Cooperación entre: DGBN, DGCN y DIGECOG, con el objeto de elaborar entre las	No se evidencian resultados de mediciones en relación a la eficacia de las alianzas
---	---	--

- 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.).	instituciones firmantes un plan de trabajo, con directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos establecidos en sus respectivas atribuciones misionales. • Contrato de Aseguramiento con el objeto de establecer Planes Complementarios en beneficio de los servidores públicos que laboran en la DIGECOG ofertados previamente por el SENASA. Ver: • Acuerdos. • Matriz de Alianzas Se evidencia el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Servicios (SIS), en el cual se recopilan todas las solicitudes de servicios informáticos a nivel interno. Se evidencia una tendencia hacia la baja en el consumo de energía kwh del 2019-2020, de un 14.7%, con un ahorro en términos monetarios de un 13.0%. Se evidencia que en 2018 se registra un ahorro en el consumo de 16.03 % Kwh y 16.06% en pesos dominicanos, manteniéndose la tendencia al ahorro. Se evidencia que, a diciembre de 2019, hubo una disminución de 2520 Kwh, con relación a diciembre 2018.	
--	--	--

	Se evidencia, que, a diciembre de 2020, hubo una disminución de 2,160 Kwh con diciembre 2019. Se evidencia la ejecución del proyecto de comunicación unificada que permite brindar servicios sin necesidad de que nuestros técnicos y gerentes salgan de la entidad para asesorar a nuestros clientes. Se realizan reuniones de forma remota. mediante video conferencias con clientes internos y externos. Además, se registra un incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultaneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas para el 2017, agregando 20 nuevas extensiones para el 2018, mejorando la comunicación de voz. Se evidencia la renovación del 30% de las computadoras de los usuarios, por máquinas con mayor velocidad y capacidad mejorando las condiciones de trabajo de los colaboradores. Del mismo modo, la dotación de 10 laptops para los implantadores del Sistema de Contabilidad de la Dirección de Procesamiento Contable. Para el 2019, optimizando los recursos se procedió a la adquisición de los siguientes equipos: • 40 computadoras. • Actualización de 88 computadoras.	
--	---	--

- Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	• Adquisición de 9 equipos de impresión para encargados. • Cableado Estructurado del quinto nivel y su certificación. Se evidencia que se hizo reacondicionamiento del cableado del segundo nivel, del mismo modo se trabajó el 5to. nivel, con el objetivo de mantener la infraestructura de la institución con mejores estándares y facilitar el manejo y la administración de los servicios. Se evidencia que fue adquirida la licencia para 251 Trend Micro Anti-Virus y 1 Firewall para proteger y garantizar la información y procesos de la institución. Ver: • Pantalla de sistemas SIS y SIAB. • Comunicaciones Unificadas. Se evidencia las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización, obteniendo los resultados siguientes: La auditoría correspondiente a la fase I para la certificación en la Norma ISO 9001:2015 superada de manera satisfactoria y la auditoría de fase II, julio 2020, de la cual se obtuvo la certificación del SGC. En las metas presidenciales, en cumplimiento de los objetivos y lineamientos presidenciales	
---	---	--

	En 2020: 96.32%, situándose dentro de los primeros 5 lugares En 2019: 95.62% En 2018: 95.99% De igual forma, en el Índice de evaluación de compras y contrataciones de la Dirección General de Compras y Contrataciones En 2020: 99.14% En 2019: 98.87% DIGECOG, en los últimos tres años, exhibe un excelente desempeño en la evaluación que la Contraloría General de la República hace, a partir de los estándares que sustentan los 5 componentes de las Normas Básica de Control Interno (NOBACI) cuya tendencia sostenida se detalla a continuación: • En 2020: 99.10% • En 2019: 100% • En 2018: 99.3% Se evidencia que se han realizado procesos de Auditorías Internas, auditando: • 2 en 2018, siendo responsables de estos procesos las áreas de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo y Administrativo y Financiero. • En noviembre del 2019 se realizó una auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015.	
--	--	--

	• En marzo 2020 se realizó auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad y dos externas auditorías con el AENOR para la certificación 9001:2015. Se evidencia que, en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), DIGECOG obtiene calificación por encima del 90% en los últimos años, según detalle: • En 2020: 92.85% • En 2019: 95.16% • 2018: 90.32% Se evidencia que, a diciembre de 2020, DIGECOG presentó un desempeño extraordinario, ocupando el 3er lugar de un total de 184 instituciones evaluadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), evidenciando el interés de la organización en cumplir con procesos y estándares del órgano rector de la Administración Pública. Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Presidencial de Tecnologías y Comunicación (OPTIC) respecto a DIGECOG que se ha colocado entre las primeras diez (10) posiciones en el ranking nacional, con un puntaje de: • En 2020: 91.79% • En 2019: 96.99% • En 2018: 95.99%	
--	---	--

- Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Se evidencia la certificación en las Normas NORTIC A-2, A-3, A-4, A-5 y E-I. Se evidencia la excelente calificación que, desde su inicio a la fecha, DIGECOG mantiene invariable en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG. Los resultados de esas evaluaciones se detallan a continuación: • En 2020: 100% • En 2019: 100%. • En 2018: 93.5% Ver: • Informes Auditorías Internas. • Monitoreo SISMAP. • Autoevaluaciones CAF. • Autoevaluaciones NOBACI. • Metas Presidenciales. • Gobierno Electrónico. • Índice de Gestión Presupuestaria. • Índice de Compras y Contrataciones (DGCP). Se evidencia la participación en la premiación a la excelencia realizado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a los empleados de carrera administrativa con puntuaciones sobresalientes en las evaluaciones de desempeño, en 2015 fueron reconocidos 4 y 4 en 2017.	
---	--	--

	Se evidencia el alto desempeño de DIGECOG respecto al cumplimiento de las normativas dictadas por la OPTIC, a través de Certificación en las Normas NORTIC A-2, A-3, A-4, A-5 y E-I y cinco (05) Recertificaciones: - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano (NORTIC A2). - Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano (NORTIC A5), en los años 2018 y 2019. - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado dominicano (NORTIC E1). - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano (NORTIC A3). - Norma para la Interoperabilidad entre los organismos del Gobierno dominicano (NORTIC A4) Se visualiza la DIGECOG con un 100% de cumplimiento en Gestión Presupuestaria en el Portal de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES): En 2020: 91% En 2019: 92% En 2018: 92%	
--	--	--

	Se evidencia que, DIGECOG fue reconocida por su alto índice en materia de gobierno electrónico, de acuerdo a los resultados del ranking sobre Uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones e Implementación en el Estado dominicano, tras haber sido evaluada en los componentes de los tres grandes pilares como son: uso de las TIC, Gobierno Electrónico y Servicios en Línea. Se evidencia que DIGECOG mantuvo una valoración excelente en las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con una calificación en la sección "Transparencia" del portal de la Institución, según detalle: • En 2020: 100% • En 2019: 100% • En 2018: 93.5% Se evidencia en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cumplimiento de la Ley 41-08, sobre Función Pública, con calificación por encima del 90% en los últimos 8 años, según detalle: • 90.32% en 2018 • 95.16% en 2019 • 98.25% a junio 2020 Se evidencia la postulación al premio Nacional de la Calidad del Ministerio de Administración Pública (MAP), en el 2011, 2016 y 2018 obteniendo Medalla de Plata en este último año.	
--	--	--

	Se evidencia la elaboración de la Política de Reconocimiento a colaboradores de DIGECOG, mediante la cual se selecciona para ser reconocido al personal más destacado en el ejercicio de sus funciones, a nivel individual y en equipo. Se evidencia que en DIGEOCG, fueron entregados en el 2020, los reconocimientos siguientes: ✓ 14 meritorios ✓ 4 menciones especiales ✓ Y se reconoció al departamento de Tecnología de la información y comunicación por su entrega y arduo trabajo en pleno Covid-19 Se evidencia que en DIGECOG, fueron entregados en 2018 los reconocimientos siguientes: • 15 meritorios • 08 contadores externos destacados • 04 ex directores • 05 trayectoria • 17 contadores internos destacados Ver: • Fotos entrega Medalla al Mérito a Empleados • Reconocimientos a empleados. • Certificaciones NORTIC. • Informe de Retorno de la Postulación. al Premio Nacional de la Calidad. • Informe Autoevaluación NOBACI.	
--	---	--

- Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. - Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. - Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	• Monitoreo SISMAP. • Informe Monitoreo DIGEIG. Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, demostrando una gestión adecuada de la institución. La DIGECOG evidencia que ejecutó un 93% de su presupuesto en el 2018, un 92% en el 2019 y 92% en el 2020. El índice de Gestión Presupuestaria se muestra en el portal de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), obteniendo la DIGECOG un 100%. Ver: • Ejecución Presupuestaria, 2018-2020. Se evidencia la ejecución del proyecto de comunicación unificada que permite brindar servicios sin necesidad de que nuestros técnicos y gerentes salgan de la entidad para asesorar a nuestros clientes. Se realizan reuniones de forma remota mediante video conferencias con clientes internos y externos. Además, se registra un incremento de 94 extensiones, el aumento de 24 a 48 líneas telefónicas simultaneas, ampliación de velocidad de internet de 15 a 50 Mbps, colocación de varios routers en diversas áreas para el 2017, agregando 20 nuevas extensiones para el 2018, mejorando la comunicación de voz.	
--	--	--

	Se evidencia los desechos colectados detallados de la manera siguiente: • Enero-diciembre 2018 - Papel: 825 kg - Tóner: 48 unidades - Plástico 44 libras - Otros metales 7 kg • Enero-diciembre 2019 - Papel: 677 kg kg - Cartón: 187 kg - Tóner: 39 unidades - Plástico 34 unidades Se evidencia que DIGECOG, en virtud de que es una dependencia del Ministerio de Hacienda, recibe el 100% de sus recursos del Presupuesto General del Estado, ejecutándose conforme a los lineamientos establecidos. Esto evidencia una ejecución de sus objetivos presupuestarios y financieros de: Un 93% en el 2018; un 92% en 2019 y un 92% en el 2020. Ver: • Análisis Comparativo Comunicación Unificada. • Plan de protección al ambiente • Reporte Green Love. • Ejecución Presupuestaria 2017-2019.	
--	---	--

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.