

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador: Atahualpa Ortíz

Evaluador (es):

Felix Martínez
Regina De León
Johanny Ruiz
Sugeli Rodríguez
Alexandra Merán
Yeuri Peña
Elvia Acosta
Priscelia Peña
Franklin Oviedo
Cristina Acevedo

Distrito Nacional, Santo Domingo de Gúzman
Julio 2021

Tabla de contenido

1. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1. MISIÓN.....	4
1.1.2. VISIÓN.....	4
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	4
1.1.4. POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	4
1.2. BASE LEGAL.....	4
1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
1.4. SERVICIOS.....	7
1.5. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	8
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	9
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	9
2.1.1. LIDERAZGO.....	9
2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	10
2.1.3. PERSONAS.....	10
2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS.....	10
2.1.5. PROCESOS.....	11
2.1.6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	12
2.1.7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	12
2.1.8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	13
2.1.9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	14
3. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	15
3.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	15
3.1.1. LIDERAZGO.....	15
3.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	15
3.1.3. PERSONAS.....	15
3.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS.....	15
3.1.5. PROCESOS.....	16
3.1.6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	16
3.1.7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	16
3.1.8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	16
3.1.9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	16
4. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	17
4.1. (Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).....	17

RESUMEN EJECUTIVO

(Breve resumen del proceso realizado)

La evaluación institucional en la Dirección General de Contabilidad Gubernamental es realizada anualmente a través de la metodología CAF en fiel cumplimiento con el decreto No. 211-10 e inicia con la reunión del Comité de Calidad en la que, con la orientación del Director General se establecen las pautas para realizar el autodiagnóstico a partir de la distribución del llenado de la matriz CAF de acuerdo a sus áreas de responsabilidad o de mayor incidencia con los requerimientos a abordar.

A partir de ese momento los miembros del Comité con sus respectivos equipos de trabajo proceden a completar la matriz con los puntos fuertes que tiene la institución sustentado en las evidencias que las validan y la detección de las áreas de mejoras de los temas pendientes de afrontar.

Luego el Comité de Calidad se avoca a la revisión y consolidación de la matriz CAF para reforzar los puntos fuertes con el aporte de los miembros del mismo y sus respectivos equipos de trabajo, así como la elaboración del plan de mejoras en el que son plasmadas las acciones a desarrollar para superar estos retos importantes, en un ciclo constante de la mejora continua.

A partir del plan de mejora la institución inicia la ejecución de dichas acciones acorde a la prioridad establecida para las mismas y su integración en la Planificación Operativa Anual, lo que permite su seguimiento a través de indicadores de cumplimiento.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1. MISIÓN

Regir el Sistema de Contabilidad del Sector Público dominicano, sustentado en normativas para el registro y la medición de los hechos económicos y financieros, que produzcan informaciones fiables y oportunas, destinadas a la toma de decisiones y rendición de cuentas.

1.1.2. VISIÓN

Ser reconocido como el órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental por la implementación de las mejores prácticas contables, sustentadas en un modelo de excelencia, destinado al fortalecimiento y consolidación de las finanzas públicas dominicanas.

1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

Compromiso

Oportunidad

Excelencia

Transparencia

Integridad

1.1.4. POLÍTICA DE LA CALIDAD

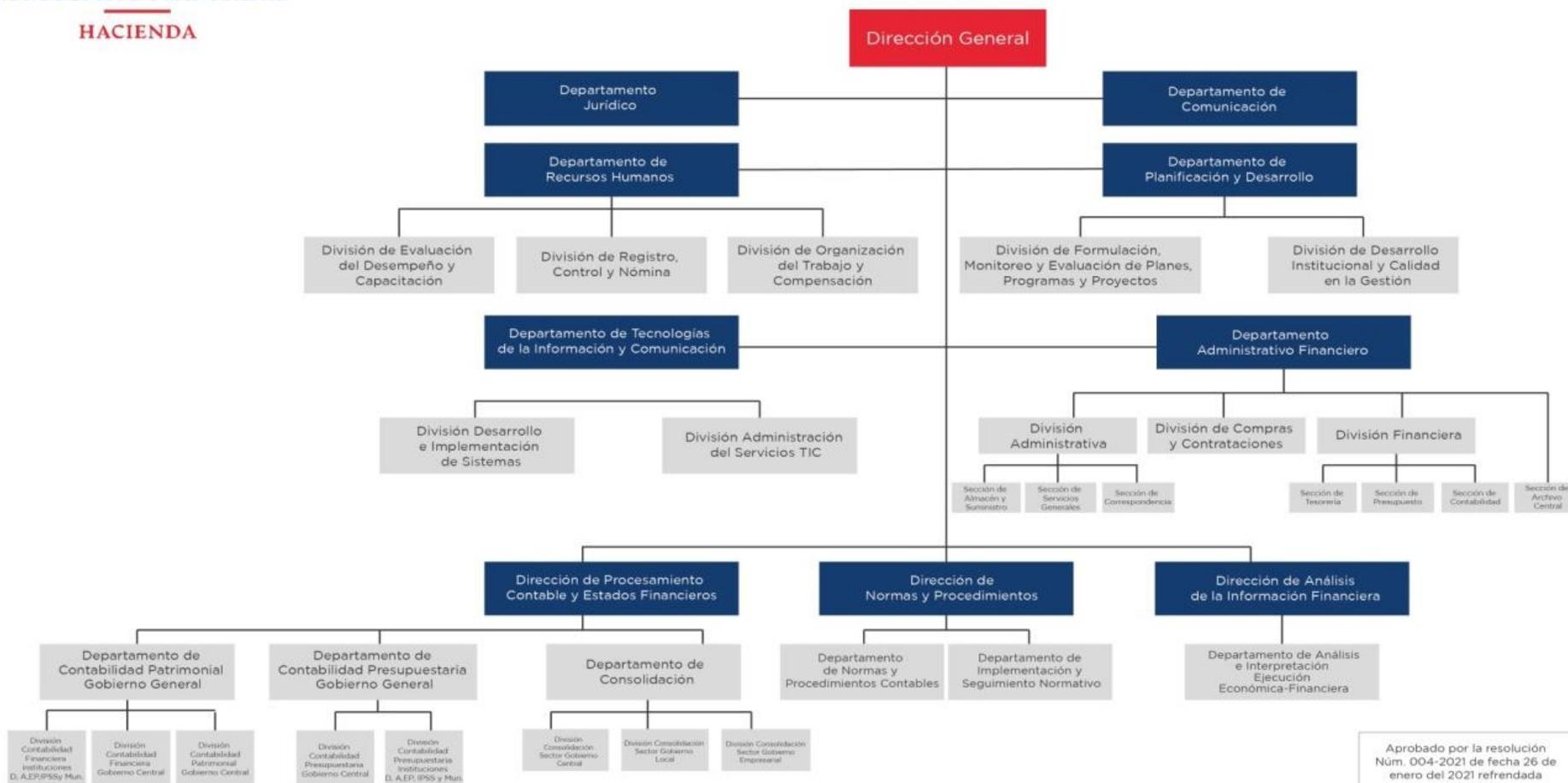
La Dirección General de Contabilidad Gubernamental está comprometida con dictar las normativas contables sustentadas en los estándares internacionales, asesorar a las instituciones del sector público en su implementación, así como elaborar informes económicos y financieros para una eficiente y eficaz gestión de las finanzas públicas; asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos, el marco legal vigente y la mejora continua de nuestros procesos para la satisfacción de las partes interesadas.

1.2. BASE LEGAL

- 1) Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015, art. 245.
- 2) Ley núm. 126-01, que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, del 27 de julio del 2001 y su reglamento de aplicación promulgado por el decreto núm. 526-09.
- 3) Ley núm. 150-14 sobre el Catastro Nacional, del 11 de abril de 2014.

- 4) Ley núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero de 2012.
- 5) Ley núm. 10-07, Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, del 8 enero de 2007.
- 6) Ley núm. 5-07, del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado, del 5 de enero de 2007.
- 7) Ley núm. 498-06, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, del 28 de diciembre del 2006.
- 8) Ley núm. 496-06, que crea la Secretaría de Estado de Economía Planificación y Desarrollo (hoy Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo), del 28 de diciembre del 2006.
- 9) Ley núm. 494-06, de Organización del Ministerio de Hacienda, del 27 de diciembre de 2006.
- 10) Ley núm. 423-06, Marco Legal del Presupuesto para el Sector Público, del 17 de noviembre del 2006.
- 11) Ley núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, del 18 de agosto del 2006 y su modificación contenida en la ley núm. 449-06, del 6 de diciembre del 2006.
- 12) Ley núm. 6-06, de Crédito Público, del 20 de enero de 2006.
- 13) Ley núm. 567-05, de Tesorería Nacional, del 13 de diciembre de 2005.
- 14) Ley General núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información, del 28 de julio del 2004, y su reglamento de aplicación promulgado por el decreto núm. 130-05.
- 15) Ley núm. 10-04, que crea la Cámara de Cuentas de la República Dominicana, del 20 de enero de 2004.

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Aprobado por la resolución Núm. 004-2021 de fecha 26 de enero del 2021 refrendada por el MAP.

1.4. SERVICIOS

Servicio	Descripción	Área que los brinda
Capacitación en Contabilidad Gubernamental	Capacitar, entrenar y actualizar en materia de Contabilidad Gubernamental a las Direcciones Administrativas Financieras de las Instituciones del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas, Empresas Públicas y las Municipalidades	Dirección de Normas y Procedimientos
Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental	Permite brindar a los estudiantes de contabilidad de las Instituciones Educativas y a miembros de entidades gremiales, la oportunidad de recibir orientación sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental	Dirección de Normas y Procedimientos
Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	Permite brindar a los estudiantes de contabilidad de las Instituciones Educativas y a miembros de entidades gremiales, la oportunidad de recibir orientación sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental	Dirección de Procesamiento Contable y Estados Financieros

1.5. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

La aplicación del análisis de campo de fuerzas, durante el ejercicio de reflexión estratégica arrojó como consenso del liderazgo institucional, las siguientes fuerzas impulsoras:

- Compromiso de la Alta Dirección.
- Efectiva rendición de cuentas.
- Robustez de la plataforma tecnológica.
- Apoyo del Ministerio de Hacienda.
- Articulación con los órganos rectores.
- Valoración e imagen institucional positiva.
- Capacitación y desarrollo del personal.
- Apoyo de la cooperación internacional.

Foco o eje estratégico	Objetivo estratégico
Regulación e Implementación Normativa	Emitir, actualizar e implementar la normativa contable en las instituciones del sector público dominicano.
Transparencia y rendición de cuentas	Monitorear y evaluar los registros y operaciones contables para producir información económica y financiera oportuna, fiable, integrada y consolidada del sector público dominicano.
Fortalecimiento institucional	Implementar un modelo integral y eficiente de gestión institucional mediante un conjunto de estrategias de desarrollo organizacional y de gestión humana, que aseguren un cumplimiento efectivo y con calidad de los objetivos estratégicos, encaminados a un desempeño de excelencia
Gestión de la comunicación institucional	Implementar un modelo de comunicación integral interna y externa, mediante una gestión eficiente de la estrategia de comunicación

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.1.1. LIDERAZGO

El 98.12% en los indicadores de metas presidenciales, quedando posicionada entre las tres (3) instituciones del Estado dominicano con mejor desempeño, esto implicó lograr lo siguiente:

- 99% de cumplimiento en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) avalado por la Contraloría General de la República (CGR), según última evaluación al cierre del año 2021.
- 100% de cumplimiento en el índice de Gestión Presupuestaria (IGP) medido por DIGEPRES, última evaluación 1er. trimestre 2021.
- 100% de logro en el Índice de transparencia, según certifica la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG).
- 94.55% de cumplimiento en el Índice del SISMAP certificado por el Ministerio de Administración Pública. Ocupando la 3ra. posición en el ranking de todas las instituciones públicas al momento de redactar esta memoria. Verificable en la página web del MAP. <https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking / Ranking View>.
- 95.95% de logro en el índice de Uso de TIC e Implementación de gobierno electrónico (iTICge) certificado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), reconocida dentro de las instituciones del TOP 10 a nivel nacional con mejor uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- 99.48% alcanzado en la evaluación del SIS Compras, certificado por la DGCP, según la última evaluación del 1er. trimestre 2021.
- 100% alcanzado en la evaluación del Índice de cumplimiento en la Ley núm. 200-04 de libre acceso a la información pública, avalado por la DIGEIG.

1era. institución de todas las dependencias del Ministerio de Hacienda en alcanzar la certificación en la norma ISO 9001:2015 (Certificado No. ER-0316/2020). DIGECOG certificó todos sus procesos y ha mantenido con un alto nivel de efectividad el Sistema de Gestión de Calidad, validado por la auditoría externa de seguimiento realizada por la empresa certificadora AENOR los días 24 y 25 de mayo del 2021. Verificable visitando la página <https://www.aenor.com/certificación/certificado/?código=203049>

2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Se realizó el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en dicha formulación participaron varios representantes de los grupos de interés, alineado al Plan Estratégico Sectorial (PES).

Se actualizó el 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) 2021-2024.

Se revisó y actualizó el Marco Estratégico de la institución en la Jornada de formulación del PEI.

2.1.3. PERSONAS

La planificación de Estratégica y Operativa de entidad otorga especial atención a la Gestión del Talento Humano, ese sentido se planifican las necesidades de recursos humanos, tanto presentes como futuras, tomando en cuenta las necesidades de nuestros grupos de interés, previamente identificadas en las jornadas de planificación estratégica. También se identifican las competencias requeridas para el logro de los objetivos en los perfiles de puestos, algunas necesarias se incluyen en el plan anual de capacitación.

Se tiene diseñado los procedimientos, políticas y formularios que permiten gestionar de forma eficiente los recursos humanos de la institución apegado a las normativas emitidas por el MAP.

Se elabora cada año el plan de capacitación anual apoyado en la evaluación del desempeño, la cual está debidamente documentada, y en el formulario de detección de necesidades de capacitación que es complementado por cada área que integra la estructura organizacional de la DIGECOG.

La institución desarrolló por 5ta. vez, la Semana de la Salud, con el objetivo de promover en los colaboradores el cuidado preventivo de la salud física, mental y emocional, a través de diversas acciones, fomentando el autocuidado y promoción de un estilo de vida saludable.

Se evalúan las capacitaciones impartidas, tanto presenciales como virtuales, y su impacto en el desarrollo tanto personal como profesional, así como la relación costo-beneficio de la acción formativa mediante las herramientas diseñadas para tales fines: formulario de evaluación de la capacitación, formulario de impacto de la capacitación y cuestionario de evaluación de la capacitación virtual. En los casos requeridos el beneficiario de la capacitación comparte los conocimientos adquiridos con los demás compañeros.

2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

El proceso de la gestión de alianza, inicia en la planificación estratégica donde se identifican los aliados potenciales. Se identifican los tipos de relacionamiento: proveedores de servicios o suplidores, co-productores del servicio o de co-diseño o de cogestión para impulsar en conjunto políticas públicas, patrocinadores o

financiadores, beneficiarios del servicio, de cumplimiento en el caso de otras instituciones del Estado que son rectores del algún ámbito de la administración pública y de cooperación.

La institución cuenta con sistemas financieros estandarizados, y políticas claramente definidas. Los procedimientos incluyen los de activos fijos, ejecuciones presupuestarias, cuentas por pagar, entre otros. También, enfoca la formulación presupuestaria, y su posterior ejecución a los objetivos estratégicos establecidos, cumpliendo los lineamientos de DIGEPRES y tomando en consideración los indicadores y metas a lograr por las áreas sustantivas y de apoyo.

Para asegurar el buen funcionamiento se aplican todas las normas y procedimientos estandarizados que dictan los Órganos Rectores que conforman el SIAFE, como son:

- Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
- Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP)
- Contraloría General de la República (CGR)
- Tesorería Nacional (TN)
- Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)

En busca de realizar una gestión eficiente de su Infraestructura, DIGECOG elabora un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones establecido en el Plan Operativo ejecutado y verificado cada año, a través del proceso de monitoreo y evaluación Institucional.

A través de un plan de mantenimiento, cada área y los equipos de la institución son conservados y cuidados por el personal asignado, mediante el cumplimiento de un cronograma de actividades. Los mantenimientos preventivos a las unidades de aires acondicionados, flota vehicular, planta eléctrica y planta física forman parte del plan de mantenimiento Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).

2.1.5. PROCESOS

La entidad tiene identificados, diagramados, documentados y certificados sus procesos, bajo la Norma de Calidad ISO 9001:2015. Los 20 procesos de la institución interactúan de manera armónica y están clasificados en procesos claves, estratégicos, de apoyo y los procesos de medición y evaluación.

Todos los procesos de la DIGECOG cuentan con sus fichas de procesos, elaboradas desde una perspectiva de gestión por procesos con insumo de entradas y salidas.

Se puede constatar la solidez de toda la base de conocimiento institucional, por la existencia de un total de 265 documentos vigentes y de recién actualización, que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad diseñado, de los cuales el 40% corresponde a descripciones de puestos, 16.98% a fichas de procesos y 13.21% a procedimientos.

Todos estos documentos, fueron socializados con todo el personal de la DIGECOG. De esta forma se ha cumplido al 100% con las exigencias de las

Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en el renglón de ambiente de control.

La institución documenta, mejora y mide con indicadores de procesos y de calidad todos los procesos y los verifica a través de las auditorías internas, externas y la revisión por la Dirección del SGC.

2.1.6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

1,323 servidores públicos capacitados en las normativas contables en el año 2020.

Mediante encuesta de satisfacción de clientes realizada en mayo se les preguntó a los clientes sobre la calificación a la diferenciación de los servicios, recibiendo calificación de 100%.

En lo referente a la imagen global de la organización se tiene programada una meta anual de 95% y los resultados fueron en promedio un 98% para los tres (3) años, alcanzados de manera satisfactoria el año 2018.

96.26% promedio de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, durante los años 2017 al 2019.

Se ha establecido como meta, responder el 100% de quejas y reclamos en máximo de 15 días laborales. Durante el período 2018-2021 se han recibido un total de **153 quejas y sugerencias** vía la Oficina de Acceso a la Información y los medios establecidos para esos fines. Se dio respuesta al 100% de manera oportuna, según la meta de 15 días, establecidos de acuerdo con lo establecido en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y en la Carta Compromiso al Ciudadano

En periodos consecutivos 2019 y 2020, DIGECOG obtiene resultados de 100% en el índice de transparencia para cada uno de los años, mientras que otras dos (2) Instituciones dependientes del Ministerio de Hacienda, una posee resultados de 91% en el 2019 y 100% en el año 2020 y la 2da. Institución posee resultados de 100% para el año 2019 y de 91% en el año 2020.

La reputación de la Organización como empleadora fue evaluada por primera vez en el 1er. Semestre de año 2021 y la meta fue alcanzada y superada, ya que se estableció un 90% como objetivo y se alcanzó un 100% en la medición realizada en febrero del 2021.

2.1.7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

La DIGECOG, ha utilizado por más de 4 años la encuesta de clima organizacional como su principal herramienta para conocer la opinión de los colaboradores y directivos sobre diversos tópicos relacionados a mejorar las condiciones de trabajo y la forma en que se dirige o conduce el equipo, el desarrollo del personal, entre otras variables, contempladas en el modelo de excelencia o marco común de evaluación. Adicionalmente, se utilizan otros mecanismos de levantar la opinión de los colaboradores sobre los servicios internos y temas globales del

relacionamiento con la comunidad y la sociedad, estos mecanismos utilizados son principalmente encuestas de opinión.

92.79% nivel de satisfacción de los colaboradores según la encuesta de clima laboral, siendo la dependencia de Hacienda con más alta valoración.

La DIGECOG posee un consultorio médico en sus instalaciones, este bajo la dependencia del departamento de Recursos Humanos, la instalación del consultorio fue concebida para dar asistencia primaria oportuna en temas de salud a los colaboradores, dentro de las atenciones que se realizan con mayor frecuencia se encuentran: presión arterial alta, síntomas gripales, diabetes, entre otros.

Asistencias médicas, consultorio DIGECOG 2021	Enero	Febrero	Marzo
Asistencias Médicas personal interno	86	69	47
Asistencias Médicas personal externo	10	13	18
Licencias médicas auditadas	22	3	15
Casos de covid-19 recibidos	10	15	11
Formularios EPI reportados	4	4	4
Operativos médicos realizados	0	2	1

2.1.8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La DIGEGOC ha planificado la realización de encuestas durante todo el año, las cuales han ejecutado con el objetivo de conocer y mejorar la percepción de las partes interesadas. En la encuesta de grupos de interés, aplicada por primera vez en 2021, se planificó una meta de un 85% de valoración para luego de evaluar el resultado alcanzado tomarlo como línea base en el establecimiento de la meta futura.

Las mediciones evidencian el buen desempeño de la institución sobre todo en el aspecto de Responsabilidad Social, en la cual la institución vislumbra el compromiso asumido con la ciudadanía, como lo son: jornadas de reforestación, limpieza de costas, participación en actividades humanitarias, apoyo a las actividades deportivas, culturales y a personas en situación de desventaja, de los cuales los encuestados calificaron las acciones realizadas con un 88% entre excelente y bueno.

Otro aspecto planificado es realizar un operativo anual de reforestación y de limpieza de costas como parte de la contribución de DIGECOG en la reducción del impacto medioambiental y los problemas del cambio climático. la meta para

período 2018-2020 fue de 1750 plantas sembradas, cifra excedida por 450 en las zonas de Bonao y Baní, superándola en 26%. También se logró al 100% la meta de limpieza de costas, recolectando 455 bolsas de desechos como se detalla a continuación:

- En 2018, en Playa Salinas, Baní, en la que participaron un total de 55 colaboradores, con una valoración del impacto de un 100% por parte de los residentes de la zona encuestados.
- En 2019, en Playa Güibia, en la que participaron un total de 50 colaboradores de la institución.
- En 2020, alrededor de 35 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

2.1.9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Entrega oportuna del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), principal informe del Estado dominicano de rendición de cuentas, desde el año 2004 a la fecha. Logrando incorporar 477 instituciones en el ERIR 2020. Verificable la página web de la DIGECOG: <http://digecog.gob.do/index.php/erir/estado-de-recaudacion-e-inversion-de-las-rentas-erir>

Emisión de nueve (9) normativas contables en el 2020, verificable en la página web: <http://digecog.gob.do/normativas/index.php/normativas>

Logró de cinco (5) certificaciones en las Nortic A2, A3, A4, A5 y E1 verificable en la página web de la OPTIC, <https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/direccion-general-de-contabilidad-gubernamental-digecog>.

Medalla de Plata en el Premio Nacional a la Calidad en la versión del año 2018. Verificable en la página web del MAP.

La institución fue evaluada en el cumplimiento de la segunda versión de Carta Compromiso al Ciudadano en febrero 2021 alcanzando un 100%.

3. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

3.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

3.1.1. LIDERAZGO

No se cuenta con un mapa de actores que permita abordar de manera adecuada los riesgos y oportunidades con los actores claves

3.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se han desplegado y comunicado las estrategias y metas con todas las áreas, permitiendo que todos los colaboradores puedan conocer los objetivos que se persiguen alcanzar.

3.1.3. PERSONAS

No se tienen establecido procesos para la gestión del Cambio en la organización.

La institución no ha determinado las necesidades de las personas que componen la organización para que estas sean comparadas de forma sistémica con las necesidades de organización.

No se cuenta con una estrategia que permita desarrollar las capacidades de las personas que permita dar respuesta a la necesidades actuales y futuras de la institución, siendo de mutuo acuerdo con los colaboradores.

No se conocen las causas de salida de los colaboradores de la institución para desarrollar estrategias que permitan a la organización ser más competitivas y una mejor opción para laborar en ella.

3.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

No se han desarrollado los presupuestos por programas y asignar fondos por áreas para gestionar los productos y procesos que son su responsabilidad.

3.1.5. PROCESOS

La entidad no ha identificado la interacción e impacto de los grupos de interés en los productos y servicios la institución

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

3.1.6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No se ha determinado los tiempos para la aplicación de las diferentes encuestas realizadas en la organización.

No se han tipificado los servicios y determinar los tiempos de espera y los tiempos de tramitación para la prestación de estos, con el fin de abordar estrategias que permitan mejorar los servicios

No se conoce el grado en que son utilizados los métodos de atención de los clientes para brindar un mejor servicio

3.1.7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

3.1.8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

3.1.9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No hemos determinado el alcance de las revisiones periódicas realizadas con los grupos de interés y evaluar sus resultados

No contamos con la definición del nivel de cumplimiento de los contactos/acuerdos realizados

No se conocen los resultados obtenidos de la realización de benchmarking, la innovación en los servicios y productos

4. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

4.1. (Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Este proceso de autoevaluación institucional permite que la institución exponer a colaboradores y grupos de interés, los servicios que ofrece la DIGECOG y las labores que realiza en pos de cumplir con la misión y visión institucional apegado a los valores que la definen.

En esta ocasión fue vital para el éxito del proceso, la integración del personal directivo y colaboradores de nuevo ingreso debido al cambio de gestión de gobierno.

Otro aspecto importante a destacar fue el desarrollo de las acciones contempladas en los planes de mejora, lo que nos ha permitido fortalecer la gestión institucional apoyado además en un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, por lo que podemos evidenciar importantes avances.

5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.