



Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Presupuesto DIGEPRES

FECHA

Agosto 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
<ul style="list-style-type: none"> • Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 	<p>La DIGEPRES ha formulado y desarrollado un marco estratégico institucional compuesto por la misión, visión y valores. Fueron elaborados como parte del ejercicio de planificación estratégica institucional 2021-2024, contando con la participación de todos los grupos de interés (Máxima autoridad ejecutiva, directores, encargados y empleados en general, representante de instituciones del sector, instituciones clientes). El marco estratégico institucional y el Plan Estratégico Institucional está alineado al marco legal aplicable, la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan Nacional Plurianual del Sector Público y plan Estratégico Sectorial.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	

<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listas de asistencias actividades PEI 2021-2024 • Lista de interesados del Proyecto PEI 2021-2024 <p>La institución tiene establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión. Durante el ejercicio del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, fueron definidos los valores institucionales y revisados con los interesados, asegurándonos de que los valores que nos identifican estén alineados y permitan el logro de la visión y misión. Además, estos mantienen una estrecha vinculación con los principios que rigen el sistema presupuestario Dominicano, como lo establece el Art. 11 de la Ley Orgánica de Presupuesto 423-06 y los establecidos en la Constitución de la Republica Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Fotos/videos de sesiones de trabajo para definir los valores <p>Se ha comunicado de forma oportuna y efectiva la misión, visión y valores, los ejes estratégicos y resultados esperados a todo el personal de la institución y</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 	<p>grupos de interés externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización PEI con Órganos Rectores • Socialización Directivos de la DIGEPRES • Socialización a todo el personal <p>En el marco de la elaboración del Plan Estratégico 2021-2024 fueron revisadas y rediseñadas la misión, visión y valores de la DIGEPRES, posterior a un análisis del entorno para conocer sus características internas y su situación externa mediante un análisis FODA, revisión de las normativas aplicables vigentes, medidas de políticas y el análisis de la información relevante de los procesos y servicios e indicadores de gestión.</p> <p>Planificación y Desarrollo es el responsable de gestionar todo el proceso de la planificación institucional, así como también otras herramientas de seguimiento de los objetivos a los planes institucionales.</p> <p>Para el seguimiento, evaluación y</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 	<p>monitoreo de los planes operativos, los equipos verifican los avances de los indicadores de metas y sus actividades. Las herramientas de Seguimiento a los Productos del POA y Matriz de Seguimiento al POA nos brindan la información hacer los Informes de Monitoreo publicados para todos los interesados y entregados oficialmente al Ministerio de Hacienda indicando los avances.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Análisis FODA • Imágenes de las jornadas de elaboración del PEI • Imágenes de las jornadas de encuentros con interesados externos <p>Contamos con mecanismos establecidos para gestionar la prevención de comportamientos no éticos (conflictos de interés, corrupción, etc.) en cumplimiento al Decreto No. 149-98 de Creación de Comisiones de Ética Pública y considerando la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público se han llevado a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Código de Ética 	
--	--	--

	<p>Institucional, alineado al Código de Ética del Ministerio de Hacienda y su lanzamiento oficial está programado para el próximo 30 de julio en presencia de representantes de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90% de los colaboradores de la institución se han certificado en el  <i>Curso Básico de Ética para Servidores Públicos – Una Herramienta para Combatir la Corrupción</i>, impartido por la Academia Regional Anticorrupción para Centroamérica y el Caribe. • Implementación de buzones de denuncias, con la finalidad de facilitar un medio para comunicar casos no éticos dentro de la institución. • Constitución de la Comisión de Ética de acuerdo con la normativa vigente, el cual realiza actividades a todo el personal sobre Ética del Servidor Público y las funciones del Comité. • Inclusión de temas relacionados con conducta ética y las normativas relacionadas en la 	
--	---	--

	<p>inducción de nuevo personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío de información relativa al Comité de Ética y se invita actividades relativas al tema y campañas de socialización a través de Comunicación Interna (COI). <p>El régimen disciplinario de los servidores públicos está fundamentado en la graduación de las faltas como se indica a continuación, en la Ley 41-08:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faltas de primer grado (amonestación escrita) • Faltas de segundo grado, (suspensión hasta por noventa (90) días sin disfrute de sueldo) • Faltas de tercer grado (destitución del servicio) <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética Institucional • Relación de Participantes Curso Ética para Servidores Públicos • Fotos y formularios de buzones de denuncias • Registro de casos de denuncias y conflictos éticos 	
--	--	--

- 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.

Con la finalidad de concientizar al personal sobre la prevención de la corrupción, la DIGEPRES gestiona de manera periódica charlas para el servidor público con los principales atributos incluidos en la Ley 41-08 del Servidor Público, lo que permite a los empleados identificar los posibles conflictos y cómo actuar en cada caso.

Para fines de establecer las pautas de un comportamiento ético, la Institución elaboró su propio Código Ética alineado al del Ministerio de Hacienda, el cual será socializado el 30 de julio en presencia de representantes de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Antes de contar con un código propio, adoptamos el código de ética del Ministerio de Hacienda y este ha sido socializado periódicamente a los directivos e incluido en las jornadas de inducción al personal de nuevo ingreso, asimismo son enviadas comunicaciones internas recordando las normas éticas y los comportamientos esperados.

El organismo establecido para el seguimiento a estos puntos se denomina comité de ética, el cual maneja un plan de trabajo anual que contienen actividades de promoción y además se reúnen periódicamente para analizar cualquier

	<p>situación que apunte a actos de corrupción y que vayan en contra de la ética.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código Ética Institucional • Relación de Participantes Curso Ética para Servidores Públicos • Campañas Comité de Ética • Correos reunión comité de ética • Correo Presentación del comité de ética • Actas de Reunión Comité de Ética. • Boletín Febrero 2020 - Jornada reforzamiento con Código Ético con los Directivos • COI Presentación Comité de Ética • Fotos Charla para el Comité de Ética • Correos Comunicación Interna Sobre Ética • Informe de quejas y sugerencias • Plan de trabajo Comité de Ética • Lista de Asistencias Inducción sobre el rol y funcionamiento de la CEP • Comunicación de Evaluación 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo). 	<p style="text-align: center;">del comité de ética</p> <p>La DIGEPRES cuenta con un sistema de evaluación por competencias y dentro de estas fueron diseñadas competencias para los líderes y todos los niveles de la institución, además se han puesto en marcha actividades para reforzar la lealtad institucional y mejorar el clima organizacional, se realizaron varias jornadas de Teambuilding, como parte del desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo, fueron contratados consultores para apoyar los estilos de liderazgo a través de Coaching y capacitaciones, guiados por la Escuela Europea de Gerencia (EEG). Implementó un sistema de evaluación del Desempeño por Competencia dentro de las que evalúa relativas a la ética, al liderazgo y la orientación al cliente las cuales monitorean la continuidad de la misión y visión institucionales. Actualmente tenemos un plan de capacitación y un plan de acción de clima organizacional que está orientado a continuar fortaleciendo la confianza, lealtad y respeto entre líderes y colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de acción de clima 	
--	---	--

	<p>organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación institucional • Boletín - Actividades de Teambuilding • Cronograma de trabajo EEG • Lista de asistencias actividades formativas sobre los Modelos de Gestión por Competencias • Informe final de EEG • Informe Evaluación del Desempeño por Competencia • Fotos de los reconocimientos Servidor Excelencia • Boletín 2020 - Reconocimientos Servidor por Excelencia • Instructivo Selección del servidor de excelencia • Procedimiento evaluación de Competencias 	
--	--	--

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

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

<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La institución ejecuto el proyecto de Rediseño Organizacional, donde fue analizada y rediseñada la estructura organizativa de la organización con la participación de los líderes de la institución, con la finalidad de crear una estructura sólida que pueda ser el soporte de procesos cada vez más eficientes y funciones, roles y responsabilidades mejor definidas.</p> <p>El proyecto también contempló la definición con cada uno de los líderes de las funciones de las áreas que conforman la estructura organizativa, elaborando así el Manual de Organización y Funciones de la DIGEPRES que es la base para actualizar los procesos institucionales y el Manual de Cargos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos del Proyecto de Rediseño de Estructura Organizativa • Manual de Organización y Funciones • Correos compartidos con los líderes 	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios</p>	<p>La nueva estructura organizacional fue</p>	

<p>necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>elaborada mediante el proyecto estratégico Rediseño de Estructura Organizativa, brindando mayor relevancia a este proceso de cambios e integrando las necesidades de la organización por medio a los resultados de desempeño de los procesos, servicios, los planes estratégicos y operativos, además del marco legal aplicable. Durante el proceso de elaboración de la estructura se definieron prioridades con la finalidad de que esta nueva forma de organización facilite lograr los objetivos estratégicos y operativos, responder al Plan de Gobierno, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Plan Estratégico Sectorial y una gestión óptima de los procesos y servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Diagnóstico Estructura Organizativa • Cronograma del Proyecto Rediseño Estructura Organizativa • Manual de Organización y Funciones alineado a la Estructura Organizativa aprobada. 	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género,</p>	<p>Fueron establecidos ejes estratégicos y resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, de donde se desprenden los principales indicadores de la institución. Para el</p>	

<p>diversidad).</p>	<p>seguimiento del logro de dichos indicadores son elaborados los Planes Operativos Anuales, a los cuales se les realiza un seguimiento trimestral a través de la fragmentación del plan anual, con el objetivo de validar el cumplimiento de los productos y proyectos ejecutados.</p> <p>En DIGEPRES estamos inmerso en un proceso permanente de mejora continua, siempre tomando como insumo las expectativas y necesidades de los clientes ciudadanos que son recolectadas por medio de diversos canales de captación: Encuestas de Satisfacción, Buzones de Quejas y Sugerencias, auditorías internas y externas, encuentro ciudadano con presupuesto, este último constituye un instrumento de participación ciudadana en temas referentes al Presupuesto General del Estado y cuyos resultados son tomados en consideración para la mejora de los procesos y servicios presupuestarios.</p> <p>El escalón mínimo de seguimiento que tienen los planes son denominados Acuerdos de Desempeño, los cuales miden el desempeño individual de los colaboradores en la ejecución de sus</p>	
---------------------	--	--

	<p>funciones.</p> <p>La DIGEPRES cuenta con diversas herramientas para medir los indicadores establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Matriz de seguimiento al POA que permite desagregar en actividades los productos del año alimenta los indicadores establecidos.- Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública refleja los avances institucionales en el cumplimiento de las metas presidenciales, además de los principales indicadores de la gestión pública: Transparencia, SISMAP, Compras y Contrataciones, Gestión Presupuestaria, ITICGe, NOBACI y obras prioritarias. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional 2021-2024• Mediciones de indicadores POA y PEI• Informes de Monitoreo• Plan de acción encuesta de satisfacción• Plan de acción buzones de	
--	--	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>quejas y sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videos/ imágenes Encuentro ciudadano con Presupuesto <p>Actualmente contamos con un sistema de gestión de control interno y riesgos por medio de la aplicación de las Normas Básicas de Control Internos, esto permite un mayor control de gestión y los procesos de la organización.</p> <p>Se han identificado riesgos asociados a los resultados esperados del Plan Estratégico Institucional, con la finalidad de monitorearlos y tomar acciones acertadas para evitar la materialización de los riesgos.</p> <p>Internamente, la institución se encuentra en proceso de desarrollo de un sistema de planificación, el cual contempla en su diseño un módulo para la administración de riesgos asociados a la producción y objetivos institucionales. Se realizan revisiones bimensuales de los productos, a fin de identificar riesgos para su cumplimiento a través de la herramienta de Seguimiento al POA actual.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz Riesgos del Plan Estratégico Institucional • Manual de Riesgos • Política de Control Interno • Matrices Normas Básicas de Control Interno <p>En la DIGEPRES aplicamos el Marco Común de Evaluación CAF cada año y nuestros procesos han sido rediseñados para dar cumplimiento a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015. Además, tenemos planificado en el PEI para el 2022 un producto estratégico denominado: Certificación ISO 9001:2015, con la finalidad de poder afianzar y acreditar nuestro sistema de gestión de calidad institucional.</p> <p>Es importante destacar que desde el año 2013 la institución ha estado actualizando los procesos y la documentación relacionada alineada a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001 y la metodología de BMP (Gestión de Procesos de Negocios). A partir del 2018 iniciamos de forma sistemática la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF), involucrando a las áreas dueñas de los procesos en el ejercicio del Autodiagnóstico y las implicaciones de evolución de sus procesos que se derivan del plan de</p>	
---	--	--

	<p>mejoras. A finales del año 2019 se iniciaron los procesos de implementación de las auditorías internas, con la formación de los equipos de Auditores Líderes y Auditores Internos, la publicación de la documentación relativa al tema bajo el SGC y en febrero del 2020 se realizaron las primeras Auditorías Internas. En estos momentos la nos encontramos en la elaboración de los Planes de Acción de los Planes de Mejora Continua.</p> <p>Como resultado de la correcta aplicación del Modelo CAF y la mejora continua de nuestros procesos y servicios, en el 2020 fuimos galardonados con Medalla de Oro en el Premio Nacional a la Calidad que coordina el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Medalla de Oro Premio Nacional a la Calidad• Autodiagnóstico CAF• Presentación del Sistema de Gestión de Calidad DIGEPRES• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 / Eje #3• Manual de Procesos y Políticas	
--	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se ha formulado y alineado la estrategia de administración electrónica a los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA), específicamente en el Resultado Esperado <i>3.3 Incrementada la productividad y la calidad de los servicios internos y externos, a través del uso de las TIC e implementación de soluciones innovadoras</i>. Esta estrategia tecnológica contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Seguridad Tecnológica • Transformación Digital de los Servicios Core y de Apoyo. • Consolidación de las Soluciones de Infraestructura Tecnológica y de Movilidad • Consolidación de las Soluciones de Ofimática, mensajería electrónica e instantánea <p>El Depto. Tecnología de la Información y Comunicación, implementó los módulos de gestión de recursos humanos y gestión de almacén en eManagement, herramienta que por medio a una arquitectura basada en servicios permitirá realizar la automatización de todos los servicios institucionales y mantener una integración entre estos, establecimiento de controles e</p>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>indicadores para monitorear la eficiencia y efectividad de los servicios, además que generar reportes que servirán para la toma de decisiones estratégicas por la Máxima Autoridad y lo líderes de la organización.</p> <p>En desarrollo se encuentra el Sistema Informático de Planificación Institucional (SIPI), el cual permitirá centralizar los objetivos operativos y su seguimiento, además brindará la posibilidad de tener trazabilidad en todos los momentos de planificación. Ante la situación de la pandemia COVID-19, se desarrollaron estrategias para el teletrabajo a todo el personal de la institución.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de módulos en eManagement • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Correos de soporte en Teletrabajo • Informe de Monitoreo T1 y T2 2021 • Memoria Anual Institucional 2020 <p>La DIGEPRES ha implementado una metodología, a cargo de la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos del Departamento de Planificación y</p>	
---	---	--

	<p>Desarrollo, basada en las buenas prácticas internacionales de la normativa del Project Management Institute (PMI) de Dirección de Proyectos.</p> <p>Las herramientas implementadas en la cultura organizacional se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Constitución de Proyecto • Estructura Desglosada de Trabajo • Creación y Seguimiento Plan de Trabajo • Apoyo en evaluación y seguimiento de los planes • Informe de la Gestión del Desempeño <p>Además de participar en Congreso de Proyectos anualmente con el involucramiento de otras áreas de impacto transversal en la institución, es un aspecto que brinda un aporte esencial para implementar con éxito un sistema de gestión sea este de calidad, ambiente laboral, salud y seguridad ocupacional, etc., ya que permite alcanzar la participación y el compromiso de los miembros involucrados en el logro de los objetivos planteados.</p> <p>La gestión de los procesos esta soportada por la metodología Business Process Management (BPM) y la Norma de Calidad ISO 9001:2015, y otras buenas practicas aplicables.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos y Política • Documentos de Gestión de Proyectos <p>Las informaciones del portal web son validadas por el Depto. De Comunicaciones según los lineamientos del Procedimiento de Actualización de Contenido Web. También administra elementos físicos de comunicación y las redes sociales para mantener una comunicación eficaz con los interesados. Contamos con correo institucional (COI) coordinado por el Recursos Humanos para difundir aviso de información de interés colectivo, además de las pantallas internas.</p> <p>El Depto. de Tecnología tiene interacción con sistemas informáticos como el SIGEF, Sistemas Internos y manejo de ambiente en Carpetas Compartida con manejo usuario y accesos, chat institucional.</p> <p>La División de Correspondencia maneja la correspondencia interna y externa mediante el Sistema Informático para facilitar la distribución y archivo de los documentos.</p> <p>Otras herramientas de comunicación son: Encuestas de Clima Organizacional, buzón de sugerencias, encuesta de clima, en cuenta de satisfacción a los servicios brindados y demás.</p>	
---	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional • Imágenes de redes sociales • Reporte de indicadores de redes sociales • Correo Comunicación Interna • Procedimiento de Comunicación Interna (PR-RH-08) • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Encuesta de Clima Organizacional • Informe de Buzón de quejas y sugerencias • Encuesta de satisfacción a los servicios brindados. <p>El compromiso de los líderes hacia la mejora continua y la innovación se evidencia desde el inicio de la formulación del Plan Estratégico hasta la ejecución de los planes operativos. Revisan el cumplimiento de las metas y compromisos a través de los POA, se implementan proyectos estratégicos innovadores que permiten fortalecer la gestión y los procesos de la organización.</p> <p>Al menos dos veces por mes, se realiza una reunión con el Staff Directivo de la institución, encabezada por el Director</p>	
--	--	--

	<p>General de Presupuesto, con la finalidad de revisar los avances institucionales y promover un espacio para compartir nuevas ideas y fomentar la retroalimentación al continuo al equipo de gestión directiva.</p> <p>Durante el proceso de implementación de las evaluaciones internas, cada líder de área tiene la oportunidad de recibir retroalimentación e implementar mejoras en los servicios y procesos tomando en consideración las ideas y sugerencias de los colaboradores.</p> <p>Además, cada año se implementa el proceso de auditoría interna de calidad, que permite identificar oportunidades para la mejora y acciones preventivas que se convierten en acciones innovadoras aplicadas a los procesos y servicios institucionales. A través de encuestas de clima organizacional se identifican los niveles de satisfacción de los colaboradores respecto a la innovación y la cultura institucional (ver más detalle en el criterio #7)</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Minutas Staff Directivo 	
--	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de Mejora de Procesos • Revisión de servicio de Certificaciones Presupuestarias • Convocatoria de Reuniones Staff Directivo • Plan Operativo Anual • Formulario Seguimiento al POA y su procedimiento (PR-PE-01) <p>La DIGEPRES presenta las iniciativas de motivación y vinculación a los objetivos individuales y generales esperados. Desde el año 2017, se han realizado encuestas de clima organizacional anualmente, las cuales arrojan evidencias de las oportunidades de mejora de cada área respecto al ambiente laboral y la cultura, pasando luego a formar parte de un plan de acción.</p> <p>La institución utiliza mecanismos de comunicación interna para informar a todos los colaboradores oportunamente las iniciativas de cambio. Además, se mantienen informados a todos los grupos de interés (Instituciones, Ciudadanía, Órganos Rectores) sobre las iniciativas de cambio y se hacen partícipes de la</p>	
---	---	--

	<p>Para el proceso de evaluación del desempeño anual son realizadas campañas que motivan la oportuna retroalimentación y la escucha activa en las partes que participan del mismo, lo que fomenta una comunicación bilateral y clara sobre lo que se espera tanto del colaborador como del evaluador.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y socialización de proyectos importantes de la DIGEPRES (Rediseño de Estructura Organizacional, Manual de Organización y Funciones, Plan Estratégico Institucional, etc.) • Correos Comunicación Interna • Procedimientos de Actualización Contenido Web (PR-DC-01) • Procedimiento para Publicación Información Institucional (DDC-PRO005) 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Comunicación (PR-RH-08) • Informe Encuesta de Clima organizacional 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 	<p>Todos los años son realizadas actividades culturales, patrióticas, religiosas y recreativas, donde participan activamente los principales directivos de la institución incluyendo el Director General. Con la pandemia del COVID – 19 muchas de estas actividades se han reprogramado.</p> <p>Con el fin de reforzar el conocimiento sobre los comportamientos éticos, son impartidas de forma semestral charlas a los altos directivos, las cuales recuerdan los valores que deben ser modelados. Recientemente fue impartido un curso obligatorio de ética pública donde los principales participantes fueron los líderes y estos también fueron los impulsores de que sus colaboradores también participaran en dicho curso.</p> <p>La DIGEPRES plasma sus principales valores en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, estos han sido elaborados con la</p>	

	<p>participación de los directivos y todos los colaboradores, además socializados en distintas campañas y por varias vías de comunicación institucional. La actuación incongruente en reiteradas ocasiones de uno de estos valores puede resultar en una sanción conforme lo establece la Ley 41-08 de Función Pública y en algunos casos con la desvinculación de la persona que la comete.</p> <p>Buscando reconocer a los empleados que modelen todos los valores y se destaquen en algunos, fue realizada la premiación "Servidor Excelencia DIGEPRES 2020", donde fueron reconocidos 32 empleados incluyendo directores, encargados y colaboradores de todos los niveles por ser ejemplo de liderazgo y modelar los valores institucionales.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación participantes en curso de ética pública • Imágenes jornadas de revisión de los valores de la DIGEPRES • Imágenes de socialización de los valores de la DIGEPRES – PEI 2021-2024 • Presentación de servidor de excelencia • Invitación almuerzo 82 Aniversario DIGEPRES • Listado de asistencia Charla 41-08 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 	<p>La diversidad de actividades proactivas y culturales que se realiza dentro de la institución demuestra una cultura de confianza y respeto entre líderes y colaboradores, podemos citar: Almuerzo por área con el Director General, encuentros para ver las necesidades de las áreas junto con líderes y colaboradores, almuerzo de aniversario, Teambuilding, celebración día de la mujer, actividad para el cuidado del medio ambiente, limpieza de costas, simulacros de evacuación ante catástrofes y demás.</p> <p>Con el cumplimiento de la ley 41-08 y la política y los procedimientos internos de Recursos Humanos la institución garantiza que no exista discriminación por diferencias ideologías, nacionalidad u origen étnico, orientación sexual, género, por edad o maternidad. Los empleados cuentan con herramientas para sugerir cambios y/o denunciar conductas inadecuadas como el uso de los buzones de sugerencias, quejas y los buzones de denuncias para que puedan tener un medio de comunicación anónimo.</p> <p>Así mismo se evidencia en el criterio 3 la participación de las mujeres y los jóvenes en puestos de supervisión y dirección. Conforme a las estadísticas oficiales del Ministerio de Administración Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 56.86% de los colaboradores son del género femenino 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 40% de todos los colaboradores (femeninos y masculinos) son entre 20 y 40 años de edad. • El 40% de los colaboradores perciben un sueldo entre 50 mil y 99 mil pesos, de los cuales el 25.16% son del género femenino <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos almuerzos con el Director General • Estadísticas de Recursos Humanos proporcionado por el MAP • Correo buzón de denuncias • Correo feliz día de la mujer • Correos de día de los padres y madres • Comunicación Interna con Avisos importantes para los colaboradores. • Procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias • Política de Gestión de Recursos Humanos <p>Para mantener informados a los empleados de los asuntos claves, se dispone del correo institucional de comunicación interna, Boletines mensuales, Intranet y pantallas en áreas comunes que proyectan las informaciones más relevantes. Para la comunicación en línea la institución usa el aplicativo de mensajería instantánea</p>	
--	--	--

	<p>corporativa de Microsoft, además de chats exclusivos para proyectos, departamentos o grupos de interés. Las comunicaciones formales, de acuerdo al Procedimiento para Publicación de Información Institucional se hacen a través de memorándum y las actualizaciones de la página web como indica en Procedimiento de Actualización Contenidos Web.</p> <p>Para el monitoreo se realizan encuestas de clima laboral y de liderazgo, encuestas de satisfacción de los servicios internos, encuestas de satisfacción después de cada evento, actividades institucionales y a los proveedores de almuerzo. Tal como se explica con más detalle en los criterios 3 de personas y criterio 5 de los procesos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Clima Laboral • Encuesta de Satisfacción Interna • Procedimiento de Actualización Contenidos Web • Procedimiento para Publicación de Información Institucional • Comunicaciones Internas • Informaciones en Publicadas en las Pantallas 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 	<p>Para apoyar a los empleados en el logro de sus tareas y objetivos, tenemos la herramienta de Seguimiento al POA que permite validar el cumplimiento de los objetivos al PEI plasmados por las áreas trimestralmente. Además, contamos con diversas herramientas para medir los indicadores establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de indicadores del PEI y POA, que permite llevar un control y reporte del cumplimiento de los indicadores diseñados para cada producto estratégico u operativo. • Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública: Refleja los avances institucionales en el cumplimiento de las metas presidenciales, además de los principales indicadores de la gestión pública: Transparencia, SISMAP, Compras y Contrataciones, Gestión Presupuestaria, ITICGe, NOBACI y obras prioritarias. <p>Se realizan socializaciones y campañas relacionadas a cómo utilizar los instrumentos de planificación y de evaluación del desempeño, con esto se busca apoyar a los colaboradores a comprender mejor dichos instrumentos. Los líderes realizan retroalimentación constante a los colaboradores durante las evaluaciones de desempeño anual basadas</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 	<p>en: a) competencias donde se identifican las oportunidades de mejora y puntos fuertes y b) logros (acuerdos de desempeño) que tuvo cada empleado asociado al PEI y Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Seguimiento al POA y su procedimiento (PR-PE-01) • Matrices de Indicadores POA y PEI • Indicadores Gubernamentales <p>Se proporcionan capacitaciones a los empleados para fortalecer las áreas que necesitan apoyo, las mismas son monitoreadas mediante reuniones periódicas para el seguimiento y evolución. Durante el 2020, fue impartida una capacitación a través de la Escuela Europea de Gerencia, con el objetivo de potencializar el liderazgo de los empleados.</p> <p>En el proceso de evaluación del desempeño se identifican oportunidades de mejora, necesidades de capacitación y se provee al empleado una retroalimentación constructiva y herramientas necesarias para realizar efectivamente sus tareas.</p> <p>También se realiza retroalimentación grupal en las reuniones de equipos encabezadas</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 	<p>por los líderes de cada área. Otro espacio que se promueve la retroalimentación es la difusión de los resultados de la encuesta de Clima y Liderazgo Organizacional, donde cada equipo analiza sus resultados, los compara con los resultados generales de la institución y establece planes de acciones para mejorar sus puntos de mejoras.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de Evaluación de Desempeño • Correo convocatoria socialización apertura procesos de Creación Acuerdos de desempeño • Evaluación de período probatorio • Minuta de reunión Staff Directivo • Minuta reuniones de líderes con sus colaboradores • Informe Evaluación del Desempeño • Identificación de competencias individual setup vs evaluación de desempeño <p>La DIGEPRES como parte de sus iniciativas para fomentar, animar, potenciar el liderazgo abre un espacio para la rendición de cuentas de las áreas Institucionales, con la presencia de todos los empleados. Además, han sido realizadas actividades de integración que permiten lograr la sinergia</p>	
--	--	--

	<p>entre las áreas como los almuerzos, encuentros de aniversario, actividad de teambuilding, decoraciones de espacios para épocas festivas, etc., las cuales fomentan la participación de los empleados.</p> <p>Con el fin de potencializar las competencias a raíz de la evaluación Set Up de competencias para cada empleado de la institución fueron impartidas sesiones de coaching individual, que incluyeron la recomendación de acciones y herramientas para apoyar las áreas de trabajo y al individuo como líder.</p> <p>Durante la actividad de formulación del Plan Estratégico Institucional participaron tanto líderes como colaboradores en general, donde todos tenían la misma oportunidad de expresar sus ideas, votar por las propuestas y además, fueron realizadas diversas actividades de integración donde todos tenían la oportunidad de ser líderes, guías, apoyo, etc.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesión Formulación Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Rendición de Cuentas • Boletín actividad de Teambuilding • Invitación Actos protocolares • Presentación PEI • Recordatorio Rendición de 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 	<p style="text-align: center;">cuentas TIC</p> <p>Como explica el criterio 3, la institución elabora y ejecuta un plan de capacitaciones basado en las necesidades de aprendizaje del área y de los individuos, partiendo de los resultados de la evaluación del desempeño, evidenciando las brechas a nivel de comportamiento y técnicas, la institución promueve una cultura de aprendizaje haciendo participe a los empleados en diversas capacitaciones nacionales e internacionales para desarrollar sus competencias y lograr un cambio positivo en la organización.</p> <p>La Fundación Carlos Slim puso al servicio de todos los colaboradores de la DIGEPRES cursos través de su plataforma, donde diversos colaboradores tuvieron el privilegio de recibir capacitaciones gratuitas para mejorar sus habilidades, en este mismo contexto fueron colocados computadoras para el personal que no tenía acceso al mismo y así poder recibir el beneficio.</p> <p>Se realizó un plan de evaluación de competencias con el objetivo de identificar las habilidades requeridas para el desempeño de las funciones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de Capacitación Informe de Capacitación 	<p>No se observa fortalecimiento de las capacidades de liderazgo para todos los nuevos mandos que han sido promovidos como producto de la implementación de la nueva estructura organizacional.</p>
---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo de Plataforma Carlos Slim • Foto de plan de Capacitación • Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas • Relación de capacitaciones • Presentación de Resultados en la gestión de desarrollo 212-2019 <p>La organización tiene establecido un sistema de puertas abiertas, es decir, que los colaboradores pueden acceder a los gerentes de áreas, para hacerle recomendaciones y/o propuestas. Los líderes realizan encuentros periódicos con los equipos de trabajo, con el objetivo de retroalimentar y dar seguimiento a las actividades planificadas. Esos espacios también sirven para participar de manera activa en las propuesta de mejoras. Además, en las evaluaciones de desempeño el empleado tiene la oportunidad de retroalimentar al supervisor de forma verbal.</p> <p>La institución realizó campañas de retroalimentación para la realización de los acuerdos de desempeño para conocer aquellos aspectos que puedan ayudar para fortalecer el talento humano de la DIGEPRES.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Participantes reuniones de equipo • Minutas de Reuniones de equipos. 	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias • Campañas por comunicación interna sobre evaluaciones de desempeño y uso de los buzones de quejas y sugerencias • Encuestas Internas <p>La DIGEPRES reconoce el esfuerzo individual y en equipo de los empleados, otorgando un bono por desempeño a los servidores que hayan obtenido calificación mayor o igual a 80 en sus evaluaciones de desempeño.</p> <p>Además de que los líderes felicitan y reconocen mediante correo cuando el equipo a su cargo realiza excelentemente las tareas.</p> <p>Como actividades de reconocimiento al buen desempeño y a que nuestros empleados modelan los valores institucionales el Departamento de Recursos Humanos realizó la premiación "Servidor Excelencia DIGEPRES" 2020, los galardonados fueron elegidos por sus propios colaboradores y reconocidos ante toda la institución.</p> <p>Se han realizado promociones y ascensos basado en el mérito, como un reconocimiento al buen desempeño de los colaboradores.</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de promociones y ascensos basado en el mérito • Correo felicitación a equipo de trabajo. • Acuerdo de desempeño y su procedimiento (PR-RH-09) • Correo anuncio bono de desempeño. • Presentación servidor por excelencia <p>La institución cuenta con beneficios establecidos por la Ley y otros adicionales que facilitan el apoyo a los colaboradores, dentro de los servicios podemos mencionar:</p> <p>Gimnasio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transporte • almuerzo • Dispensario Médico • Consultas psicológicas • Higiene • Día libre de cumpleaños remunerados • Permiso por mudanza • Licencia de maternidad, paternidad y matrimonio • Licencia Médica (a indicar por el empleado) • Fallecimiento familiar de primera línea (Padres, Hijos Esposo/a) (9 Días) • Fallecimiento familiar de segunda 	
--	---	--

	<p>línea (Abuelos, Hermanos) (3 Días)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fallecimiento familiar de tercera línea (Tíos, Suegros, Yernos) (2 Días). • Horas libres para estudio previamente aprobadas <p>Los beneficios ofrecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bono por desempeño • Entrega de bonos escolares. • Acceso a la cooperativa y sus facilidades de financiamientos • Seguro de Salud complementario totalmente gratis • Facilidades de préstamos con el Banco de Reservas • Almuerzo sin costo • Transporte colectivo • Parqueo • Asignación de combustibles para mandos medios y ejecutivos • Dispensario Médico <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de licencia, permisos y vacaciones • Formulario de solicitud de vacaciones • Formulario de permisos y licencia • Medida preventivas • Correo de conexiones remotas • Beneficios institucionales 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Como parte de las jornadas de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se realizó un análisis de las necesidades de los grupos de interés que permitió elaborar un plan robusto que se adapta a las necesidades de los interesados. vinculados con Estrategia Nacional de Desarrollo y PEI del Ministerio de Hacienda son considerados como marco primario END 2011-2030, alineada de forma directa con los elementos de esta, los de vinculación con el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda, el Plan Estratégico Sectorial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.</p> <p>Esto busca asegurar un ambiente laboral que propicie un sentimiento de satisfacción en cada uno de sus colaboradores, promoviendo compromiso, integridad, respeto y el trabajo en equipo, en un clima priorizado por la colaboración, apertura, equidad y orientación al servicio. Para el externo Ofrecer servicios presupuestarios de calidad y oportunos, a través de la asignación eficiente de los recursos financieros públicos, que contribuyan al logro de las metas nacionales, y asegurando el acceso a la información fiscal pertinente, de manera sistemática en los tiempos establecidos.</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de interesados PEI-2021-2024 • Informe Encuesta de satisfacción • Informe de quejas y sugerencias • Procedimiento de medición de satisfacción de los servicios • Socialización PEI 2021-2024 • Procedimiento de Gestión de encuestas de clima y liderazgo Organizacional <p>La Dirección General de Presupuesto por su naturaleza reguladora del presupuesto público participa y apoya a las autoridades políticas a definir las políticas públicas, especialmente las que impactan directamente el Sistema Presupuestario Dominicano.</p> <p>Como parte de nuestro compromiso con la definición de políticas públicas, contamos internamente con una gestión de comités internos y externos que permiten administrar la participación tanto del Director General de Presupuesto como de otros miembros de la organización en foros de toma de decisiones y definición de dichas políticas. Actualmente contamos formalmente con 27 comités de los cuales 12 con internos (con miembros solo de la DIGEPRES), 13 externos (donde</p>	
---	--	--

	<p>participan otras instituciones y órganos rectores) y 2 con participación de organismos internacionales.</p> <p>Como parte de las actividades financieras del sector público, regulada por la Ley Orgánica de Presupuesto 423-06, incidimos en la definición de políticas públicas gubernamentales y que afectan a todos los ámbitos. Mantenemos relación con otras entidades del Estado dominicano para fortalecer las acciones. El Director General, coordina espacios de manera directa con el Ministro de Hacienda y el Poder Ejecutivo para la rendición de cuentas y discusión de políticas públicas y temas relativos a la sostenibilidad financiera de las prioridades del país. Para citar algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la política presupuestaria anual y plurianual • Elaboración de la política de gastos • Vinculación Plan – Presupuesto • Propuesta de modificación de la Ley 423-06 Orgánica de Presupuesto • Elaboración y coordinación de la implementación del régimen de modificaciones presupuestarias <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de control de Acceso de visitas y empleados • Listados / Minutas PoR con instituciones 	
--	--	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listados / Minutas Plan – Presupuesto • Listado de Comités • Actas de Comités (los que apliquen) <p>Para la elaboración y revisión del PEI, el Departamento de Planificación y Desarrollo revisa e identifica a cuáles políticas públicas y metas presidenciales la organización debe estar alineada, y estas se convierten en iniciativas a ser desarrolladas en la estrategia de la institución.</p> <p>Todos los cambios legales que impactan al Sistema Presupuestario Dominicano se traducen en cambios incorporados en los procesos tanto sustantivos como transversales.</p> <p>La DIGEPRES durante el proceso de elaboración – revisión de Carta Compromiso Ciudadano, evalúa todas las leyes que involucran el sector financiero del Estado Dominicano y se realiza el análisis legal para verificar sus implicaciones para la Institución y todo el Sistema Presupuestario con apoyo del Departamento Jurídico y Departamento de Normas y Metodologías. Este proceso de análisis se realizó también como parte del proceso de revisión de la documentación de los procesos institucionales y del Sistema Presupuestario Dominicano, en la ejecución de proyectos estratégicos y en el rediseño de estructura</p>	
---	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>organizativa.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Régimen de Modificaciones – Implementación • Decreto 15-17 evidencias de implementación • Manual de Procedimientos • Incorporación en Estructura Organizativa de las divisiones por región contempladas en el Proyecto de Ley Orgánica de Regiones Únicas de Planificación de la República Dominicana. <p>El Plan Estratégico Institucional fue diseñado tomando como referencia los lineamientos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en el Plan Plurianual del Sector Público y el Plan Estratégico Sectorial coordinado por el Ministerio de Hacienda. Dentro de las actividades realizadas para elaborar los ejes y resultados esperados fue realizado un análisis del entorno (FODA y PEST) donde fueron identificadas las políticas públicas y decisiones políticas que impactaban la organización y sus objetivos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>2021-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de la sesión de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 <p>Todos los proyectos e iniciativas de fortalecimiento del Sistema Presupuestario Dominicano, de la gestión organizacional, en términos de procesos, servicios, sistemas y en la elaboración de la estrategia institucional por medio al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la DIGEPRES involucra a todos los grupos de interés: Colaboradores, Autoridad Política, Órganos Rectores e Instituciones Clientes.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participante encuentros OR y UE' s. • Reuniones Interinstitucionales para Clasificadores y estructura Programática. <p>Esta Institución mantiene una relación proactiva y periódica con la autoridad política, cabe destacar que, para formular el Proyecto de Presupuesto General del Estado se trabaja de acuerdo con las directrices establecida por el Poder Ejecutivo y para los demás productos se mantiene interacción con los OR de</p>	
---	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Hacienda y el Ministerio de la Presidencia.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Remisión Presupuesto General del Estado al Ministerio de Hacienda • Reuniones para clasificadores y estructura programática • Reuniones para Estructura Organizacional con Ministerio de Hacienda. • Reuniones para revisión de la Política Presupuestaria <p>En apoyo a la Responsabilidad Social mantenemos alianzas con diferentes organizaciones, en el 2019 se coordinó con el Ministerio de Salud Pública una Jornada contra el Dengue donde asistieron 22 colaboradores de la institución. Como parte del compromiso en la preservación del medio ambiente, se coordinó junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Jornada de Limpieza de Costas. Durante el 2020 y 2021 estas actividades se han reprogramado para no exponer el personal al contagio del virus, sin embargo, se ha realizado un campaña robusta de concientización sobre el ahorro de energía y cuidado del medio ambiente a lo interno de la organización.</p> <p>Nuestro aporte más valioso en términos de responsabilidad social es educar a la población para que comprenda el</p>	
---	---	--

	<p>presupuesto público y en qué se gastan los recursos del Estado, en ese sentido, hemos realizado muchos videos y post informativos difundidos por redes sociales, se capacitan organizaciones y se sostienen encuentros con la sociedad civil. Además, Se difunden ejemplares del presupuesto al ciudadano con el propósito de que las personas conozcan cómo se invierten los recursos que se obtienen.</p> <p>En apoyo a la Fundación Amigos contra el Cáncer se recolectan tapitas para ofrecer ayudas a las familias que padecen de cáncer, con el esquema de por cada 100 tapas un niño recibe una sesión de quimio gratis.</p> <p>La institución publicó su Carta Compromiso Ciudadano con la cual se compromete a brindarles servicios de calidad a los UE que trabajan junto a nosotros para llevar beneficios a los ciudadanos a través del presupuesto.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campañas concientización ambiental – COI • Encuentros Ciudadanos • Presupuesto Ciudadano • Informe de Responsabilidad Social 2019-2020 • Plan de Clima Organizacional • Informe de Tapitas por Quimio 	
--	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña salva a un niño • Carta Compromiso Ciudadano • Informe de Responsabilidad <p>El Director General y demás directivos mantienen una participación sistemática y activa en las actividades propias de las asociaciones y organizaciones y de los grupos de interés. Se mantiene una agenda y calendario y a través de la cual se coordinan las participaciones, además, se han realizado diversos encuentros ciudadanos, dando así participación a la sociedad civil para que ejerza el control social.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros ciudadanos • Relación de participación del Director en programas de TV y Radio, en reuniones fuera de la institución 	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La DIGEPRES, es reconocida por sus aportes a la transparencia en el manejo de los recursos del estado, cada año buscan simplificar los documentos oficiales para la comprensión el ciudadano a través del Cómic Conozcamos el Presupuesto. Así mismo cuenta con portales institucionales y redes sociales donde comparte programas y actividades promueven el conocimiento</p>	

	<p>en temas presupuestarios a todos los que acceden a ella.</p> <p>Los encuentros ciudadanos que se han llevado a cabo desde enero 2021 hasta la fecha son el mayor ejemplo de promoción del conocimiento público, la participación, la transparencia y el control social que tanto se había anhelado por años en la administración pública. Algunos de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro ciudadano con Santiago – Fundación Solidaridad • Compromiso Santiago • Encuentro Ciudadano con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) • Encuentro Ciudadano con Participación Ciudadana <p>La institución fue reconocida por la OPTIC, en el manejo de las TIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segundo lugar en el maratón de innovación 2021 • Certificación NORTIC A5 y recertificación A2 • Durante la séptima versión de los avances del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge), en el ranking de Instituciones Destacadas, el pasado enero 2020 <p>Evidencia</p>	
--	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en redes sociales que promueven el conocimiento del presupuesto • Portal transparencia • Encuentros ciudadanos • Avances TIC y Gobierno Electrónico en instituciones del Estado • Reconocimiento 2do lugar en el Maratón Innovación 2021 <p>La DIGEPRES pone a disposición de los ciudadanos la guía Carta Compromiso al Ciudadano para conocer de manera detallada y rápida los servicios que ofrece la institución.</p> <p>El Presupuesto al Ciudadano versión Comic, es uno de los productos de la institución que sirve para dar a conocer los detalles del Presupuesto Anual en un lenguaje llano y entendible para todos los ciudadanos y es utilizado en ambientes cotidianos para ilustrar de forma más amigable la información esencial sobre los principales objetivos del gobierno, acciones planificadas y distribución de la estimación del gasto anual.</p> <p>Se realiza una gestión de las Redes Sociales y contenido digital institucional para difundir por este medio, informaciones relevantes de interés para los clientes-ciudadanos.</p> <p>Se realizan encuentros ciudadanos para la</p>	
--	---	--

	<p>promoción del conocimiento público, la participación, la transparencia y el control social que tanto se había anhelado por años en la administración pública. Algunos de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro ciudadano con Santiago – Fundación Solidaridad • Encuentro Ciudadano con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) • Encuentro Ciudadano con Participación Ciudadana <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de redes sociales y medios digitales • Carta Compromiso Ciudadano – videos, publicaciones • Encuentros ciudadanos • Presupuesto ciudadano • Portal el Presupuesto 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	Basados en el último ejercicio de planificación estratégica los grupos de	

<p>conjunto.</p>	<p>interés de la DIGEPRES son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Hacienda • Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) • Ministerio de la Presidencia • Dirección de Administración Financiera (DAFI) • Dirección de Compras y Contrataciones • Contraloría General de la República • Tesorería Nacional • Dirección General de Crédito Público • Dirección General de Política y Legislación Tributaria • Dirección General de Impuestos Internos • Dirección General de Aduanas • Dirección General de Contabilidad Gubernamental • Instituciones del Gobierno General Nacional • Gobiernos Locales • Empresas Públicas • Sociedad Civil <p>El proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 incluyó la participación de todos los actores internos de la DIGEPRES, bajo el lema ¡Cambiamos Juntos!, además de contar con la participación de los grupos de interés externos y así asegurar que nuestra estrategia este alineada a la estrategia</p>	
------------------	---	--

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>gubernamental y del sector.</p> <p>Los resultados de la planificación estratégica y operativa se comunican a través de informes trimestrales de monitoreo del POA, instrumentos de rendición de cuentas y presentaciones anuales de logros institucionales.</p> <p>Para conocimiento externo a la sociedad civil se utiliza el portal institucional y las redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter y LinkedIn. Además de los encuentros ciudadanos que se realizan con la participación del Director General de Presupuesto y actores de la sociedad civil.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz De Interesados PEI 2021-2024 • Socialización PEI 2021-2024 • Sesiones de formulación PEI 2021-2024 • Relación de participantes formulación PEI 2021-2024 <p>Durante el ejercicio de Planificación Estratégica Institucional 2021-2024 se actualizaron las características, necesidades y expectativas de cada grupo de interés con respecto a nuestra gestión institucional. Fue realizado un análisis FODA y PEST que permitió conocer el entorno interno y externo de la organización y así mismo formular estrategias más adecuadas a la</p>	
--	--	--

	<p>realidad actual institucional y del país.</p> <p>Estas informaciones fueron obtenidas a través de una metodología que integraba todas las áreas e instituciones vinculadas, plasmando así los requerimientos específicos de cada grupo de interés.</p> <p>Estas informaciones fueron consideradas al momento de plantear los objetivos estratégicos, identificar sus riesgos y asegurar el cumplimiento de los procesos del negocio. En lo adelante, la percepción de dichos grupos de interés es recogida mediante los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros Ciudadanos • Encuestas de satisfacción internas y externas • Encuesta Ciudadana • Interacción por medio de las redes sociales • Buzones de quejas y sugerencias • Encuestas Anuales de Clima Organizacional y Gerencia y Liderazgo • Revisión de POA y PEI institucional <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA / PEST • Sesiones de formulación PEI 2021-2024 • Lista de participantes PEI 2021-2024 • Encuesta de Clima 	
--	--	--

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros ciudadanos • Encuestas internas y externas • Buzones de quejas y sugerencias • Encuesta ciudadana <p>En cada ejercicio de planificación se realiza un análisis del entorno interno y externo, con la finalidad de recopilar, analizar y revisar de forma periódica y sistemática, informaciones relevantes del ámbito interno, político, legal, sociocultural, medioambiental, económico, tecnológico y demográfico que puede afectar la organización e influir en su estrategia.</p> <p>Constantemente se realizan actualizaciones de los procesos, servicios y sistemas de información, con la finalidad de adaptarlos a los cambios normativos que surgen, a las disposiciones gubernamentales y estrategia de gobierno.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA / PEST • Informes de Monitoreo • Manual de procedimientos y políticas actualizado • Lineamientos y normativas <p>El desempeño de la gestión se mide, monitorea y evalúa sistemáticamente. En cada trimestre tenemos mediciones</p>	
--	---	--

	<p>correspondientes a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeño de los procesos, mediante las encuestas de satisfacción internas y externas, según los estándares de medición establecidos en la norma ISO 9001:2015, modelo CAF, etc. 2. Informes trimestrales de seguimiento al cumplimiento y ejecución de los productos institucionales del POA. 3. Seguimiento trimestral a la ejecución del PEI. 4. Informes de monitoreo al POA Semestrales. 5. Seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública el cual incluye: SISMAP, Transparencia Gubernamental, ITICGe, NOBACI, SISCOMPRAS, Portal de Transparencia y Gestión Presupuestaria, garantizando el cumplimiento de la meta institucional establecida calificación (promedio superior al 95%). 6. Memorias Anuales con los logros destacados y es el instrumento formal de rendición de cuentas. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Trimestrales de Desempeño • Informes de Monitoreo 	
--	--	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memorias semestrales y anuales <p>Durante el ejercicio de Planificación Estratégica del PEI 2021-2024, fueron identificadas a través de un FODA las debilidades y fuerzas internas, así como las fuerzas impulsoras y restrictivas. También se identificaron los riesgos para cada Resultado Esperado y Metas establecidas como Variables Clave de Resultado. Este ejercicio ha sido consultado al momento de presentar semestralmente los resultados de ejecución de nuestro PEI a toda la institución y al Ministerio de Hacienda.</p> <p>Desde el 2018, la DIGEPRES adopta el Modelo CAF y constituido el Comité Interno de Calidad, desde entonces es aplicado cada año el Autodiagnóstico Institucional basado en las pautas del modelo y además guiados por el MAP para identificar los puntos fuertes y áreas de mejoras, que nos permite posteriormente generar un plan que contiene las acciones orientadas a garantizar la calidad y excelencia en la gestión institucional y la prestación de nuestros servicios. Dicho plan de acción es incluido en planes operativos y el Depto. Planificación y Desarrollo los monitorea trimestralmente.</p> <p>Como producto de los logros alcanzados en términos de excelencia y calidad, la institución fue galardonada en enero del 2021 con Medalla de ORO, en la edición</p>	
--	---	--

	<p>2020 del Premio Nacional a la Calidad. En la actualidad de se encuentra en un proceso de mejora continua, tomando como base el informe de retorno que remitió el equipo de evaluadores externos del premio.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA / PEST • Memoria Postulación Premio Nacional a la Calidad • Plan de Mejora CAF • Plan de Mejora – Informe de Retorno • Galardón Medalla de Oro, Premio Nacional a la Calidad 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Luego de obtenido el marco estratégico institucional (visión, misión y valores), nuestro PEI 2021-2024 sigue la siguiente estructura:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejes estratégicos 2. Resultados esperados (u objetivos estratégicos), con metas estratégicas claras para cada año que contempla el PEI. 3. Productos institucionales, que puedan garantizar el cumplimiento de los niveles superiores. 4. Indicadores Estratégicos <p>Para determinar la misión y visión</p>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la</p>	<p>institucional, se produjo un análisis exhaustivo con los grupos de interés, analizando cada palabra y cada oración para asegurar que esté acorde con la razón de ser la organización y las disposiciones legales vigentes. Lo mismo ocurrió con cada eje estratégico y resultado esperado, fue otorgada una definición que se alinea estrictamente a la misión y visión.</p> <p>Los productos institucionales siguen un esquema de seguimiento a nivel de tareas, donde todas las áreas antes de iniciar cada trimestre desagregan las actividades de cada producto con el objetivo de mitigar los riesgos previamente identificados, así como también garantizar la ejecución planificada, lo que permite conocer cuáles fueron las situaciones que se presentaron a la hora de ejecutar los productos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Estratégico Institucional • Informe Explicativo PEI 2021-2024 • Matriz de riesgos PEI 2021-2024 • Presentación sobre Riesgos PEI – Sesión de Formulación del Plan Estratégico Institucional <p>El desarrollo de las Estrategias actuales de</p>	
---	--	--

<p>estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>DIGEPRES fueron establecidas durante la Planificación Estratégica del periodo 2021-2024, esta incluyó la participación de los principales directores, encargados y mandos medios de la institución, apoyados de grupos de interés como Ministerio de Hacienda, Dirección de Administración Financiera Integrada e instituciones como la Tesorería Nacional, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Dirección de Compras y Contrataciones, entre otros.</p> <p>Durante la elaboración y actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano contamos con el apoyo del Ministerio de Administración Pública y realizamos benchmarking con otras organizaciones como la CAASD.</p> <p>Las informaciones proporcionadas por los grupos de interés fueron consideradas al plantear los objetivos estratégicos, identificar sus riesgos y asegurar el cumplimiento de los procesos del negocio. La percepción de dichos grupos de interés es recogida mediante los instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con grupos de interés – sesión de formulación PEI 2021-2024 • Encuestas de satisfacción internas y externas • Buzones de quejas y sugerencias • Encuestas Anuales de Clima Organizacional y Gerencia y 	
---	--	--

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento Explicativo POA 2021-2024 • Carta Compromiso Ciudadano • Informes de encuestas internas y externas <p>La DIGEPRES apoya a la continuidad de los programas, actividades y obras que mejoren la vida de los dominicanos a través de las herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI: es monitoreado periódicamente a través de matrices internas, que miden la ejecución de los productos estratégicos y su alineación al Plan Estratégico Sectorial • POA: son monitoreados de manera trimestral a través de la plantilla Seguimiento al POA, en la cual son desagregados los productos a ejecutarse cada periodo, estos pequeños planes son revisados a los 60 días, con la intención de incluir, excluir o redimensionar los productos planificados con su debida justificación y evidencia. • Carta Compromiso: los servicios comprometidos en la CCC son medidos periódicamente a través de las encuestas de satisfacción externas, las cuales permiten conocer que tan cercanos a las metas son cumplidos los servicios. 	
---	--	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comic Presupuesto Ciudadano: conozcamos el presupuesto para que la población entienda el uso del Presupuesto General del Estado. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021 • Matriz de seguimiento PEI y POA • Informes de monitoreo • Memorias institucionales semestrales y anuales <p>Desde la Dirección General se presta especial atención a la ejecución de los planes de la organización, principalmente las metas que representan gran impacto para la institución y para el Estado. Por tal razón, se dispone de la apertura de un ejercicio de Planificación Estratégica cada 3 o 4 años con la finalidad de establecer nuevos objetivos estratégicos que apoyen la visión institucional, dicho proceso sigue una metodología de seguimiento exhaustiva y recurrente, la cual garantiza el total cumplimiento de dichos objetivos.</p> <p>Para los fines del ejercicio son planificados y reservados los recursos necesarios para la revisión y diseño de nuevas estrategias institucionales que permitan lograr las metas establecidas. La disponibilidad de estos recursos se incluye en los planes de</p>	
--	--	--

<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>compras anuales y en la formulación presupuestaria del periodo que aplique.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento recursos – Plan Estratégico Institucional • Plan Anual de Compras 2021 • Formulación del Presupuesto Institucional • Levantamiento PAAC por Área <p>Con la finalidad de traducir las iniciativas y productos estratégicos del PEI se tienen los planes operativos anuales, en los cuales es definida la producción institucional correspondiente a cada año de vigencia del macro plan.</p> <p>Estos productos institucionales siguen un esquema de seguimiento a nivel de tareas, donde todas las áreas antes de iniciar cada trimestre desagregan las actividades de cada producto con el objetivo de mitigar los riesgos previamente identificados, así como también garantizar la ejecución planificada, lo que permite conocer cuáles fueron las situaciones que se presentaron a la hora de ejecutar los productos.</p> <p>Las tareas a largo plazo son definidas en el Plan Estratégico (4 años) y se desagregan anualmente en el POA y en la matriz de</p>	
--	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>seguimiento al POA de forma trimestral.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021 • Matrices de Seguimiento al POA • Informes de monitoreo <p>La Dirección General de Presupuesto está altamente comprometida con desarrollar en toda la organización la responsabilidad social, es por esto que, dentro del Plan Estratégico Institucional, se ha definido un eje estratégico denominado Transparencia Presupuestaria y Control Social y su resultado esperado: Facilitada la Participación de la Sociedad Civil en el Ciclo Presupuestario, donde se establecen productos estratégicos relacionados con la educación a los ciudadanos en términos presupuestarios y la apertura a la sociedad a que participe y conozca el manejo del sistema presupuestario dominicano. Esto es lo que se llama una verdadera política de responsabilidad social, integrada en la estrategia y planificación de la organización, que genera un impacto positivo y duradero en la sociedad dominicana.</p> <p>Además, la institución realiza actividades de responsabilidad social, tales como, limpieza de costas, recolección de tapitas plásticas</p>	<p>No se evidencia una política documentada y un plan socializado con toda la organización sobre acciones relacionados con la responsabilidad social institucional</p>
--	---	--

	<p>para apoyar la fundación FACCI que ayuda a niños con cáncer, además de jornadas contra el dengue y campañas internas por comunicación interna de ahorro de energía y protección ambiental. También la institución ha adoptado una orientación al cero papel, disponiendo que las aprobaciones de los procedimientos de los procesos sean realizadas de forma electrónica y se mantengan estos disponibles para todos en carpetas digitales no físicas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estrategia Institucional 2021-2024 • Documentación pedagógica presupuestaria • Encuentros ciudadanos • Carta Compromiso • Limpieza de Costas • Tapitas por Quimio 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El Plan Estratégico 2021-2024 es la carta de ruta que define la direccionalidad a corto, mediano y largo plazo; así como las acciones que asumirá la institución en el periodo. Este plan se encuentra alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan de Gobierno y su impacto en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y finalmente, con el Plan Sectorial de la Política Fiscal.</p> <p>La estrategia contempla prioridades claras y bien definidas dentro del marco de los proceso, proyectos y estructura organizativa, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto rediseño de la estructura organizativa, manual de organización y funciones y el manual de cargos por competencias • En el resultado esperado 3.5 se establece implementado un Sistema de Gestión de Procesos y Gestión de Calidad enfocado en las estrategias institucionales. • En el resultado esperado 3.6 Implementado un Sistema de Planificación Institucional Integrado <p>Evidencia</p>	

<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 <p>Con la finalidad de traducir las iniciativas estratégicas del PEI se tienen los planes operativos anuales, los cuales son detallados de manera trimestral en matrices de Seguimiento al POA, las cuales incluyen tanto las nuevas iniciativas y proyectos, como la producción rutinaria de la institución.</p> <p>A raíz de la planificación operativa se elaboran los acuerdos de desempeño, que son el instrumento para medir el resultado individual de todos los colaboradores en el componente de Logro sobre Metas de la Evaluación Anual del Desempeño.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de monitoreo POA • Informes de evaluaciones de desempeño <p>Luego de elaborado el Plan Estratégico Institucional con la participación de todas las unidades organizativas, fue elaborado por cada área el Plan Operativo anual que contempla los objetivos, productos, actividades que estará realizando el área organizativa alineado al Plan Estratégico Institucional, además cada área ha definido para los procesos indicadores que permiten monitorear el logro de dichos productos e identificar de forma temprana cualquier</p>	
--	---	--

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>tipo de desviación o materialización de algún riesgo que pueda afectar el logro de la estrategia de la organización.</p> <p>El instrumento Matriz de Seguimiento al POA, es el que nos permite conocer la ejecución real de cada producto, las desviaciones y los cambios de prioridades que impactan el quehacer institucional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual firmado por Área • Matriz de seguimiento al POA <p>La DIGEPRES ha comunicado su marco estratégico y los planes a través de diferentes canales internos y externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización de Plan Estratégico a todo el personal de DIGEPRES por los medios de comunicación interna. • Participación de todo el personal en las diferentes sesiones de definición del Plan Estratégico Institucional. • Presentación de misión, visión, valores, ejes estratégicos y plan operativo al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción. • Comunicación del POA con las áreas por medio a correo institucional • Firma de PEI y POA por los líderes 	
--	---	--

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>de área, afianzando el compromiso con las estrategias planteadas en el PEI y los productos definidos en el POA.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes PEI 2021-2024 • Informe Explicativo PEI 2021-2024 • Videos y fotos de la socialización PEI • Listas de participantes socialización PEI • Plan Operativo Anual firmado • Plan Estratégico Institucional firmado <p>Se establecieron indicadores institucionales para el monitoreo, medición y evaluación de los ejes estratégicos, resultados esperados y productos. Para el seguimiento de dichos indicadores se elaboran Planes Operativos Anuales y se les realiza un seguimiento trimestral, por medio del instrumento Matriz de Seguimiento al POA que debe mantener actualizada cada área organizacional responsable,</p> <p>El seguimiento a nivel individual del logro de los planes son denominados Acuerdos de Desempeño, los cuales miden el desempeño individual de los colaboradores en sus funciones.</p>	
--	---	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Con el proyecto formulación del Plan Estratégico Institucional, se han trabajado los indicadores claves de desempeño en la institución, permitiendo comunicar lo que se quiere lograr, alinear el trabajo operativo con la estrategia, priorizar proyectos, productos y servicios, medir y controlar el progreso de los objetivos estratégicos y operacionales.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Monitoreo • Indicadores del Plan Estratégico Institucional • Indicadores del Plan Operativo Anual <p>La institución ha implementado herramientas de seguimiento tanto para los planes institucionales como para sus principales indicadores de gestión. Algunas de estas herramientas son:</p> <p>Matriz de seguimiento al Plan Operativo Anual que permite reportar el logro de los resultados esperados.</p> <p>Informes de monitoreo: detalla los logros trimestrales en términos de productos, servicios, resultado e impacto.</p> <p>Se está desarrollando una herramienta informática que permitirá dar un seguimiento mas preciso a la ejecución de</p>	
--	---	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>la estrategia y los productos institucionales.</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano: la cual presenta los servicios comprometidos frente a la ciudadanía con el fin de que sean de calidad, oportunos y con una gestión transparente.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de monitoreo • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual • Matriz de seguimiento al POA <p>Durante la ejecución del PEI se van recolectando y realizando levantamiento de nuevas necesidades y retroalimentaciones de nuestros grupos de interés. De manera semestral se presenta la ejecución del plan estratégico al Ministerio de Hacienda y la Presidencia de la República con la finalidad de conocer el status del mismo y la correcta alineación con los instrumentos de planificación gubernamental.</p> <p>Al cierre de cada ejercicio de planificación estratégica se asegura la incorporación de las lecciones aprendidas durante todo el desarrollo del PEI correspondiente, asegurando que el diseño de las nuevas estrategias para el logro de las metas institucionales sea cada vez más robustas.</p> <p>Evidencia</p>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de monitoreo trimestral • Memoria semestral • Informe cierre PEI 2018-2020 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La innovación se considera en la estrategia como un mecanismo para el desarrollo de nuevos productos o servicios y lograr mayor desarrollo del talento humano. Como parte del Plan Estratégico Institucional se han establecido los siguientes resultados esperados con enfoque directo en la innovación por medio a la formación y la tecnología:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.1 Gestión efectiva e innovadora del talento humano. • 3.3 Incrementada la productividad y la calidad de los servicios internos y externos, a través del uso de las TIC e implementación de soluciones innovadoras. <p>Cabe destacar, en términos más sustantivos que como parte de la estrategia institucional para lograr un Presupuesto Orientado a Resultados (POR), se desarrolló y aprobó por Ministerio de</p>	

	<p>Hacienda una metodología para vincular el uso de los recursos con los resultados requeridos y valorados por los ciudadanos, además se ha desarrollado la metodología de Marco de Gasto de Mediano Plazo, Costeo de la Producción Pública, Diseño de programas Institucionales y la metodología de Seguimiento y evaluación Presupuestaria.</p> <p>En un esfuerzo conjunto con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y la Dirección General de Presupuesto y con el objetivo de definir la producción pública vinculada a los resultados estratégicos institucionales y los resultados de desarrollo; de cara a la definición de planes estratégicos institucionales y la formulación del Presupuesto General del Estado para el 2022.</p> <p>La vinculación Plan – Presupuesto basada en la cadena de valor público, la cual permite analizar e interactuar con la planificación estratégica y operativa, el presupuesto y el monitoreo y evaluación de dichos instrumentos.</p> <p>La institución recientemente fue galardonada con el 2do lugar en el Maratón de Innovación Gubernamental.</p> <p>Dentro de los planes de capacitación colectivos e individuales se han incluido programas que tienen como finalidad implantar y fortalecer la innovación en la cultura organizacional. Para fines de</p>	
--	--	--

	<p>métricas ha sido incluida como una dimensión a evaluar en las encuestas de Clima Organizacional y Gerencia y Liderazgo.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Premio Maratón de Innovación 2021 • Metodologías Presupuestarias aprobadas por la Resolución 146-2021 del Ministerio de Hacienda • Vinculación Plan - Presupuesto 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>El monitoreo del desempeño institucional se corresponde con nuestra cadena de planificación, yendo de lo macro a lo micro. Esto conlleva que sean observados sistemáticamente todos los indicadores en todos los niveles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores estratégicos a nivel de los Resultados Esperados 2. Indicadores de productos y procesos, medidos de forma mensual y trimestral 3. Indicadores de la gestión de cada departamento y los procesos internos, a través matriz de seguimiento al POA. 4. Indicadores de satisfacción, para 	

	<p>validar nuestros niveles de servicios establecidos y comprometidos con nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Seguimiento al POA • Informes de encuestas de satisfacción internas y externas • Informes de monitoreo • Matriz de indicadores PEI y POA 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Dirección General de Presupuesto ha establecido en su estrategia dos resultados esperados directamente relacionados con la innovación y la modernización, sin embargo, para cada uno de los ejes estratégicos su implementación supone debates todos los grupos de interés sobre formas innovadoras y modernas de poder desarrollar las iniciativas y proyectos estratégicos de impacto en todo el Sistema Presupuestario Dominicano.</p> <p>Ejemplo de estos debates e intercambios de innovación y modernización son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Junto al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) sobre la vinculación de plan – presupuesto. • Los intercambios y acuerdos con los Gobiernos Locales para fortalecer su gestión 	

	<p>presupuestaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La incorporación de las Empresas Públicas para que puedan todas reportar su ejecución por medio al SIGEF. • Negociación y debates con los Poderes del Estado y organismos institucionales para que desarrollen la presupuestación por resultado. • Participación en la mesa de trabajo para la formulación del Plan Estratégico Sectorial coordinado por el Ministerio de Hacienda. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Reuniones, minutas y acuerdos con Gobiernos Locales, Empresas Públicas, MEPYD, Poderes y Órganos Constitucionales. 	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>La institución asegura la implementación de un sistema eficiente de gestión del cambio por medio a la gestión por procesos y servicios, la gestión de proyectos estratégicos conforme a las mejores practicas definidas por el PMI, la realización de benchmarking y Bench Learning con instituciones del sector, proyectos pilotos, además de que nos aseguramos de realizar una gestión de la mejora continua por medio a la implementación del ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, este</p>	

	<p>desde los planes estratégicos hasta el más mínimo eslabón de la operatividad que son las tareas.</p> <p>Durante el primer semestre del 2021, han sido identificadas 12 instituciones para ser pilotos en la vinculación de la planificación y presupuestación, el criterio de selección de las mismas estuvo basado en el peso presupuestario que representan dentro del Presupuesto del Estado y su alineación con las líneas de acción de la END, prioridades de calidad de vida dispuestas en el Programa de Gobierno y que sean instituciones que brinden servicios directamente a los ciudadanos.</p> <p>También hemos realizado varios encuentros ciudadanos para tratar temas tanto de la ejecución del presupuesto vigente como de las necesidades a incluirse en el presupuesto del próximo año 2022. Estos encuentros han sido con:</p> <ul style="list-style-type: none">• Universidad Autónoma de Santo Domingo.• Fundación Solidaridad• Compromiso Santiago• Participación Ciudadana <p>Se realizan trimestralmente los informes de monitoreo de la estrategia y de la planificación operativa, con la finalidad de mostrar el resultado del monitoreo y seguimiento de los planes. Además, se realizan memorias semestrales que son entregadas a la Presidencia de la República</p>	
--	---	--

	<p>y al Ministerio de Hacienda con el progreso del periodo respecto a la planificación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Monitoreo • Memoria Semestral • Imágenes y videos de encuentros ciudadanos • Documentos de proyectos • Documentos de gestión por procesos • Benchmarking realizado con Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Administración Pública • Reuniones con MEPYD – Vinculación del Plan y el Presupuesto 	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La disponibilidad de los recursos de cada año se prevé mediante dos acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación a través de la mesa Plan-Presupuesto, la cual gestiona la formulación y debido seguimiento de las acciones a incluir en el Presupuesto Institucional de cada periodo anual. Este resultado se refleja mediante los indicadores de Gestión Presupuestaria (IGP), el cual mide la correcta ejecución de las metas físicas (Eficacia) y la correcta publicación de Información Presupuestaria, que 	

	<p>observa la apertura y validez de la información presupuestaria puesta a disposición de la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), el cual incluye la planificación oportuna de adquisiciones de bienes y servicios para cada año. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional – Matrices • Plan Operativo Anual • Presupuesto Institucional • Plan Anual de Compras y Contrataciones 	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>La Estrategia de la organización tiene ambos enfoques y se establece desde Plan Estratégico hasta las actividades y tareas de la planificación trimestral, para luego hacer un recorrido de abajo hacia arriba e ir alimentando los indicadores estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Informes de Monitoreo Trimestrales • Informes Semestrales 	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración</p>	<p>La DIGEPRES promueve el uso de</p>	<p>No se evidencia se completara el desarrollo del</p>

<p>electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>herramientas de administración electrónica que permiten aumentar la eficacia de la prestación de los servicios, mejora la transparencia y las interacciones con entre la organización y los clientes-ciudadanos. Ejemplo de esto es nuestro sistema de colaboración interna basado en una arquitectura de servicios, donde se han desarrollado módulos administrativos para brindar servicios internos de Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, aún continuamos incluyendo servicios que permitirán permear toda la gestión institucional. En desarrollo se encuentra el Sistema Informático de Planificación Institucional (SIPI), el cual permitirá centralizar los objetivos operativos y su seguimiento, además brindará la posibilidad de tener trazabilidad en todos los momentos de planificación.</p> <p>Se ha establecido en la estrategia, resultado esperado 2.2 un producto estratégico que permitirá implementar mecanismos de participación ciudadana con el Presupuesto General del Estado, con la finalidad de establecer los medios para que los ciudadanos tengan cercanía con los servicios de la organización y continúe el fortalecimiento de la transparencia y la participación. Durante el primer semestre 2021 se han realizado 4 encuentros ciudadanos, además de la información precisa y clara que se publica en el portal ciudadano y las redes sociales.</p>	<p>sistema de planificación automatizado SIPI, que permita realizar un seguimiento y vinculación más eficiente de los planes institucionales (PEI, POA, PACC)</p>
--	--	---

	<p>La DIGEPRES afianza cada año su compromiso con la innovación y la tecnología por esto posee las certificaciones en Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC): NORTIC A2, NORTIC A3, NORTIC A4, NORTIC A% NORTIC EI y se ha acogido a normativas internacionales para la gestión de servicios de tecnologías de información y las operaciones, como ITIL.</p> <p>El Portal Institucional y el Portal de Transparencia, reflejan el correcto cumplimiento de los estándares de presentación y publicación de las informaciones. El Portal Institucional es evaluado en las auditorías realizadas por la OPTIC y el Portal de Transparencia es evaluado mensualmente por la DIGEIG.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones NORTIC • Evaluaciones del Portal WEB • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • eManagement (Colaboración Interna) • Servicios Institucionales - Portal Web • Encuentros Ciudadanos • Instrumentos colgados en el Portal Ciudadano 	
--	--	--

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
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES durante el ejercicio de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, realizó un análisis de las necesidades internas y externas, donde se planearon las relacionadas a la gestión humana y además las expectativas de los grupos de interés. Como resultado de este análisis de ha establecido en la estrategia de la organización los siguientes resultados esperados:</p> <p>3.1 Gestión efectiva e innovadora del talento humano.</p> <p>3.2 Fortalecimiento del Clima Organizacional.</p> <p>La institución aplica anualmente encuestas de clima organización, evaluaciones de desempeño por resultados y competencias, además de levantamiento de necesidades</p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>de capacitación, que permiten analizar las necesidades y expectativas de los recursos humanos de la organización.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan anual de capacitación • Informes Encuestas Clima • Plan de Acción de Clima • Informe de Resultado de evaluaciones de desempeño y competencias • Planificación de Reclutamiento - Creación de cargos y plazas • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Diccionario de Comportamiento <p>La DIGEPRES ha diseñado e implementado un modelo de gestión organizacional que incluye el diseño de la nueva estructura organizativa, modelos de gestión por competencias, actualización de los perfiles de puestos en el Manual de Cargos por Competencias, proceso de desarrollo e integración y la conducción del proceso de diseño de la cultura institucional deseada.</p> <p>Se ha actualizado recientemente la Política General de Recursos Humanos, alineada a la estrategia organizacional y estableciendo claramente los lineamientos que rigen la</p>	<p>No se ha completado el proceso de aprobación del Manual de Cargos alineado a la nueva estructura organizativa y por ende no se ha socializado.</p>
---	---	---

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>administración de los recursos humanos. Dentro de la política se establece flexibilidad de horarios, gestión de permisos tal como lo establece la Ley 41-08 de Función Pública, la igualdad de oportunidades, reconocimiento, promoción e incentivos, etc.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política General de Recursos Humanos • Estadísticas de permisos y licencias • Boletines de actividades culturales con la familia y los empleados • Correos de invitación a charlas con temas de crecimiento personal, ética, etc. • Distribución por Género de Puestos Directivos y Supervisión • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Planificación de Reclutamiento - Creación de cargos y plazas <p>Basados en el "PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias" se tiene definidos instrumentos de medición de indicadores de eficacia de las actividades formativas a la hora de planificar y evaluar los planes de capacitación para toda la institución, pudiendo así medir el impacto de las capacitaciones en el desempeño de la</p>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>organización, en función de las competencias a trabajar y el grado a fortalecer o desarrollar. Dentro de la Política de Recursos Humanos especifica los detalles en lo referentes a becas de estudio superior.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del desempeño y productividad individual • Plan anual de capacitación • Informe de evaluación de desempeño por resultados y competencias • Política de Gestión de Recursos Humanos • Manual de Cargos por Competencias alineado a la nueva estructura organizativa • Acuerdos de desempeño • Manuales de Procedimientos y Políticas <p>En la Política de Recursos Humanos se dan las pautas para los procesos de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones. En los procedimientos establecidos para promociones y la selección de las plazas vacantes se describen en Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias, Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio y Procedimiento de Evaluación de Competencias.</p>	
---	--	--

	<p>Para el cumplimiento de la Política de Recursos Humanos referente al Programa Motivacional se implementó para toda la institución el galardón de "Servidor Excelencia DIGEPRES" con el propósito de reconocer a los colaboradores que reflejen los valores, comportamientos y el régimen ético y disciplinario.</p> <p>Las funciones de cada colaborador están identificadas en el Manual de Cargos por Competencias y los beneficios descritos en el Procedimiento de Servicios y Beneficios. Recientemente fue actualizado el Manual de Cargos por Competencias alineado a la nueva Estructura Organizativa.</p> <p>Está sometida para aprobación del Ministerio de Administración Pública una nueva escala salarial que permitirá realizar ajustes en términos de remuneración justa a los colaboradores. Además, fue realizada una nivelación salarial que ha impactado 39 colaboradores de la institución que estaban con salarios que no correspondían a sus funciones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none">• Nivelación salarial• Política General de Recursos Humanos• Carta de sometimiento para aprobación de la Escala Salarial actualizada de la	
--	--	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>DIGEPRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de Recursos Humanos • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias <p>Mediante la Política de Recursos Humanos, la DIGEPRES contempla los métodos de reconocer e inculcar en la cultura organizacional el buen desempeño de los colaboradores, apoyados en el procedimiento de Procedimiento de Evaluación de Competencias todos los empleados son evaluados basados en los logros establecidos en los acuerdos de desempeño y la evaluación de las competencias anualmente y basados en las calificaciones obtenidas se otorga un bono económico no mayor a un salario, todo vinculado al cumplimiento de los planes estratégicos institucionales y en las actividades propias de la posición. Se reconoce frente a toda la organización el "Servidor Excelencia DIGEPRES", el cual tiene como propósito reconocer a través de un diploma los colaboradores que reflejen los valores institucionales, los comportamientos y el régimen ético y disciplinario.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias • Fotos de los reconocimientos 	
--	--	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Servidor Excelencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivelación Salarial – 39 colaboradores • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos <p>La DIGEPRES ha diseñado e implementado un modelo de gestión de Recursos Humanos que cuenta con instrumentos robustos que definen las competencias, descripciones de puestos y funciones del personal. Estos instrumentos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diccionario de Competencias y ha basado las estrategias de desarrollo individual e institucional. • Manual de Cargos por Competencias • Acuerdos de Desempeño • Evaluaciones de Desempeño por Resultados y Competencias • Reclutamiento y selección de personal basado en competencias <p>Con dichos instrumentos la institución realiza la selección y los planes de desarrollo del personal a todos los niveles de mando.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Diccionario de Comportamiento • Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal • Informes de evaluaciones de 	<p>No se ha completado el proceso de aprobación del Manual de Cargos alineado a la nueva estructura organizativa y por ende no se ha socializado.</p>
---	---	---

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones <p>La institución ha incentivado a los empleados a participar de los cursos que ofrece la Fundación Carlos Slim y se puso al servicio de todos los colaboradores de la DIGEPRES cursos online a través de la plataforma, donde se han graduado 42 colaboradores. Para los empleados que no cuentan con una PC, como el personal de Servicios Generales, se dispusieron computadoras en el área de la Biblioteca y un personal que les asistió en el proceso de los cursos y los exámenes.</p> <p>Así mismo la institución a cargo del Departamento de Recursos Humanos está desarrollando una plataforma propia para la capacitación en línea del personal llamada Universidad Institucional, dentro de la plataforma de colaboración interna eManagement.</p> <p>Por medio de la plataforma eManagement, los colaboradores también pueden realizar sus solicitudes de permisos, imprevistos, vacaciones y licencias de forma ágil y práctica. Los líderes pueden realizar también en línea las evaluaciones de desempeño por resultados y competencias.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación • Capacitaciones virtuales ofrecidas 	
---	---	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • COI graduados en la plataforma • Proyecto Universidad Institucional • Listado de graduados Fundación Carlos Slim • Cursos Virtuales • Módulos de eManagement <p>Bajo la sombrilla de la Política de Gestión de Recursos Humanos, la DIGEPRES contempla los lineamientos generales, basados en la Ley 41-08 de Función Pública en lo relativo a los procesos de selección y el desarrollo de la carrera profesional, en la parte operativa del proceso de Reclutamiento y selección se realiza según lo pautado en los procedimientos "PR-RH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias" y "PR-RH-12 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio" y los mismos tienen por objetivo seleccionar al personal bajo el concepto de la igualdad de acceso a la elegibilidad para cada vacante solicitante, basado en el mérito y experiencia profesional y sin tomar en consideración género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión, siempre basados en el cumplimiento con los requisitos del cargo.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Recursos Humanos 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • PR-RH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias • PR-RH-12 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Registros del proceso de selección bajo cada procedimiento (PR-RH-01, PR-RH-12) • Distribución de Nuevo Ingreso Por Género y Grupos de Edad 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Tal como se ha expuesto en el subcriterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia y planificación de forma transparente, se implementó el Diccionario de Competencias, el Manual de Cargos por Competencias y el sistema computarizado de "Evaluación del Desempeño". Estas herramientas en conjunto con las detecciones de Capacitaciones de los Departamentos y Direcciones, se elabora</p>	

	<p>un plan de capacitaciones, permitiendo especializar las capacidades, las aptitudes, actitudes y destrezas del capital humano de la institución que llevan al resultado de más empleados de Excelencia en el Servicio, el cual se reconoce institucionalmente.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • Diccionario de Comportamiento • Plan anual de capacitación • Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias • Análisis del desempeño y productividad individual 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La organización se asegura de planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, es por esto que los Planes Anuales de Capacitaciones de todo el personal son basado en las brechas identificadas en los resultados de las Evaluaciones de Desempeño por Competencias y en las determinadas al comparar los requerimientos del cargo con las capacidades que posee el colaborador que las desempeña en el proceso de Detección de Capacitación que realizan los encargados de las áreas.</p> <p>Las capacitaciones están sustentadas bajo el procedimiento "PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias" y la</p>	

	<p>Política de RRHH, que buscan apoyar a los colaboradores a reforzarse sus competencias para el logro de los resultados esperados del Plan Estratégico Institucional vigente.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias • PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias • Plan anual de capacitación • FO-RH-08 Formulario de Detección de Capacitación • PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos 	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Para la preparación del Plan Anual de Capacitaciones se parte de los resultados de las Evaluaciones de Desempeño por Competencias, en la ejecución de este procedimiento el Evaluado y el Evaluador se retroalimentan donde se tratan las fortalezas y oportunidades de mejoras del colaborador, incluyendo los temas relacionados a posibles capacitaciones que fortalezcan su desempeño. Los directivos de las áreas identifican las necesidades de capacitaciones que tenga el equipo en conjunto en apoyo al avance del cumplimiento de las estrategias</p>	

	<p>institucionales, para esto utilizan el formulario de Detección de Capacitación.</p> <p>Las evaluaciones de las necesidades de capacitación se contrastan con los perfiles de puestos del Manual de Cargos por Competencias para asegurar que se cumple con lo requerido para cumplir las estrategias institucionales. Las capacitaciones se desarrollan por lo general dentro del horario laboral, en caso contrario la institución facilita permisos o licencias. Actualmente se han incluido un mayor porcentaje de capacitaciones en la modalidad virtual para garantizar que la participación en la actividad de formación no represente un alto riesgo durante este tiempo de pandemia por el COVID – 19.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación • Capacitaciones impartidas de forma virtual • MA-RH-02 • PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias • FO-RH-08 Formulario de Detección de Capacitación • Correo enviado a líderes para completar el FO-RH-08 • Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias 	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La organización se enfoca en desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionadas las relaciones interpersonales dentro de la</p>	

	<p>organización y con los grupos de interés.</p> <p>Durante el 2020 se enfocaron programas en el desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo, para esto la institución ha contratado consultores para apoyar los estilos de liderazgo a través de Coaching y capacitaciones en Cómo Observar y Registrar Comportamientos, guiados por la Escuela Europea de Gerencia (EEG).</p> <p>Se realizaron actividades formativas sobre los Modelos de Gestión por Competencias dirigidas a los Directivos y los Mandos Medios y varias secciones de Coaching individuales para el mismo público objetivo. También se formaron a los directivos y mandos medios formación en áreas como Habilidades de Liderazgo, Técnicas Gerenciales Modernas y FeedBack Observación de Comportamientos.</p> <p>Durante las sesiones de trabajo de formulación del Plan Estratégico Institucional, fueron realizadas actividades de integración entre líderes y colaboradores, que felicitaron el desarrollo integral de la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de integración durante el PEI 2021-2024 • Cronograma de trabajo EEG • Informe final de Escuela 	
--	--	--

	<p>Europea de Gerencia (EEG)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencias actividades formativas sobre los Modelos de Gestión por Competencias • Evidencias participación en actividades: Habilidades de Liderazgo, Técnicas Gerenciales Modernas y FeedBack Observación de Comportamientos. 	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>El proceso de inducción esta descrito en el PR-RH-06 Procedimiento de Inducción el mismo enfoca la formación en tres aspectos Inducción a la Cultura institucional, Inducción a la Administración Pública y la Inducción al puesto de trabajo.</p> <p>Conforme establece la política de RRHH, durante el de inducción en lo referente a las tareas relacionadas al puesto de trabajo se prevé el acompañamiento de mentores o tutores que serán asignados por el jefe inmediato. El Coaching está previsto tanto para los nuevos ingresos como las promociones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR-RH-06 Procedimiento de Inducción • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos • Presentación de Inducción Institucional • FO-RH-61 Formulario de Checklist de Inducción 	

	Institucional	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución establece dentro de la Política de Gestión de Recursos Humanos los lineamientos sobre los reconocimientos y a la movilidad interna y externa de los empleados, para las plazas vacantes se deben cubrir con la modalidad de concursos * 6.4.5 Se deberá velar que el proceso de reclutamiento y selección de personal e ingreso al servicio público se base en convocatorias públicas a concursos de mérito profesional debidamente publicados*, estos son difundidos a través de la plataforma de Comunicación Interna en toda la institución con el fin de dar oportunidad a los empleados de participar, desarrollarse y a la vez aprovechar las competencias desarrolladas en los empleados a través de los mecanismos de formación institucionales. Por estas mismas vías se mantiene informado a los empleados de las plazas vacantes en otras instituciones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de Concursos Cerrados • Cantidad de accensos y promociones 2019-2021 • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos • COI plazas otras instituciones • PR-RH-03 Procedimiento de 	

	Registro y Control	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Durante el 2019-2020 se firmó un acuerdo con la Fundación Carlos Slim y se puso al servicio de todos los colaboradores de la DIGEPRES cursos online a través de la plataforma, donde se han graduado 42 colaboradores. Para los empleados que no cuentan con una PC, como el personal de Servicios Generales, se dispusieron computadoras en el área de la Biblioteca y un personal que les dio soporte durante el proceso de los cursos y los exámenes. Tal como se menciona en el ejemplo 7 del subcriterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, la institución está trabajando en una plataforma digital para capacitar el personal en temas relacionados al puesto de trabajo y habilidades blandas llamada Universidad Institucional, que se encuentra en fase de prueba del desarrollo.</p> <p>Dentro del plan de capacitación 2021 se han desarrollado diversas capacitaciones virtuales, con la finalidad de salvaguardar la salud de los colaboradores y no impedir su formación aun en estos tiempos de pandemia.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2021 • Relaciones de capacitaciones virtuales impartidas • COI graduados en la 	

	<p>plataforma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Institucional • Listado de graduados Fundación Carlos Slim 	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución ha tomado iniciativa para la gestión de riesgos, conflictos de interés y el enfoque de género. Contamos con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como también un equipo de voluntarios para responder en casos de emergencias, divididos en equipos de líderes y brigadistas, capacitados para dar respuesta desde el 2018.</p> <p>Además, contamos con Comité de Ética Institucional DIGEPRES, de igual modo hemos apoyado la gestión en base al enfoque de género. Para el manejo de la crisis del COVID-19 la institución creó un Comité Mixto especial para afrontar las medidas preventivas y de contingencias en lo relativo al personal y al manejo del Presupuesto de la Nación.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta Constitutiva Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo • Acta Comité Mixto Seguridad y Salud • Boletín Presentación Comité de Ética. • Boletín Juramentación Comité 	

	<p>de Ética.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulacro de Evacuación - Voluntarios Emergencias Líderes y Brigadistas • Charla Prevención Violencia Intrafamiliar • Chat Institucional - COVID-19 • Medidas Preventivas COVID-19 - Comité para el manejo de la crisis de DIGEPRES 	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El proceso de evaluación del impacto de las capacitaciones se evidencia durante el proceso de Evaluación del Desempeño por Competencia.</p> <p>El traspaso de las informaciones a los compañeros de trabajo, en la Política de RRHH contempla la firma de Contrato de Capacitación y Permanencia que garanticen que la institución retendrá el conocimiento a través del tiempo.</p> <p>Los costos de las capacitaciones se gestionan con las instituciones con el fin de disminuir los costos para casos particulares y se fomentan los cursos disponibles en el CAPGEFI y el INAP.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos • Relación de Capacitaciones DIGEPRES • Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias • PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias 	

<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Dentro de los criterios de los procedimientos "PR-RH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias" y "PR-RH-12 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio" protege la igualdad de acceso, donde la elegibilidad a las vacantes es en base al mérito profesional y sin discriminar por género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza, religión o ideologías. En la actualidad la planilla de la institución registra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 56.86% de los colaboradores son del género femenino • El 40% de todos los colaboradores (femeninos y masculinos) son entre 20 y 40 años de edad. • El 40% de los colaboradores perciben un sueldo entre 50 mil y 99 mil pesos, de los cuales el 25.16% son del género femenino <p>También existe la posición de Enlace de Género y Desarrollo. Dentro de las actividades que enfocamos para el fomento de las mujeres se encuentran Taller prevención violencia intrafamiliar, actividades para conmemorar Día de la No Violencia Contra la Mujer, Charla Prevención Cáncer de Mama, Charla de Manejo del Estrés.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Cantidad Empleados 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • por Género • Distribución por Género de Puestos Directivos y Supervisión 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución cuenta con una cultura de comunicación abierta, donde los colaboradores son partícipes de importantes proyectos y discusiones estratégicas con la oportunidad de aprovechar ese espacio y expresar sus ideas innovadoras, además que estas acciones contribuyen a la motivación del trabajo en equipo. Ejemplo de esto es la participación de toda la organización en la elaboración del Plan Estratégico Institucional con el lema Cambiamos Juntos y en el rediseño de la nueva estructura organizativa de la organización.</p> <p>Los colaboradores tienen diversos medios para expresarse y comunicarse: por medio al correo institucional, encuestas internas, buzones de quejas y sugerencias, buzones de denuncias, acceso sin restricciones para hablar con el Director General, el Subdirector General, el Enc. De Recursos Humanos y todos los líderes de la institución.</p>	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones del Director General con las áreas • Informe de buzones • Informe de encuestas internas • Listado de participación en PEI 2021-2024 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Como mecanismo para recoger ideas, que aporten a la mejora de los procesos se les da participación para que aporten ideas (brainstorming) para las acciones de mejora derivadas de los hallazgos de auditoría interna de procesos. Así mismo se recogen las sugerencias y quejas de los empleados y visitantes por medio de los buzones de quejas y sugerencias, las encuestas internas de satisfacción, encuestas de clima, etc.</p> <p>También se realizan mesas de trabajo para los diversos proyectos que realiza la institución, dando participación a todo el personal.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de Staff Directivo • Reuniones Proyecto Vinculación - Plan y Presupuesto • Reuniones Proyecto PPor • Reuniones de PEI 2021-2024 • Reuniones definición de criterios plurianualidad para SIGEF y Aplicativo Libros. • Seguimiento acciones del 	

	<p>buzón de sugerencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del buzón de sugerencia • Correos elaboración de planes de acción post auditoría interna 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>La institución involucra a los empleados o una representación en el diseño y desarrollo de las iniciativas de impacto institucionales como planes, proyectos, procesos y servicios, como ejemplo: participación en la construcción de nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con el lema Cambiamos Juntos, en el desarrollo de Proyectos Estratégicos Sustantivos y Transversales como Proyecto de implementación de Presupuesto por Resultados, despliegue de la gestión por procesos Sustantivos y Transversales, Implementación de Sistema de Auditoría Interna de Calidad, también son involucrados en la elaboración de planes de acción para la mejora como resultado de las encuestas de Clima Organizacional, encuestas de medición de los servicios, Plan de Mejora CAF. Además, contamos con Asociación de Servidores, Comité de Emergencias, Seguridad y Salud, Comité de Calidad y Comité de Ética.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participación PEI 2021-2024 • Correos de interacción en revisión de procedimientos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencias o correos elaboración de POA y Seguimiento de productos del POA • Revisión de borrador de Procedimiento • Minutas de las reuniones de las revisiones de los procedimientos 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución en su proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, ha contado con la participación de todos los líderes y grupos de interés, generando un consenso sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Ambos instrumentos cuentan con las firmas de los líderes de área y la participación de los colaboradores.</p> <p>Cada colaborador realiza actividades para el cumplimiento de la estrategia institucional definiendo junto a sus colaboradores metas y la manera de medir su consecución en Acuerdos de Desempeños que son validados, según el procedimiento de Evaluación del Desempeño por Competencia, por el área de Planificación y la División de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional firmado • Plan Operativo Anual Firmado • Acuerdos de Desempeño Firmados 	

<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La institución de manera sistemática realiza encuestas para identificar la mirada del cliente interno (empleados) desde dos perspectivas:</p> <p>1) Mejora de servicios y procesos a través de encuestas de satisfacción internas y las auditorías, estos procesos se realizan bajo una programación anual que elabora el equipo de Planificación y Desarrollo. De estos procesos de medición se generan planes de acción que se incorporan en las agendas de las áreas.</p> <p>2) Percepción del personal de la institución y equipos de trabajo para esto el equipo de Recursos Humanos realiza cada año una Encuestas de Clima realizada con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública, y los resultados son comunicados a toda la institución. Al finalizar la evaluación de Clima y Liderazgo Organizacional se levantas acciones de mejora en cada área que se traduce en un Plan de Acción Institucional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de envió de Encuestas internas • Informes de encuestas servicios internos • Planes de acción a raíz de las áreas de mejora en los informes de las encuestas • Informe Encuesta de Clima Organizacional • Evidencia de difusión 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • resultados encuesta de clima • COI encuesta de Clima Organizacional • Listados de Asistencia Auditoría interna • Informe Auditoría Interna • Planes de Acción Auditoría Interna 	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Tal como se explica en el ejemplo anterior, la institución realiza procesos para identificar la percepción de los colaboradores. En la encuesta de Clima y Liderazgo Organizacional se ofrece al personal la oportunidad de emitir cualquier sugerencia, elogio o crítica para sus superiores, que estime procedente. Así mismo durante el proceso de Evaluación del Desempeño por Competencia se promueve una conversación franca, honesta y repetida entre el colaborador evaluado y su supervisor.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta de clima • Informe de Evaluación del Desempeño por Competencia • PR-RH-09 Evaluación del Desempeño por Competencia 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La Institución cuenta con una adecuada estructura física (equipos técnicos, mobiliarios y ambientación) además de un dispensario médico con personal calificado para emergencias. Se ha creado un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, integrado por empleados y tomadores de decisiones capacitados para el manejo de</p>	

	<p>riesgos, labores de brigadistas en caso de emergencias y coordinación de evacuaciones. Se mide la percepción de la calidad de los servicios de infraestructura con: encuesta de Clima, buzones de sugerencias y encuesta de servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo y Financiero, donde se incluye la parte física.</p> <p>Se realizan actividades de concienciación para instruir al personal, en cumplimiento de la Resolución No.113/2011 del MAP sobre el SISTAP.</p> <p>Contamos con un dispensario médico que, dado servicio exclusivo a los colaboradores durante todo el periodo de pandemia, existe un protocolo y medidas para el COVID – 19, además se ha promovido la vacunación.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima • Campañas de vacúnate • Informes de Buzón de Sugerencias • COI conoce a nuestro personal médico • Acta Reunión Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo • Acta Constitutiva Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo • Actividad del simulacro de 	
--	---	--

	<p>evacuación</p> <ul style="list-style-type: none"> • COI Semana de la salud DIGEPRES • CIO Jornada Levantamiento de Expedientes Clínicos DIGEPRES 	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>La DIGEPRES garantiza que los empleados cuenten con una estructura física y horario de trabajo adecuado. Los empleado cuentan con un día libre remunerado por cumpleaños, dos días de permiso para mudanzas, licencia por Maternidad (98 Días), licencia por Paternidad (2 Días), licencia por Matrimonio (5 Días), licencia Médica (A indicar por el empleado), fallecimiento familiar de primera línea (Padres, Hijos Esposo/a) (9 Días), fallecimiento familiar de segunda línea (Abuelos, Hermanos) (3 Días), fallecimiento familiar de tercera línea (Tíos, Suegros, Yernos) (2 Días).</p> <p>Para el manejo de la crisis del COVID-19 la institución creó un Comité Mixto especial para afrontar las medidas preventivas y de contingencias en lo relativo se elaboraron protocolos de trabajo y se habilitaron herramientas y espacios para el teletrabajo.</p> <p>También la institución ofrece un seguro de salud SENASA complementario totalmente gratis para garantizar que nuestros colaboradores tengan un amplio acceso a los servicios de salud.</p> <p>Evidencia</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio SENASA • Informe Cantidad de permisos por tipo • Medidas Preventivas COVID-19 - Comité para el manejo de la crisis de DIGEPRES • Correo Aviso Accesos Tecnológicos DIGEPRES desde otros equipos 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución provee a los empleados con una situación particular de salud un permiso laboral especial y procuramos estar pendientes de la evolución de salud de estos. Además, a todos los colaboradores se les ha ofrecido un seguro de salud SENASA complementario totalmente gratis con la finalidad de garantizar acceso a una cobertura de servicios de salud más amplia para nuestros colaboradores</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio SENASA • Licencias por motivos de salud. 	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>En la DIGEPRES comprometido en el tema social y cultural ha motivado a los empleados a formar parte: Coro, Equipo de Voluntarios DIGEPRES, Equipo de Brigadistas, Equipos deportivos.</p> <p>Dentro de los reconocimientos no económicos la institución implemento los reconocimientos, en toda la institución, de que se llama "Servidor Excelencia DIGEPRES" el cual tiene como propósito</p>	

	<p>de reconocer a los colaboradores que reflejen los valores institucionales, los comportamientos y el régimen ético y disciplinario.</p> <p>Adicional de los beneficios mandatorios, la institución brinda a los colaboradores como son seguro internacional para cierto grupo ocupacional, membrecías a gimnasios, apoyos psicológicos (este es extensivo a los miembros de la familia de primera línea), permisos y licencias con una cobertura superior, como ya se evidenció en el ejemplo 8 de este su criterio, por solo mencionar algunos.</p> <p>La institución también ha convenido con el Seguro de Salud SENASA para que los colaboradores tengan un plan de salud complementario totalmente gratis.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none">• Convenio SENASA• COI formación de Voluntarios DIGEPRES• Fotos y Boletín de Actividad limpieza de Costas• Actividad del simulacro de evacuación• Fotos del Coro DIGEPRES• Fotos de los reconocimientos Servidor Excelencia• Boletín reconocimientos	
--	--	--

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
<ul style="list-style-type: none">Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	<p>El DAF cuenta con una lista depurada de los proveedores de bienes y servicios que la institución utiliza para estos fines. Este listado se encuentra publicado en el Portal de Transaccional de Compras y Contrataciones Pública.</p> <p>Otros socios importantes son los que nos aseguran proteger nuestros colaboradores y brindarles crecimiento personal y profesional, podemos destacar las alianzas con ARS SENASA para otorgar seguro complementario gratuito a todos los empleados, también tenemos alianzas con ARS Humano, ARS Palic, ARS Universal, Escuela Europea de Gerencia, Martha Alles International, Grupo Meta, SIGMATEG, Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) y el Instituto Nacional Administración Pública (INAP).</p> <p>Así mismos se han identificados como socios claves miembros de la sociedad civil que se involucran en la planificación estratégica de la institución y en la prestación de servicios dirigidos a involucrarlos en los temas presupuestarios.</p> <p>Evidencia</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Proveedores DIGEPRES. • Encuesta de Presupuesto Abierto • Presentación resultados finales • Transparencia Presupuestaria RD • Listado grupos de interés Sociedad Civil de Presupuesto Ciudadano 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>La institución ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración en el proceso de involucrar a los ciudadanos y la sociedad civil en todo lo relacionado con el Presupuesto General Nacional y en ese sentido existen varias iniciativas como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros ciudadanos con la Universidad Autónoma de Santo Domingo, Fundación Solidaridad, Compromiso Santiago y Participación Ciudadana. • La publicación del Presupuesto Ciudadano, El Cómic "Conozcamos el Presupuesto". • Jornadas de capacitación en centros educativos, distribución a emisoras de radio, Metro de Santo Domingo, entre otros. • En relación con iniciativas orientadas a la responsabilidad 	

	<p>social con el medio ambiental, ha dispuesto el uso de vasos de cartón para reducir el impacto ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han realizado Jornadas de limpieza de playas y reforestación junto con el Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Salud Pública, este último específicamente para las jornadas de prevención del dengue. • En alianza con la Fundación FACCI, la institución participa en el proyecto "Tapitas por Quimio" para los niños con cáncer. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros Ciudadano • Presupuesto Ciudadano • Jornadas de Capacitación Presupuesto Ciudadano • Actividades de responsabilidad social 	
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. 	<p>Se desarrollan colaboraciones especializadas con otras instituciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio con SENASA para otorgar seguro complementario gratuito a los colaboradores de la DIGEPRES. • Proyectos de desarrollo del SIGEF en colaboración con la DIGES. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de vinculación Plan – Presupuesto con MEPYD. • Proyecto de Presupuesto Orientados a Resultados junto con: <ul style="list-style-type: none"> ○ A través del COSEFIN, ha sido contratado un consultor para seguridad ciudadana, lo que permitiría la articulación entre las instituciones involucradas en el tema y un seguimiento y una evaluación oportuna del programa. ○ En 2021, se han capacitado 127 personas de 10 unidades ejecutoras, además de 2 unidades ejecutoras del Poder Judicial con la finalidad de poder aplicar la metodología de presupuestación por resultados en dichas instituciones. ○ Reuniones con 4 de las 9 programas orientados a resultado ○ En 2020, se trabajó la metodología con 13 instituciones, incluido pilotos PPoR con el apoyo de CONAPE e INAIPI, • Estrategia de reducción de montos deuda administrativa con la Tesorería Nacional, vinculación 	
--	---	--

	<p>catálogo de bienes y servicios con clasificadores presupuestarios con DGCP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración decreto 15-17 con el Ministerio de la Presidencia, coordinación del comité de programación de cuotas periódicas de compromiso y pago, • Despliegue de la programación del devengado y Formulación de Presupuesto con TODOS los organismos públicos. • Realizamos Benchmarking con varias organizaciones para los temas relacionados a Carta Compromiso Ciudadano, Premio Nacional a la Calidad, Modelo CAF, NOBACI. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones y reuniones con instituciones de PoR • Minutas encuentros con DIGES • Acta de Constitución de Proyectos • Nuevo-Sistema- Presupuestario-Dominicano DIGEPRES - Equipo de Reforma Presupuestaria • Relación de Benchmarking por año 	
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizar y evaluar de forma periódica la 	Según el esquema de seguimiento a la	

<p>implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Planificación Institucional de todos los proyectos, productos y procesos institucionales relacionados con los proyectos en alianzas con otras instituciones, la DIGEPRES forma equipos multidisciplinarios para cumplir con los requerimientos de la implementación y los resultados esperados del proyecto. Citando algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos gestionados con fondos de PNUD, dicha organización realiza auditorias planificadas y constante mente analizamos y evaluamos los resultados de dichas alianzas, para tomar decisiones estratégicas en beneficio de la organización, ejemplo de estas decisiones: <ul style="list-style-type: none"> • Dejar sin efecto un proyecto de herramienta para PoR y reorientar esos recursos a proyectos necesarios como la gestión documental de la institución por medio de TRANSDOC. • Para el proyecto de simplificación de trámites, un proyecto del Ministerio de la Presidencia y ejecutado por las instituciones que conforman el SIAFE, se conformó un equipo con el área de Planificación y Desarrollo y un representante de cada área Sustantiva de la institución. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión por Procesos SISMAP - Simplificación de Tramites 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión proyectos con fondos PNUD -TRANSDOC - Herramienta PoR – NSPD 	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. 	<p>DIGEPRES cuenta con APPs identificadas y desarrolladas primero garantizar la preservación de los servicios de salud física y mental y segundo educación de los miembros de la DIGEPRES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una de las alianzas más beneficiosas es el convenio firmado con el seguro de salud SENASA, con el cual se les otorga a todos los colaboradores seguro complementario sin ningún tipo de costo. • También tenemos alianza con ARS Humano, ARS Palic, ARS Universal, Cooperativa de Herrera y su proyecto de Programa Centros de Atención Integral a la Familias Inteligentes (CAIFI). • También hemos sostenido convenios educativos con: Escuela Europea de Gerencia, Martha Alles International, Grupo Meta, SIGMATEG, y permanecen nuestras alianzas con Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) y el Instituto Nacional Administración Pública (INAP). 	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio con SENASA • Contrato de servicio con ROS Seguros & Consultoría. • Lista de Proveedores DIGEPRES • Plan anual de capacitación 	
<ul style="list-style-type: none"> • Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. 	<p>En los contratos suscritos con cada socio de la APP/Colaboración del sector público y privado se establece la responsabilidad de cada una de las partes. En los que también se contemplan la manera que serán evaluados y revisados.</p> <p>Las APPs que impactan directamente productos/procesos institucionales, adicionalmente al contrato también cuentan con el seguimiento que se establece en el Sistema de Planificación Institucional, en el que se realiza una rendición de cuentas trimestral y un seguimiento según lo requiera el producto y los proyectos cuentan con documentación base (actas) donde se describen las responsabilidades de todos los involucrados.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato TRANSDOC • Convenio SENASA • Contrato SURA 	
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación. 	<p>Durante el proceso de Reclutamiento y Selección se evalúan las capacidades de los candidatos seleccionados con la</p>	

	<p>colaboración de la agencia experta en el tema Multiplicity, que provee una herramienta para la valoración integral de las personas a través de un sistema de evaluación por competencias online para procesos de selección y desarrollo de talentos. Esto garantiza asegurar el cumplimiento con las demandas internas de la organización, según la producción departamental y alineado a las demandas estratégicas institucionales, fundamentadas en una cultura de alto impacto, en consonancia con el resultado esperado 3.1 <i>Gestión Efectiva e Innovadora del Talento Humano.</i></p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de servicio con Multiplicity • PR-RH-01 Procedimiento de Reclutamiento y Selección por Competencias • PR-RH-12 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal por Contrato de Servicio • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<ul style="list-style-type: none"> • Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. 	<p>Planificamos anualmente intercambios de conocimientos con instituciones del sector que nos aportan a mejorar nuestra gestión, así como también aportamos nuestra experiencia y mejores prácticas.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el 2021, hemos sostenido dos encuentros con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental sobre la buenas prácticas de aplicar el modelo CAF. • En el 2020, realizamos varios encuentros uno con el Ministerio de Hacienda para la implementación de TRANSDOC, un encuentro con la Comisión Nacional de Energía, sobre buenas practicas durante el proceso de postulación al Premio Nacional a la Calidad. • En 2018-2019 realizamos intercambios con MAP para temas de CCC, sobre gestión humana con Tesorería Nacional y Modelo CAF con CAASD y aportando nuestra experiencia en manejo de indicadores del SISMAP y NOBACI a DGCP. • Nos ocupamos de mantenernos actualizados conforme a las mejores prácticas en temas presupuestarios y que los colaboradores compartan conocimientos con otras instituciones locales e internacionales: Curso PEFA y análisis de la OCDE, visita a Brasil y Perú para el desarrollo de las metodologías, contratación de 	
--	---	--

	<p>consultores especializados en temas presupuestarios, gestión por procesos, importantes intercambios de conocimiento para el desarrollo del NSPD, los clasificadores presupuestarios y desarrollo de metodologías presupuesto orientado a resultado, costeo, evaluación por programa.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta y lista de participantes Benchmarking con Dirección General de Contabilidad Gubernamental • Minuta visita al Ministerio de Hacienda – Transdoc • Minuta y participantes Benchmarking con Comisión Nacional de Energía. • Plan de Benchmarking y Benchlearning. • Boletín Feb 2016 - Visita Perú • Boletín Mar 2015 - Visita a Brasil • Metodología Seguimiento y Evaluación - Daniel Badillo Muñoz (Consultor) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. 	<p>La institución está comprometida con el desarrollo económico y social del país, sobre todo sectores que necesitan crecer por eso procuran dar oportunidad a las MIPYMES en los procesos de contratación, especialmente MIPYMES Mujer, de hecho,</p>	

	<p>nuestras estadísticas de apoyo al sector son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2021, logramos un cumplimiento del indicador compras a MIPYMES Mujer de 100% y en compras a MIPYMES persona 100%. • En el 2020, se logró un cumplimiento del indicador compras a MIPYMES en el SISCOMPRAS de 98%. • Durante el 2019, el 24.8% de las compras se realizaron a MIPYMES <p>Se coloca en los contratos clausulas relativas a compromiso del proveedor con la salud y el medio ambiente.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato proveedor de almuerzo • Resultados indicador SISCOMPRAS • Contrato Combustible • Lista de proveedores 	
--	--	--

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	La DIGEPRES ejecuta activamente políticas	

<p>(por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>proactivas de información, garantizando el uso de los canales efectivos de comunicación internos y externos.</p> <p>Se realizan encuentros ciudadanos como una mecanismo de promover la participación, el control social y la transparencia, esta es una manera proactiva de intercambiar información valiosa con la sociedad civil.</p> <p>Nos aseguramos de mantener al ciudadano informado, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 200-04 a través de la OAI y manteniendo actualizado el Portal de Transparencia según disposiciones de OPTIC y la DIGEIG.</p> <p>Nuestra gestión de las informaciones de forma transparente para el ciudadano es medida mediante la evaluación de la DIGEIG, obteniendo un promedio de 99% para el 2020.</p> <p>Desde finales del 2020, la DIGEPRES publica semanal y mensualmente las estadísticas presupuestarias en el portal web y también se realizan recordatorios en las redes sociales, como una forma de mantener a la población actualizada y promover la transparencia.</p> <p>El Portal Web tiene todas las informaciones de las autoridades, nuestra estructura, servicios ofrecidos, manuales de procedimientos e instructivos, etc.</p>	
--	--	--

	<p>En los casos que lo ameritan se agendan visitas a medios por el Director General para abordar temas de gestión del Sistema Presupuestario Dominicano. De forma interna mantenemos informados a todos a través de Correos de Comunicación Interna y pantallas que recogen lo más importantes del mes.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros ciudadano • Reporte indicador de transparencia gubernamental • Reportes de estadísticas semanales y semestrales • Publicaciones portal web • Publicaciones de Redes Sociales • Contenido del Subportal de Transparencia • Presupuesto ciudadano • Fotos de informaciones en las pantallas • Contenido portal de transparencia. • Boletín de las visitas del DG a programas de impacto. 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>La DIGEPRES es promotora de la participación, la transparencia y el control social, por lo que ha definido en su estrategia el resultado esperado 2.2 <i>Facilitada la participación de la Sociedad Civil</i></p>	

	<p>en el ciclo presupuestario. Dentro de las iniciativas más recientes están los Encuentros Ciudadano y que ha permitido animar activamente a los ciudadanos/clientes a que organicen y expresen sus necesidades y requisitos.</p> <p>El encuentro ciudadano constituye un instrumento que busca generar diálogos con la Sociedad Civil que promueven transparentar proactivamente las finanzas públicas, con énfasis en la formulación y ejecución del Presupuesto General del Estado. Esta iniciativa se ha puesto en práctica a través de los diferentes canales de comunicación como Zoom y transmitidos en Live de YouTube, permaneciendo allí para la posterioridad.</p> <p>Durante el 2021 se han generado varios encuentros para tratar temas tanto de la ejecución del presupuesto vigente como de las necesidades a incluirse en el presupuesto del próximo año 2022:</p> <ul style="list-style-type: none">• Compromiso Santiago• Universidad Autónoma de Santo Domingo• Fundación Solidaridad• Participación Ciudadana <p>También recopilamos información por medio a las encuestas de satisfacción con los servicios brindados que se remiten trimestralmente a las instituciones clientes y también estamos cada vez más cerca del</p>	
--	--	--

	<p>ciudadano y sus opiniones por medio a las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.</p> <p>La organización cuenta con buzones colocados en las áreas de recepción para que el ciudadano / cliente pueda expresar necesidades y requisitos y buzón digital en el portal web institucional.</p> <p>Además, de que el personal es capacitado y con alto nivel de servicio, trabaja de cerca con las instituciones clientes y estos son receptores de necesidades y requisitos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros Ciudadanos • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Informes Encuestas de Satisfacción • Informe Buzón de Sugerencias 	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>En el ciclo de mejora continua o búsqueda de la excelencia, es uno de los rasgos distintivos de nuestra institución, es por esto, que es imperante involucrar a los usuarios (clientes, ciudadanos) a través de una participación en los procesos institucionales, a fin de garantizar que los servicios, procesos y decisiones son entendidas por la audiencia que las recibe.</p> <p>Hemos contado con participación de nuestros aliados, usuarios</p>	

	<p>(clientes/ciudadanos) en la definición de los procesos institucionales más importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de todos los grupos de interés en la formulación del Plan Estratégico Institucional y colocar dentro de nuestra estrategia el resultado esperado 2.2 <i>Facilitada la participación de la Sociedad Civil en el ciclo presupuestario.</i> • Encuentros Ciudadanos para tratar temas tanto de la ejecución del presupuesto vigente como de las necesidades a incluirse en el presupuesto del próximo año 2022: <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso Santiago • Universidad Autónoma de Santo Domingo • Fundación Solidaridad • Participación Ciudadana • Intercambios y reuniones con las instituciones que formaron parte del Proyecto Presupuesto Orientado a Resultados • Encuesta Ciudadana sobre el Presupuesto • En todos los proyectos e iniciativas de impacto en todo el Sistema Presupuestario Dominicano, se realizan consultas y se establecen los mecanismos de participación de 	
--	--	--

	<p>los clientes-ciudadanos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros ciudadanos • Resultados de la Encuesta de Satisfacción. • Encuesta presupuesto ciudadano • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Involucrados Proyecto Presupuesto Orientado a Resultados 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La institución realiza encuestas que incluyen una muestra representativa de las instituciones clientes de todos los ámbitos (Gobierno General Nacional, Gobiernos Locales, Empresas Públicas). Además, para los proyectos y nuevas iniciativas que impactan a los clientes se realizan consultas con los involucrados, y se elaboran planes de acción.</p> <p>En adición, la DIGEPRES posee Buzones de Sugerencias accesibles tanto físicos como digitales, a partir de estos se elaboran informes que se entregan a las áreas y así puedan atender la solicitud o inquietud del ciudadano e implementar planes de acción para la mejora.</p> <p>Se realizan encuentros con los ciudadanos/clientes por medio al mecanismo Encuentros Ciudadanos donde</p>	

	<p>se recogen datos, sugerencias y necesidades.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros ciudadano • Resultados de la Encuesta de Satisfacción • Planes Acción Encuestas de Satisfacción • Informe Buzón de Sugerencias • Seguimiento acciones Buzón 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La DIGEPRES como se ha mencionado en puntos anteriores, está comprometida con la transparencia, participación y en promover el control social, es por esto, que ha implementado diversos mecanismos para que los clientes/ciudadanos tengan acceso a la información presupuestaria y también puedan participar de los procesos de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación semanal y mensual de las estadísticas presupuestarias. https://www.digepres.gob.do/estadisticas/gastos/ • Información de actualización de normativas, guías y procedimientos presupuestarios. https://www.digepres.gob.do/publicaciones/normas-procedimientos-e-instructivos/ 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentros ciudadanos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Compromiso Santiago ○ Universidad Autónoma de Santo Domingo ○ Fundación Solidaridad ○ Participación Ciudadana • Portal de presupuesto ciudadano. https://www.digepres.gob.do/presupuesto-ciudadano/ • Videos educativos disponibles en el portal web. https://www.digepres.gob.do/presupuesto-ciudadano/videos/ • Información actualizada por redes sociales, videos informativos, informes, etc. • Publicación en portal web de noticias relevantes sobre temas presupuestarios. https://www.digepres.gob.do/publicaciones/informes/ <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones portal web • Publicaciones redes sociales • Imágenes y videos de encuentros ciudadano 	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Actualmente se tiene información de la satisfacción por medio a los buzones de sugerencias y las encuestas trimestrales que se envían a las instituciones clientes, además durante la prestación del servicio de capacitaciones en temas</p>	

	<p>presupuestarios, se provee una encuesta que permite recolectar mejoras oportunas para el servicio y el tema en general tratado en la capacitación / socialización. A partir de la medición de esos servicios se realizan informes que a su vez desencadenan planes de acción para la mejora continua de la prestación de los servicios y la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Se ha contemplado estrategia de cómo desarrollar el papel de ciudadanos/clientes como co-productores y co-evaluadores de servicios para el cumplimiento del eje 2 del PEI 2021-2024 sobre <i>Transparencia Presupuestaria y Control Social</i>, entre las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elaboración y publicación de documentos pedagógicos para la ciudadanía• Diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la formulación del Presupuesto General del Estado• Encuentros Ciudadanos, donde se brinda un espacio para que el ciudadano participe de los temas presupuestarios y plantee sus necesidades para ser contempladas en el proceso de formulación del presupuesto.• Fortalecimiento de mecanismos de educación presupuestaria (talleres)	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas ciudadana. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas Servicio de Capacitaciones presupuestarias • Resultados de la Encuesta de Satisfacción • Encuentros ciudadano • Informe Buzón de Sugerencias • Encuesta de presupuesto ciudadano. • Portal web presupuesto ciudadano. • PEI • Planes de acción Encuestas de satisfacción servicios 	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Danto respuesta al Decreto 2011-10, se elabora e implementa en la DIGEPRES la Carta Compromiso Ciudadano, como el instrumento mediante el cual las se muestra a los clientes/ciudadanos la cartera de servicios que brindamos, el compromiso, atributo y estándar de calidad de los servicios y medios de participación. Actualmente contamos con 2 servicios comprometidos: Capacitaciones y Asistencia Técnica en temas presupuestarios con un nivel de satisfacción de 85% y 90% respectivamente.</p> <p>Contamos con un sistema de medición de los servicios internos y externos, detallados</p>	

	<p>en el criterio #6. Estos servicios alimentan indicadores estratégicos y operativos clave establecidos en el Plan Estratégico y operativo, que impactan los indicadores gubernamentales y nos posicionan en los primeros lugares del ranking.</p> <p>Actualmente tenemos una calificación general de 94% en el indicador Carta Compromiso Ciudadano del SISMAP, esto es una muestra de la gestión eficaz de las expectativas de los clientes con los servicios disponibles y el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta al compromiso al ciudadano • Informe Encuesta de Satisfacción – Cumplimiento de los servicios comprometidos • Informe de evaluación Carta Compromiso Ciudadano 	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La DIGEPRES se asegura de establecer y mantener mecanismos que le permita contar con información actualizada sobre los ciudadanos/clientes, sus expectativas, las demandas de servicios y los cambios del entorno que impactan en toda la gestión de la organización. Desde el 2019 se realizan encuestas de satisfacción al cliente, que brindan información para mejorar nuestros servicios y conocer las necesidades de</p>	

	<p>nuestros clientes. A continuación, mostramos los instrumentos que permiten asegurar la obtención de información actualizada y de primera mano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros ciudadanos, que permiten tener información de primera mano sobre las necesidades de los clientes/ciudadanos y promueve la participación y el control social. • • Buzón de quejas y sugerencias digital • Buzón de quejas y sugerencias físicos en nuestras instalaciones • Las encuestas de satisfacción con los servicios enviadas a las instituciones cada trimestre, vía electrónica. • Encuesta presupuesto ciudadano donde se mide el conocimiento que tienen sobre los instrumentos de difusión de temas presupuestarios y se evalúa la forma de presentación y distribución más adecuada para cada tipo de cliente-ciudadano. • Autoevaluación de la ejecución presupuestaria realizada por las instituciones, donde plasman información relevante sobre sus organizaciones y el gasto a nivel 	
--	--	--

	<p>presupuestario.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros ciudadano • Resultados de la Encuesta de Satisfacción • Informe de Ejecución Presupuestaria • Informe de Evaluación Presupuesto Físico • Informe de Buzón • Buzón digital • Encuesta presupuesto ciudadano 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La organización comprometida con mantener una gestión financiera eficaz, eficiente y ahorrativa, ha alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el resultado esperado <i>3.4 Fortalecida la gestión financiera y administrativa de manera eficiente y transparente</i>, estableciendo como productos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de centros de costos • Presupuesto institucional vinculado a la planificación • Planificación de las compras eficientizada 	

	<p>A través de la estructura programática se vincula la producción y las metas institucionales (producción física) a la ejecución financiera, como resultado tenemos una gestión financiera orientada a la eficacia, que mantiene una excelente calificación en el Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP) a través de los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97% en el primer trimestre 2021 • Promedio de 98.5% en el 2020 • Promedio de 90% durante el 2019 <p>Cada vez se hace más eficiente la gestión de los recursos, ejemplo de esto es el ahorro en las compras a través del tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el primer semestre del 2021, la ejecución del PACC es de 17%. • El 2020 cerró con un 35% de ejecución. • El PACC cerró el 2019 con una ejecución financiera de un 71%. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI). • Plan Operativo Anual (POA). • Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Memoria Anual Institucional 2019 y 2020. 	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones	La DIGEPRES ha contemplado en su	

<p>financieras.</p>	<p>estrategia la gestión de los riesgos, en el resultado esperado 3.5 Implementado un Sistema de Gestión de Procesos y Gestión de Calidad enfocado a las estrategias institucionales y el producto estratégico</p> <p>3.3.3 Implementación de una cultura basada en gestión de riesgos.</p> <p>Periódicamente se analizan los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, aplicando las NOBACI específicamente la matriz Valoración y Administración de Riesgos (VAR), como muestra se presenta la calificación obtenida a través de los años en dicho indicador conforme las evaluaciones de la Contraloría General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2020 cerramos el año con una calificación de 100% en la matriz de Matriz de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) y un cumplimiento general de 98.19 % en las NOBACI. • Actualmente, con la nueva actualización de los requerimientos de la NOBACI, estamos en espera de la evaluación final por la Contraloría General, sin embargo, tenemos una calificación preliminar de 92% de cumplimiento para la matriz de Valoración y Administración de Riesgos (VAR). 	
---------------------	--	--

	<p>Contamos con un Manual de Gestión de Riesgos, en el cual se establecen lineamientos que acuerdo con las legislaciones aplicables, metodologías, mejores prácticas de gestión de riesgos, también como medida de aseguramiento la DIGEPRES fue auditada por Cámara de Cuentas y se suministró el 100% de las evidencias e informaciones requeridas por el equipo auditor de Cámara de Cuentas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz riesgos PEI • Riesgos proceso de formulación – soporte transversal • Reporte de Cumplimiento NOBACI • Productos del POA 2021 • MA-GR-01 Manual de Gestión de Riesgos 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>La DIGEPRES publica oportunamente el presupuesto y su ejecución en el Sub-Portal de Transparencia Institucional. Así mismo se publica el Balance General mensual, el Estado de Resultados, informes de auditorías realizadas a proyectos, la Relación de Activos Fijos y el Inventario de Almacén.</p> <p>Mantenemos una calificación de excelencia en el indicador gubernamental de transparencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • 100% promedio general de los primeros 4 meses del 2021 • 99% promedio general del 2020. <p>Además, en el Indicador de Gestión Presupuestaria, donde es medida la correcta publicación de las informaciones de gestión presupuestaria, manteniendo una calificación a través de los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97% en el primer trimestre 2021 • Promedio de 98.5% en el 2020 • Promedio de 90% durante el 2019 <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido portal de transparencia • Calificación del Indicador de Gestión Presupuestaria • Calificación de evaluación de índice de transparencia • Memoria Anual Institucional 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La institución ha definido en su estrategia la gestión de costos con el fin de asegurar una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, El resultado esperado 3.4 Fortalecida la gestión financiera y administrativa de manera eficiente y su producto estratégico 3.4.1 Implementación de centros de costos.</p>	<p>No se evidencia la aplicación de la metodología de costos a la gestión financiera de la organización.</p>

	<p>Mediante la estructura programática institucional que se viene utilizando desde el 2018 se ha logrado madurar en la vinculación de la producción física a la financiera. En base a las necesidades de los departamentos, se realiza un ejercicio de costeo de la producción institucional, durante la Formulación Presupuestaria Institucional (anual), donde es elaborado el Plan Anual de Compras y Contrataciones en respuesta al Plan Operativo Anual del año que se está formulando.</p> <p>Se realizan los registros de contabilidad requeridos por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y se mantiene actualizado los registros de las informaciones presupuestarias en el SIGEF que sirve de repositorio y facilita el control y trazabilidad de las transacciones.</p> <p>La DIGEPRES ha desarrollado una metodología de Costeo de la Producción Pública, aprobada por la resolución 146-2021 del Ministerio de Hacienda. Esta metodología tiene como objetivo proporcionar orientaciones metodológicas para estimar el costo presupuestado de la producción pública (PP), mediante la determinación del costo unitario aproximado del producto y del volumen proyectado de producción, para complementar y mejorar la información presupuestaria de los programas y de los resultados a los que contribuye.</p>	
--	--	--

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Costeo Producción Pública • Resolución 146-2021 del Ministerio de Hacienda. • Levantamiento Plan Anual de Compras y Contrataciones • Plan Anual de Compras y Contrataciones • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Pantallas del SIGEF • Documento Explicativo POA 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Mediante la estructura programática vinculamos la producción y metas institucionales (producción física) a la ejecución financiera, evidenciado en el Indicador de Gestión Presupuestaria, donde es medida la correcta publicación de las informaciones de gestión presupuestaria, manteniendo una calificación a través de los años:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97% en el primer trimestre 2021 • Promedio de 98.5% en el 2020 • Promedio de 90% durante el 2019 <p>Como órgano rector presupuestario se desarrolló el Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados que implica adecuar los procesos presupuestarios de las instituciones de una planificación, presupuestación y costeo que genere resultados medibles y palpables para la</p>	

	<p>sociedad.</p> <p>La DIGEPRES comprometida con el fortalecimiento de los sistemas de planificación y control presupuestación, ha estado sosteniendo mesas de trabajo junto con MEPYD para la definición de la vinculación de Plan – Presupuesto. Además, ha diseñado 5 metodologías que han sido aprobadas por la resolución 146-2021 del Ministerio de Hacienda, y responden a la línea de acción que tiene la institución en poder contar con un sistema presupuestario fortalecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco de Gasto de Mediano Plazo. Incluye la Plurianualidad del Presupuesto. • Presupuesto Orientado a Resultados • Costeo de la Producción Pública • Programas Presupuestarios Institucionales • Seguimiento y Evaluación Presupuestaria <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodologías presupuestarias aprobadas, resolución 146-2021 PEI Institucional • Memoria Anual Institucional - Indicadores de Gestión • PPoR Proyecto PPOr Resumen Ejecutivo • Publicaciones en el Portal de Transparencia. 	
--	---	--

<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades del Departamento Administrativo y Financiero están establecidas en el Manual de Organización y Funciones y la distribución conforme al organigrama aprobado por el MAP. Cada área del DAF es responsable de una etapa del ciclo del gasto. Con un desempeño basado en procesos donde las funciones de preparación, revisión y aprobación están claramente definidas y separadas para evitar posibles conflictos de interés o colusiones y todo esto supervisado por la Subdirección General que autoriza o canaliza la autorización a la máxima autoridad, en los casos necesarios.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones • Estructura Organizacional 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>Las decisiones de inversión están contenidas en un plan estratégico institucional, Plan Operativo Anual y Plan Anual de Compras y Contrataciones, donde se han plasmado los resultados esperados, las actividades a ejecutar y los recursos financieros requeridos. Apoyadas por un Comité de Compras institucionalizado y en algunos casos con el auxilio de organismos internacionales que velan porque las adquisiciones de activos o desarrollo de capacidades pasen por la criba del análisis costo-beneficio, la sostenibilidad a largo plazo y los debidos procesos que regula la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de</p>	

	<p>Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, para garantizar una gestión transparente. Las compras son gestionadas en el portal transaccional de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Memoria Anual • Plan de Compras y Contrataciones Pública 	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se coloca mensualmente en el Portal de Transparencia la ejecución presupuestaria de la organización, que es evaluada por el Indicador de Transparencia que mide la DIGEIG y el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) para ambos contamos con una calificación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97% IGP del primer trimestre 2021 • 100% indicador de transparencia primer trimestre 2021 <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones Portal de transparencia • Memoria Anual Institucional - Indicadores de Gestión y Gestión Interna 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Actualmente la DIGEPRES está en fase de desarrollo e implementación gradual del Sistema de Colaboración Interna – eManagement, contamos con servicios digitalizados de los procesos: Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, Planificación y Desarrollo. Contamos con información documentada de los procesos institucionales y disponible para todos los colaboradores, actualmente existen 217 documentos alineados al 7.5 de la Norma ISO 9001:20015, además de contar con un sistema de repositorio y seguridad de la información que garantiza salvaguardar toda la información de la institución.</p> <p>La organización también ha desarrollado estrategias en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y el Plan Operativo Anual, que tienen la finalidad de asegurar el desarrollo, gestión, almacenamiento, mantenimiento y evaluación de la información y el conocimiento de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado Esperado 3.3. <i>Incrementada la productividad y calidad de los servicios internos y externos a través del uso de las TIC e implementación de soluciones innovadoras</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ 3.3.1 Gestión de la 	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada</p>	<p style="text-align: center;">Seguridad de la Información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado esperado 3.4. <i>Fortalecida la gestión financiera y administrativa de manera eficiente y transparente</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ 3.4.6 Implementación de plan integral de digitalización de documentos físicos ○ 3.4.4 Gestión de la documentación institucional de forma eficiente y normalizada ○ 3.4.5 Implementación de Sistema de Automatización de Correspondencia <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Vigente Documentación • eManagement • Campaña Institucional Documentación • Carpeta vigente Documentación • IT-TI-08 Instructivo Realización de Backups • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Documentación Proyecto de Automatización Correspondencia - Transdoc <p>Actualmente la DIGEPRES, cuenta con herramientas de Backups (Físico y Cintas) y</p>	
--	---	--

<p>eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y</p>	<p>migramos información presupuestaria a nuestro servidores desde el SIGEF garantizando su recogida, procesamiento y uso eficaz para la información para las transacciones presupuestarias. Se realizan copias de seguridad en el Data center del Estado, gestionado por la OPTIC, este es uno de nuestros principales mecanismos de contingencia en casos de catástrofes, de esta manera garantizamos que la información sea usada y almacenada de forma segura, rápida, eficiente y eficaz; actualizándola de acuerdo con nuevos requerimientos tecnológicos y necesidades de la demanda de las instituciones públicas del estado en beneficio al ciudadano. Con estas medidas garantizamos salvaguardar toda la información interna y externa, especialmente la información de carácter presupuestario que pertenecen a todas las transacciones de nuestros clientes.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT-TI-08 Instructivo Realización de Backups • Migración información al Data Center del Estado Dominicano • Base de datos SIGEF - BI <p>La DIGEPRES controla y gestiona la información y el conocimiento de la organización en cumplimiento con el punto 7.5 de la Norma ISO 9001:2015 y la</p>	
--	--	--

<p>con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>implementación del Proceso de Gestión de la Documentación. La documentación de los procesos se ha alineado la estrategia de la organización, como parte del resultado esperado 3.5 <i>Implementado un sistema de gestión de procesos y gestión de calidad enfocado en las estrategias institucionales</i> y conforme al Mapa de procesos se han actualizado los procedimientos con los responsables y participantes de cada uno de estos, asegurando que el conocimiento de la operatividad institucional se quede plasmado en ellos, sea resguardado y permanezca seguro para que sea utilizado por todos los colaboradores que así lo requieran.</p> <p>La DIGEPRES cuenta con un plan de respaldo y seguridad de la información que permite salvaguardar la información de la organización, se realizan Backups diarios diferenciales, mientras que los semanales y mensuales son completos (FULL). Periódicamente se realiza un respaldo en el Data Center del Estado manejado por la OPTIC, asegurando un resguardo confiable y seguro para la información de la DIGEPRES y todo el Sistema Presupuestario Dominicano.</p> <p>El control constante de la información y el conocimiento de la organización, el aseguramiento de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad está alineado a la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos</p>	
---	---	--

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>de interés. Durante el ejercicio de elaboración del PEI 2021-2024 fueron analizadas las informaciones recolectadas sobre las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés y como resultado contamos con unos resultados esperados que permitirán elevar la organización en términos de manejo, control, seguridad y preservación del conocimiento y de la información. Ver Eje #3 Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional del PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT-TI-08 Instructivo Realización de Backups • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • PR-GD-01 Procedimiento de Gestión de Documentos • Documentación de proyecto TRANSDOC • Traspaso de información al Data Center del Estado <p>La DIGEPRES ha desarrollado canales internos para difundir la información a toda la organización por medio portal de intranet, los boletines institucionales que son enviados por correo electrónico a través de Comunicación Interna, plan de comunicación interna y despliegue avisos y campañas importantes por medio del correo electrónico y los paneles digitales</p>	
---	--	--

	<p>distribuidos en toda la institución. Además, nos aseguramos de mantener el portal web institucional actualizado tanto para el personal interno como los clientes externos y toda la ciudadanía, así como las redes sociales. Por medio del Sistema de Colaboración Interna eManagement los colaboradores tienen acceso a los diversos módulos por Área funcional hasta el momento: Recursos Humanos y Departamento Administrativo y Financiero.</p> <p>Estaremos desarrollando un proyecto de automatización de las comunicaciones, correspondencias internas y externas por medio del TRANSDOC, en coordinación con el PNUD.</p> <p>Nos aseguramos de que todos los colaboradores tengan acceso a sus tareas y los objetivos, por medio de la socialización constante del Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), Matriz de Seguimiento al POA, socialización de Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos por Competencias y socialización de la documentación de los procesos institucionales por medio del Correo Comunicación Interna y la carpeta compartida de Documentación Vigente.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Intranet • Pantallas con informaciones • Boletines Informativos 	
--	---	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto TRANSDOC • Socialización Plan Estratégico Institucional • Socialización Plan Operativo Anual • Socialización de los Procesos Institucionales • Socialización Manual de Organización y Funciones <p>La organización asegura el intercambio permanente entre el personal de la organización por medio de la documentación de los procesos, disponible en carpeta compartida de Documentación Vigente, mesas de trabajo, talleres internos, reuniones periódica entre equipos. Se realizan Benchmarking con otras organizaciones sobre temas del Sistema Presupuestario y otros temas de gestión institucional. Además, en el 2019 se realizaron coaching grupales e individuales para todos los líderes de área. También se ha socializado con todos los colaboradores, facilitado por expertos en gestión de competencias, luego que mejoren las condiciones de pandemia estaremos retomando los coaching con los colaboradores de la institución. (datos en el criterio 3 y 7)</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de Benchmarking • Documentación Vigente 	
---	---	--

<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de equipo – intercambio de conocimiento • Informe coaching DIGEPRES • Proyecto Transformación Organizacional <p>DIGEPRES, cuenta con un sistema de Correo Institucional, basado en tecnología Microsoft (Exchange), que garantiza la operatividad de información tanto de los empleados como de las instituciones clientes y colaboradoras.</p> <p>Mediante el portal institucional y el portal de transparencia se garantiza el acceso la información relevante a los ciudadanos y clientes. Adicionalmente, la institución realiza la publicación del Presupuesto Ciudadano que facilita la comprensión del presupuesto. Además, se realizan interesantes publicaciones por medio de las redes sociales, alineado a las directrices de comunicación gubernamental.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo Institucional • Portal de Transparencia • Portal Presupuesto Ciudadano • Portal Institucional • Publicaciones en redes sociales <p>La DIGEPRES como parte de la Gestión de Documentación y Procesos alineado al punto 7.0 de la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Formalizar el plan de comunicación interna y externa de la organización</p>
--	---	--

<p>éstos dejen la organización.</p>	<p>garantiza que se retengan dentro de la organización el conocimiento de las tareas que realizan los colaboradores, cada documentación de procesos se realiza y actualiza con cada una de las personas responsables y participantes, además contamos con repositorios de la información en la nube, servidores locales y resguardo en el Data Center del Estado.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR-GD-01 Procedimiento de Gestión de Documentos • Listado Maestro de Documentos. • Reporte Documentación Vigente • Documentos en la Intranet • Campaña Documentación Institucional - Dónde encontrar la documentación • Carpeta Documentación vigente 	
-------------------------------------	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La organización ha definido y diseñado la gestión tecnológica de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. El Plan Estratégico Institucional contiene la estrategia, objetivos y actividades para la gestión tecnología a mediano plazo y cada</p>	<p>Aprobación y socialización de las nuevas políticas de seguridad de la información</p>

	<p>año se desglosa en POA y PACC para garantizar el logro de dichos objetivos en materia de tecnología.</p> <p>Eje #3: Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.3 Incrementada la productividad y la calidad de los servicios internos y externos a través del uso de las TIC e implementación de soluciones innovadoras <ul style="list-style-type: none"> ○ 3.3.1 Gestión de la Seguridad Tecnológica de la Información ○ 3.3.2 Transformación Digital de los Servicios CORE y de Apoyo ○ 3.3.3 Consolidación de las Soluciones de Infraestructura Tecnológica y de Movilidad ○ 3.3.4 Consolidación de las Soluciones de Ofimática, Mensajería Electrónica e Instantánea <p>A través de los años de ha logrado un crecimiento sostenido en ITICge e implementación de Gobierno Electrónico, La OPTIC reconoció a la DIGEPRES por haber logrado la posición 7 de 207 instituciones evaluadas en el 2018. Actualmente contamos con un portal web conforme a las normas nacionales, 4 certificaciones NORTIC (E1, A3, A2, A4), Sistema de Colaboración Interna, excelente</p>	
--	--	--

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>gestión de la infraestructura tecnológica y mecanismo de seguridad, equipo de desarrolladores, intranet, portal de transparencia, interacción y migración de datos desde el SIGEF para el fortalecimiento de la gestión presupuestaria desde el órgano rector de presupuesto.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Documento Explicativo POA • Plan Anual de Compras y Contrataciones • Memoria institucional e informes de monitoreo • Fotos Premio 2018 • Foto Portal (Certificaciones NORTIC) <p>Realizamos análisis costo-beneficio de las soluciones de TIC a implementar y mantenemos un control tanto del CAPEX como del OPEX para conocer el costo total de propiedad de dichas soluciones.</p> <p>Conforme a la última autoevaluación general de la gestión TIC, la distribución total de los gastos de capital (CAPEX) (2015-2020) equivale a RD\$55,427, 751.81 de los cuales el 72% pertenece a</p>	
---	---	--

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>infraestructura, 24% innovación/automatización y 4% de capacitación, los gastos operativos (OPEX) presentan una reducción de 60.53% en el servicio de telecomunicaciones gracias a la correcta evaluación costo-beneficio/efectividad donde se adquirieron un telefonía de última generación y se pagó en 30 meses, es decir, 6 meses antes de lo estimado. En los últimos 5 años en la gestión de tecnologías de ha ahorrado \$11,873,056.20.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras y Contrataciones • Rendición de cuentas CAPEX y OPEX <p>Tomamos en cuenta el nivel de usabilidad y seguridad de cada una de las soluciones de TIC, así como también de las competencias de nuestros clientes y colaboradores, teniendo siempre presente la capacitación. Mantenemos actualizada la información de los servicios críticos con un nivel de disponibilidad de 99.98% al año, tomando en consideración al usuario colocamos en nuestros portales internos y externos el menú de accesibilidad que permite agrandar texto, dislexia amigable, leer la página e informaciones, también se desarrollan instructivos de uso de cada aplicativo tecnológico y mantenemos activa la mesa</p>	
---	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>de ayuda para soporte técnico. Se está elaborando una política de seguridad de la información, asegurando un lenguaje comprensible y apto a las capacidades de las personas que permita un uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología. Además, nos aseguramos de contar con instructivos detallados de los servicios automatizados y de la gestión TIC.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad portal WEB • Instructivos RRHH Sistemas • Menú de Accesibilidad Sistemas • Manual de Políticas y Procedimientos <p>Implementamos e innovamos continuamente las herramientas tecnológicas que nos permiten mantener la eficiencia en la gestión institucional, tomando en consideración los recursos disponibles y la adecuación a las tareas operativas a realizar, algunas de estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MS Project/Teamwork/Azure DevOps Services • Almacenamiento seguro de la data estructurada y no estructurada. • Subsistema de Gestión de Capacitaciones que incluye las capacitaciones en temas 	
---	---	--

<p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>tecnológicos.</p> <p>Durante el proceso de pandemia COVID - 19 La DIGEPRES aseguró de forma eficiente el teletrabajo, manteniendo activa las operaciones e interacción con todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • MS-Project • Team proyectos de desarrollo de software • Subsistema de capacitación de gestión humana • Sistema de gestión de tickets de asistencia técnica TIC <p>La organización utiliza las mejores prácticas de la metodología de gestión de proyectos basado en PMI, Ágil y Scrum para el manejo de los proyectos de tecnología de la información y proyectos estratégicos en general. Además, la organización se asegura que todos los proyectos estén alineados a la estrategia de la organización, plasmado en el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación de proyectos tecnológicos • Plan Estratégico Institucional 	
---	--	--

<p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual • Documentación Gestión de Proyectos • Capacitación en Scrum – Equipo de Tecnología de la Información y Comunicación • Capacitación Gestión de Proyectos – Depto. Planificación y Desarrollo <p>La organización realiza una gestión del conocimiento por medio de la tecnología de la información, salvaguardando las informaciones de los procesos y servicios en servidores internos y externos, colocando a disposición de los usuarios información en formato digital, segura y de fácil acceso. Además, se realizan capacitaciones, reuniones, talleres, benchmarking virtuales por medio de nuestras facilidades tecnológicas para conexión remota no importan el lugar donde se encuentre el usuario, siempre que tenga acceso a una red de internet.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta compartida • Documentación Vigente • Intranet • Portal web DIGEPRES • eManagement • Respaldo de información 	
--------------------------------------	---	--

<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p> <p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Data Center del Estado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres, reuniones y capacitaciones virtuales • Benchmarking virtual con DIGECOG <p>La institución cuenta con un plan de capacitación anual, que contiene actividades formativas virtuales y presenciales según sea la necesidad del equipo que recibirá la capacitación. Se han realizado capacitaciones en Microsoft Excel, Scrum y metodologías ágiles, en Power BI, SQL, entre otras que están destinadas a desarrollar las capacidades de los colaboradores en términos del uso de la tecnología de la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitaciones • Lista de participantes en capacitaciones – Tecnológicas <p>La organización mantiene a través del uso de la tecnología de la información una interacción constante con los grupos de interés y asociados del sector. Algunas de las más recientes interacciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro ciudadanos virtuales. Esto permite la participación e intercambio de opinión con la sociedad civil y la organización, en encuentros encabezados por el Director General de 	<p>Se evidencian acciones suficientes para garantizar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, tales como: realizar jornadas de capacitación al personal y los distintos grupos de interés en el uso de la tecnología.</p>
---	--	---

	<p>Presupuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking virtuales con otras instituciones del sector. • Capacitaciones virtuales sobre temas presupuestarios. • Interacción por las redes sociales, portal web y por medio de los servicios automatizados (SIPREGOL, SIPREPUBLI) • Encuestas digitales para clientes internos y externos. • Colaboración interna – eManagement – Módulos para la gestión institucional de Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, Planificación y Desarrollo. • Interacción por medio de aplicativos de Microsoft Office 365 <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro ciudadanos virtuales. • Benchmarking virtuales • Capacitaciones virtuales sobre temas presupuestarios. • Interacción por las redes sociales, portal web • Encuestas digitales para clientes internos y externos. • Colaboración interna – eManagement – 	
--	--	--

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción por medio de aplicativos de Microsoft Office 365 <p>Contamos con robustas redes internas y externas para garantizar el flujo de información en las redes alámbricas e inalámbricas de la organización. Contamos con redes de comunicación por medio de central telefónica, red de internet alámbrica e inalámbrica, esto nos ha permitido mantener la operación y cumplir los objetivos estratégicos y operativos por medio al teletrabajo en estos tiempos de pandemia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de redes • Disponibilidad tecnológica en el teletrabajo • Red de telefonía • Red de flotas <p>En la organización se utiliza el concepto de arquitectura orientada a servicios, hemos avanzado en transformación digital en pro de los servicios CORE (sustantivos) y de apoyo o transversales. Algunos ejemplos del uso de las TIC en la mejora de prestación de los servicios son: El Sistema de colaboración interna con los módulos de Gestión Humana (SIGEF) que ha simplificado el servicio de permisos, licencia, vacaciones e imprevistos, también se gestionan las evaluaciones por desempeño y competencias, el registro de</p>	<p>No se evidencia la conclusión del módulo de planificación institucional en eManagement</p>
--	---	---

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>asistencia electrónico y un módulo interno de solicitud de artículos y registro y control de inventario en almacén de suministros y está en proceso de desarrollo en módulo de planificación institucional</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de servicios externos e internos. • https://emanagement.digeprs.gob.do/ • Herramientas automatizadas <p>Para mejorar la eficiencia en el servicio al cliente, se ha realizado una reestructuración de la estructura organizativa del Departamento de Tecnología de la Información, adoptando el modelo de estructura B propuesto por la OPTIC, que fortalece los procesos de seguridad de la información y administración de servicios TIC. Hemos implementado las directrices recomendadas en las normativas NORTIC A2, A3, A4 y E1, logrando así: Normalización del portal web institucional, implementación de datos abiertos en el Estado, efectividad en el intercambio de información con otras instituciones, comunicación efectiva con la ciudadanía por medio de las redes sociales. Actualmente estamos utilizando servicios internos digitalizados bajo el Sistema de Colaboración Interna y contamos con</p>	
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>servicios en línea para el cliente/ciudadano en nuestro portal web: SIPREGOL, SIPREPUBLI, Estadísticas Presupuestarias, Guía Alfabética de Imputaciones y Provisión de información y se estará fortaleciendo en el 4to trimestre 2021 el desarrollo del servicio de Certificaciones Presupuestaria para facilitar el proceso de solicitud y análisis de las certificaciones de apropiación, en conformidad con las nuevas directrices definidas junto con el MAP.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa 2021 • Fotos Portal (Certificaciones NORTIC) • Portal de servicios DIGEPRES • eManagement <p>Una de nuestras fortalezas es precisamente la innovación en temas tecnológicos, partiendo desde el despliegue el Plan Estratégico Institucional, que incluye estrategia de gestión por procesos orientada a servicios e interoperabilidad.</p> <p>La organización ha adoptado la mejora continua de los procesos a través del rediseño y automatización de servicios tanto internos como externos, estas soluciones tecnológicas nos han permitido ser reconocidos por la OPTIC desde el</p>	
--	---	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>2019 por nuestra excelente implementación de las TICS en comparación con las 207 instituciones evaluadas. En los últimos 5 años la DIGEPRES ha invertido el 24% del presupuesto de tecnología en innovaciones y automatizaciones para estar a la altura de las exigencias de los nuevos tiempos. En el 2021 ganamos el 2do lugar en el maratón de innovación coordinado por INAP.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Proyecto TRANSDOC • Maratón de Innovación 2021 • Boletín COI (Fotos de Reconocimiento OPTIC 2019) <p>Actualmente la Institución se encuentra en un proceso de análisis de la situación actual con miras a certificarnos en la normativa NORTIC A8, la cual establece las pautas para la gestión de residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.</p> <p>Contamos también con una política inclusiva de acceso a internet y correo electrónico para todos los colaboradores que no utilizan un Computador para desempeñar sus funciones. En el 2012 la DIGEPRES no tenía correo electrónico, desde entonces se ha realizado una gestión</p>	<p>No se ha completado el proceso de diagnóstico para la Certificación OPTIC A8</p>
--	---	---

	<p>para garantizar que el uso de las tecnologías ayude a mejorar el trabajo y también tenga un impacto positivo en el medio ambiente, por esto, para el 2020 el 100% de los colaboradores cuentan con correo electrónico, inclusive aquellos que no utilizan computador tienen asignado un correo que pueden revisar en los ordenadores disponibles en las recepciones de sus Áreas Organizacionales y en el 2021 se ha adquirido el Microsoft Office 365 que facilita la colaboración remota y un sin número de herramientas que se integran para mejorar la operatividad.</p> <p>Estamos en negociaciones con el PNUD para iniciar con el Proyecto TRANSDOC que disminuirá el uso de papel en el trámite de las correspondencia.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none">• Documentación TRANSDOC• Inicio de diagnóstico NORTIC A8• Adquisición MS-365• Política de seguridad de la información	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con una cómoda distribución departamental, divididos en dos niveles dentro del edificio gubernamental Juan Pablo Duarte y ambos poseen amplios pasillos, cada empleado tiene cubículo u oficina. Cada piso cuenta con área de recepción y las direcciones/ departamentos cuentan con recepciones adicionales. La ubicación de las instalaciones es cómoda para acceder por la variedad de rutas de transporte público disponibles incluyendo el metro de Santo Domingo con sus estaciones Casandra Damirón y Profesor Juan Bosch. La DIGEPRES cuenta con 3 salones para realizar reuniones y eventos, cómodas salas de espera, disponibilidad de 1 parqueo para visitas (debe ser gestionado previamente) y ascensor.</p> <p>Actualmente se lleva a cabo un proyecto para la readecuación de infraestructura y el personal, donde la organización adquirió el piso 4to completo y ha ampliado sus instalaciones. Estamos en un proceso de compra y contratación de equipamientos para completar el proyecto y contar así con un área confortable, que también permite aplicar la nueva estructura organizacional aprobada 129-2021.</p> <p>Evidencia</p>	<p>Se evidencia retrasos en la conclusión del proyecto de readecuación de infraestructura y reubicación del personal.</p>

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planos de la institución • Documentos del proyecto de readecuación de infraestructura • Imágenes de áreas <p>Enmarcados en el resultado esperado 3.4 Gestión Financiera y Administrativa eficiente y transparente del PEI 2021-2024, La DIGEPRES ha realizado mejoras en las instalaciones para garantizar una gestión administrativa de calidad. La División de Servicios Generales procura mantener limpio las instalaciones y el Sección de Mantenimiento ha sido fortalecida con personal cualificado para garantizar el buen estado de los equipamientos. Además, en la estrategia se ha definido como resultado esperado la Gestión de la Seguridad institucional física, que será medida por medio al porcentaje de implementación de un sistema de control de planta física y servicios básicos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Documentos del proyecto de readecuación de infraestructura • Plan de Mantenimiento preventivo • Procedimiento de Solicitud de 	
--	---	--

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p style="text-align: center;">Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Solicitud de Mantenimiento <p>La DIGEPRES se asegura de dar mantenimiento las instalaciones físicas, rediseño de espacios dentro de las oficinas, instalación de muebles y se ocupa de mantener en buen estado toda la infraestructura tecnológica y equipamiento. Se realiza mensualmente pago a la Gobernación del Edificio para que se realice el adecuado mantenimiento a nuestras instalaciones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mantenimiento preventivo <p>DIGEPRES con el fin de garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, además de mejorar el bienestar de los colaboradores, se cuenta con dos rutas de transporte colectivo (llegada y salida) que ayuda a un mejor uso de los medios de transporte y contribuye a reducir las emisiones al medio ambiente de tóxicos, de manera que se aprovecha el tiempo y los recursos disponibles para garantizar el movimiento de la mayor cantidad de empleados. Así mismo, se garantiza mantenimiento a los vehículos de la institución, suministro de combustible a la planta eléctrica y planes de contingencia ante cualquier emergencia que pudiera</p>	
---	---	--

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>presentarse.</p> <p>La organización realiza campaña de concientización sobre el ahorro de energía y apagado adecuado de los equipos tecnológicos, con la finalidad de contribuir a la sostenibilidad ambiental y ahorro energético.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de mantenimiento de vehículos de motor • Plan de Mantenimiento Preventivo • Campaña ahorro de energía <p>El edificio donde están ubicadas nuestras instalaciones cuenta con nuevos y modernos ascensores que facilitan el acceso a las instalaciones de la institución.</p> <p>Los empleados hasta nivel de encargado de sección cuentan con parqueos asignados dentro del recinto del edificio y dos parqueos destinados a visitantes y los demás colaboradores tienen disponible parqueos en la Plaza de la Cultura, gracias a negociaciones institucionales.</p> <p>El acceso mediante transporte institucional es garantizado en dos rutas (Dirección Santo Domingo Este y otra en la zona metropolitana), además nos encontramos en un lugar de fácil acceso al transporte público rutas de autobuses, Metro de Santo</p>	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Domingo.</p> <p>También, contamos con 02 parques destinados a visitantes, siempre que estos tengan cita programadas, será posible coordinar el uso de dichos parques.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de las zonas de aparcamiento • Recibo de asignación de parqueo • Ruta de transporte institucional • Listado de Parques asignados en Plaza de la Cultura • Política de Uso de Parqueo <p>DIGEPRES mantiene al igual que las demás instituciones una alianza estratégica con Bienes Nacionales para realizar los descargos y ser llevados a un almacén proporcionado por dicha institución. Actualmente estamos en el proceso de planificación del proyecto de rediseño del procesos de gestión de activos fijos, que tiene como objetivo realizar una reclasificación y automatizar el manejo y control de los activos fijos de la organización.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Activos Fijos 	<p>No se ha completado el proyecto de rediseño de la gestión de activos fijos para contribuir con la gestión de los activos físico.</p>
---	---	---

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación del proyecto de rediseño de la gestión de activos fijos <p>Nuestras instalaciones, especialmente el Salón Juan Bosch, están a la disposición de las demás instituciones y la comunidad, mediante solicitud. Siempre que no interfiera con las actividades propias de la DIGEPRES, las instalaciones pueden ser utilizadas por la comunidad local.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de uso de instalaciones 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 fue diseñado tomando como referencia los lineamientos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, alineado a las leyes aplicables. Estos insumos han permitido mapear los procesos institucionales asociado a la estrategia.</p>	

	<p>La organización cuenta con un mapa de procesos aprobado por el Ministerio de Administración Pública, donde se define la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, detallando como los procesos claves o misionales interactúan con los demás procesos del Sistema Presupuestario Dominicano.</p> <p>Los procesos claves se identifican a partir de su vinculación con los productos estratégicos y la misión institucional basados en los principios regulatorios. Los procesos estratégicos fortalecen la operatividad de la Institución y contribuyen a una mejor perspectiva de las instituciones clientes. Los procesos de apoyo, abarcan la gestión y desarrollo de personas, tecnología de la información, administración, gestión económica-financiera, legal y la comunicación.</p> <p>La estrategia organizacional se enmarca en el fortalecimiento y desarrollo de la organización apoyados en el resultado esperado 3.5 <i>Implementado un Sistema de Gestión por Procesos y Calidad alineado a la Estrategia Organizacional.</i></p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos • Plan Estratégico Institucional 	
--	---	--

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>La institución cuenta con un Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos actualizados recientemente a la nueva estructura organizativa aprobada por la resolución 129-2021 del Ministerio de Hacienda, además contamos con un conjunto de procedimientos documentados que especifican las responsabilidades de los propietarios y participantes de los procesos.</p> <p>Los procesos han sido diagramados a nivel de funciones que muestran gráficamente las actividades del proceso que le pertenece a la persona que ocupa esa función.</p> <p>La institución tiene disponible para todos los colaboradores una librería virtual (Carpeta Documentación Vigente), que aloja la documentación institucional que se encuentra dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Esta herramienta, facilita la gestión de conocimiento, a través del acceso y uso adecuado de las documentaciones actualizadas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de Proceso Programación de la Ejecución y Formulación Presupuestaria • Foto Carpeta de Procedimientos Documentados 	
--	---	--

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias • MA-CA-01 Manual de Organización y Funciones de la DIGEPRES <p>La organización tiene una estrategia firme y bien definida para la gestión de los procesos en su Plan Estratégico Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eje 3: Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional <ul style="list-style-type: none"> ○ Resultado Esperado 3.5: <i>Implementado un Sistema de Gestión por Procesos y Calidad alineado a la Estrategia Organizacional.</i> <p>Se han analizado los procesos, tomando como soporte y guía la metodología BPM y se evalúa las actividades operativas que responden a los procesos de cada área mediante la Matriz de Seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) y los indicadores asociados que forman parte de la metodología de seguimiento y medición de los objetivos estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>Los procesos analizados y los resultados de sus evaluaciones fue uno de los insumos más importantes para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, que contiene los objetivos estratégicos alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional del Ministerio de</p>	<p>No se evidencia la implementación del proceso de acciones correctivas y no conformidades en todos los procesos de la organización para garantizar la mejora continua a todos los niveles.</p> <p>No se evidencia la implementación la gestión de riesgos en todos los procesos de la organización.</p>
--	---	---

	<p>Hacienda, Plan Estratégico Sectorial, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, a las Normas de Control Interno y al Plan de Gobierno.</p> <p>En estos momentos la institución se encuentra en el proceso de seguir madurando en la planificación e implementación de una gestión de riesgos por proceso, se ha actualizado el Manual de Gestión de Riesgos, se identificaron los riesgos del Plan Estratégico Institucional y estamos en proceso de elaboración de una política que incluya la gestión de los riesgos asociados a la salud y la integridad de los colaboradores de la organización.</p> <p>Además, nuestros procesos y su documentación han sido alineadas a las directrices establecida por la Contraloría General de la República Dominicana, en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en materia de Control Interno y Gestión de Riesgos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • PR-EG-01 Procedimiento de Evaluación de la Ejecución Presupuestaria • Manual de Políticas y Procedimientos • FO-PE-02 Seguimiento a los Productos del POA • Manual de Gestión de Riesgos 	
--	--	--

4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.

- **Matriz de Riesgo**

La institución ha diseñado, rediseñado y actualizado los procesos utilizando la metodología y herramientas de BPM (Business Process Management) que han permitido el apoyo en la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, basado en el cual cada año se elabora el Plan Operativo Anual, apoyado de herramientas de seguimiento como son la Matriz de Seguimiento al POA y los indicadores definidos para cada producto del POA, para asegurar que los procesos están alineados la misión de la institución.

Otras herramientas que facilitan asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y la planificación institucional es el mapa de procesos que está diseñado tomando como base las herramientas de planificación ya mencionadas. Esto garantiza la alineación de los objetivos estratégicos y con la operación del negocio.

Evidencia

- **Mapa de Procesos**
- **Plan Estratégico Institucional**
- **Plan Operativo Anual**
- **FO-PE-02 Seguimiento a los Productos del POA**

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>La institución se basa en lo establecido en su procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios para realiza, de forma periódica y sistemática, encuestas de satisfacción a los diferentes grupos de interés según el calendario de ejecución del proceso que se actualiza cada año.</p> <p>Partiendo desde la elaboración del Plan Estratégico Institucional, la DIGEPRES incluye en los levantamientos de información los empleados involucrados en los procesos de la organización y participantes externos, bajo el lema Cambiamos Juntos. Todos los procesos están alineados a la estrategia organizacional cuentan con el involucramiento de los colaboradores y grupos de interés externos. En que cada iniciativa o avance en la mejora de los procesos (definición) es socializada con las áreas correspondientes.</p> <p>Así mismo realizamos mediciones al cliente-ciudadano y clientes internos sobre la satisfacción con los procesos y servicios que ofrece la institución con la finalidad de mejorar los procesos y utilizar esa información para el rediseño de estos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes encuestas servicios internos • Benchmarking con otras organizaciones 	
--	--	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de vinculación Plan – Presupuesto • Proyecto desarrollo de la metodología de Presupuestación por Resultados • Sesión elaboración Plan Estratégico Institucional • Lista de asistencia o convocatoria para revisiones de procesos • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Encuestas de satisfacción DIGEPRES • PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios <p>El proceso de asignación de recursos económicos se hace a partir la elaboración de los planes operativos por área (POA) donde se plasman las actividades que se realizaran durante el año para la operación de los procesos institucionales, luego se hace un levantamiento de los recursos que necesita cada área organizativa para ejecutar esas actividades y productos que se han plasmado en el POA. A partir de esa información se alinean los productos definidos en el POA y el Plan de Compras, con la finalidad de otorgar importancia a los procesos cuyo resultado contribuye al logro de los objetivos estratégicos institucionales.</p>	
---	--	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Institucional Estratégico • Plan Operativo Anual • Plan Anual de Compras <p>Se publicó la Carta Compromiso Ciudadano comprometiendo dos servicios Asistencia Técnica en temas Presupuestarios y Capacitación en temas Presupuestarios, ambos servicios se miden por el atributo de calidad de profesionalidad, la misma fue socializada con toda la institución durante el diseño e implementación.</p> <p>Se están desarrollando servicios automatizados con el objetivo de simplificar los trámites y agilizar su respuesta, algunos de estos servicios son: "Servicio de Certificaciones de Apropiación Presupuestaria" "Identificación de Ítem de Compra", "Sistema de Presupuesto de las Empresas Públicas (SIPREPUPLI)", "Estadísticas Presupuestarias", "Provisión de Información".</p> <p>Dentro de los servicios internos automatizados se encuentran: Almacén de Suministros, Evaluación del Desempeño por Competencia, Solicitud, Aprobación y Registro de Permisos, Imprevistos y Licencias.</p> <p>Estamos en proceso de inicio del Proyecto</p>	
---	---	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>de Simplificación del Trámite de Correspondencia – TRANSDOC, con el acompañamiento de PNUD.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso Ciudadano • Servicio de Certificación de Apropiación Presupuestaria • Pantallas de servicios internos automatizados en Emanagement <p>Para establecer los objetivos de resultados orientados a la Planificación Estrategia Institucional contamos con una serie de instrumentos, entre ellos podemos mencionar las matrices de seguimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el seguimiento a los productos del cumplimiento de la gestión que presentamos ante el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP), también contamos con indicadores de resultados para monitorear los servicios comprometidos en la Carta Compromiso, por medio a la aplicación de encuestas a los clientes y al personal interno. A nivel de los logros que cada colaborador aporta para el cumplimiento de los objetivos institucionales ejecutamos la herramienta dispuesta por el Ministerio de Administración Pública (MAP) que es el Acuerdo de Desempeño.</p> <p>Se ha definido en la estrategia institucional</p>	
---	---	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>la gestión de indicadores estratégicos e implementación de controles, como parte del resultado esperado 3.6 <i>Implementado un Sistema de Planificación Institucional Integrado</i>, que permitirá fortalecer los indicadores para monitorear la eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2021 • Acuerdos de Desempeño • PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas • Matiz NOBACI • Informe de monitoreo semestral 2021 • Plan Estratégico Institucional <p>Para evaluar la eficiencia, calidad y eficacia de las TIC contamos los indicadores de gestión internos establecidos en el Plan Estratégico Institucional y en el Plan Operativo Anual, además del indicador gubernamental ITICge, para medir el avance en la implementación por procesos de toda la institución que toma como parte del cálculo los servicios manuales y automatizados puestos en marcha.</p>	
--	--	--

	<p>Otro mecanismo de medición es la encuesta de satisfacción con los servicios internos al momento de cerrar un ticket de atención. Contamos con una herramienta de medición de los servicios que brindamos a nuestros clientes internos. Estamos certificados bajo las normas NORTIC EI, A3, A2 y A4.</p> <p>Poseemos aplicativos informáticos que ayudan a la consolidación de informaciones. Otros aplicativos que aportan al buen trabajo de los colaboradores y generan reporteria para monitoreo de los procesos y servicios que impactan, estos son: los módulos en eManagement de Almacén de Suministros, Evaluación del Desempeño por Competencia, Solicitud, Aprobación y Registro de Permisos, Imprevistos y Licencias.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2021 • Pantallas de servicios internos automatizados en Emanagement (Almacén, RRHH) • LI-CA-03 Portafolio de Servicios • Gobiernos Locales • SIPREPUBLIC • Matriz de seguimiento al POA 	
--	--	--

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Seguimiento al PEI • Memoria Semestral • COI sistema de ticket • Foto portal con acreditaciones de las NORTIC. • IT-RH-01 Creación de Acuerdos de Desempeño en Emanagement • PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas <p>La innovación en los procesos viene dada por varias vías, algunas de estas por mejoras a los procesos, por planes de mejoras, que se establecen desde la estrategia, por iniciativa del dueño del proceso o bien ya sea por auditorias.</p> <p>La institución se ha caracterizado por la innovación a través de los benchlearning que realiza con el fin de descubrir nuevas estrategias para abordar retos similares entre instituciones gubernamentales.</p> <p>Dentro de las acciones a destacar están los aportes del Ministerio de Hacienda para la definición de los requerimientos de diseño de la herramienta de Evaluación de Desempeño por Competencia, también para la implementación del sistema automatizado de gestión de las correspondencias TRANSDOC junto con el PNUD.</p> <p>Evidencia</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación, lista de asistencia para benchlearning Ministerio de Hacienda • Plan Benchmarking • Documentación TRANSDOC 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La visión estratégica de los productos y servicios institucionales de encuentran identificados en el mapa de procesos, el mismo recoge la interrelación de todos los procesos que realiza la organización. Adicional la DIGEPRES en su metodología de documentación y diagramas de flujos identifican los productos y servicios de cada proceso, además de su conexión con los procesos previos y posteriores. Los servicios y productos finales que ofrece la institución a los clientes se encuentran disponibles en la Carta Compromiso al Ciudadano y el portal institucional en la sección servicios.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso Ciudadano • Mapa de procesos • Vista de página de servicios • PR-EG-01 Procedimiento de Evaluación de la Ejecución Presupuestaria 	

<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>La institución, realiza de forma periódica y sistemática, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, que incluyen todos nuestros clientes y los colaboradores. Otro método utilizado para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias, en estos formularios expresan sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Informes encuestas servicios internos • Informe del buzón de sugerencias • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2021 	<p>No se evidencia constancia en la aplicación de encuestas dirigidas al ciudadano para evaluar la percepción global sobre la organización, su imagen y posicionamiento</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La institución, realiza de forma periódica y sistemática, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, que incluyen todos nuestros clientes y los colaboradores, donde se recogen sus impresiones y sugerencias de puntos de mejora. En nuestra Carta Compromiso Ciudadano hemos comprometido los estándares que la institución mantendrá en los servicios comprometidos. En adición la</p>	

	<p>institución aprovecha estas mediciones para comprobar la percepción de todos los servicios que ofrece y que pretende comprometer en futuras versiones de la Carta Compromiso Ciudadano.</p> <p>Otro método utilizado para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias, en estos formularios expresan sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones.</p> <p>Actualmente la DIGEPRES ha definido en su estrategia y lo está implementando, los encuentros ciudadanos, que permite involucrar a los ciudadanos clientes en el desarrollo de los estándares de calidad de los servicios y productos, expresando sus expectativas y necesidades para que sean gestionadas por los procesos de la organización. Estos encuentros se realizan con diversos sectores de la sociedad y cuentan con la participación del Director General de Presupuesto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Encuentro ciudadanos:<ul style="list-style-type: none">○ Participación Ciudadana○ Fundación solidaridad○ Compromiso Santiago○ Universidad Autónoma de Santo Domingo○ Gobiernos Locales <p>Evidencia</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Videos encuentros ciudadanos • PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios • Carta Compromiso Ciudadano • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Informes encuestas servicios internos • Informe del buzón de sugerencias • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2021 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Con respecto a la participación de los ciudadanos/clientes para desarrollar estándares de la calidad de los productos, la institución, realiza de forma periódica y sistemática, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, que incluyen todos nuestros clientes y los colaboradores, donde se recogen sus impresiones y sugerencias de puntos de mejora.</p> <p>Otro método utilizado para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias, en estos formularios expresan sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones.</p> <p>Actualmente la DIGEPRES ha definido en su estrategia y lo está implementando, los encuentros ciudadanos, que permite involucrar a los ciudadanos clientes en el</p>	

	<p>desarrollo de los estándares de calidad de los servicios y productos, expresando sus expectativas y necesidades para que sean gestionadas por los procesos de la organización. Estos encuentros se realizan con diversos sectores de la sociedad y cuentan con la participación del Director General de Presupuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro ciudadanos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Participación Ciudadana ○ Fundación solidaridad ○ Compromiso Santiago ○ Universidad Autónoma de Santo Domingo ○ Gobiernos Locales <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios • Encuentros Ciudadanos • Carta Compromiso Ciudadano • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Informes encuestas servicios internos • Informe del buzón de sugerencias • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2021 	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de</p>	<p>Durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se establecieron las estrategias institucionales para el desarrollo</p>	

<p>canales de comunicación eficaces.</p>	<p>futuro de servicios interactivos que facilitarían las Gestiones Presupuestarias, en todos los ámbitos del Sector Público: Gobierno General Nacional, Gobiernos Locales, Empresas Públicas y Ministerios.</p> <p>Para los ámbitos de Gobiernos Locales y Empresas Públicas fungen como auto-facilitadores en los servicios SIPREGOL, SIPREPUBLIC que se ejecutan en línea, mediante la carga y registro de las informaciones presupuestarias referente a sus ejecuciones y formulación. El Gobierno General Nacional se involucra en el diseño y rediseño de los servicios que se ejecutan mediante el SIGEF y también de las metodologías que desarrolla la DIGEPRES, tales como las aprobadas por la resolución 146-2021 del Ministerio de Hacienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas Orientados a Resultado • Marco de Gasto de Mediano Plazo • Costeo de la Producción Pública • Seguimiento y Evaluación • Programas Presupuestarios Institucionales <p>Ejecutamos el servicio de capacitaciones en temas presupuestarios y procuramos siempre realizar una encuesta que permite a las instituciones clientes aportar mejoras y expresar su nivel de satisfacción.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIPREGOL- Interfaz Usuario • SIPREPUBLIC- Interfaz Usuario 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Servicio de Capacitaciones • Mejoras al SIGEF • Metodologías aprobadas por la Resolución 146-2021 • Pilotos PPoR • Encuentros con Poder Judicial para PPoR • Vinculación Plan – Presupuesto 	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, a través de la cual, los usuarios pueden consultar y solicitar las informaciones de la institución. Para acceder a los servicios el Cliente/Ciudadano puede acercarse a nuestras oficinas o puede acceder a la plataforma virtual.</p> <p>La página web institucional cuenta con un procedimiento que define las directrices de su actualización y los documentos de referencia que deberá tener los contenidos con la imagen institucional.</p> <p>Para garantizar la integridad de las informaciones electrónicas, contamos con las certificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NORTIC A2 Norma para el desarrollo y gestión de los medios web del Estado Dominicano. • NORTIC E1 Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales. <p>La institución garantiza el intercambio de</p>	

	<p>información con sus usuarios internos a través del buzón de sugerencias ubicados por toda la institución, boletines informativos, pantallas Informativas y reuniones de equipos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web • PR-DC-01 Procedimiento de Actualización Contenidos Web • CT-TI-01 Catálogo de Servicios en Línea • Redes Sociales • Carta Compromiso Ciudadano • Respuestas OAI a ciudadanos - Solicitudes OAI • Correo de asistencia técnica a clientes -Programación fondos años anteriores • Fotos de los Buzones de sugerencias • Comentarios y Mensajes en redes sociales 	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La organización tiene un horario de atención al ciudadano y demás grupos de interés externos de 8:00 a.m. a 4:00 pm., y recibe solicitudes y documentación hasta las 6:00 pm. Con una oficina ubicada en el edificio de oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en donde se dispone de vías de acceso del transporte público. Así como forma de contacto permanente vía correo electrónico info@digepres.gob.do. La institución mantiene en su página web información sobre su funcionamiento,</p>	

	<p>horarios, oficinas, contactos, y dirección, que están disponibles en formato digital.</p> <p>Asimismo, promueva toda esta información de formato impreso, en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se difunde entre todos sus grupos de interés externo e internos en formato digital, impreso y audiovisual, en los ejemplares del presupuesto ciudadano, el cómic también se encuentra en formatos digitales e impresos y Redes Sociales se gestiona información para todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales – Información General de la Institución • Página Web – Contactos • Ejemplar Presupuesto Ciudadano • Ejemplar Cómic Presupuesto Ciudadano • Carta Compromiso Ciudadano 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>El buzón de quejas y sugerencias es el medio institucional para recibir retroalimentación de los colaboradores, clientes y el público en general sobre la satisfacción de los servicios ofrecidos por DIGEPRES, quincenalmente son recolectados los formularios dentro de los buzones y se gestionan las quejas y sugerencias con el área responsable, adicional se tiene un buzón digital en el portal web. Se lleva un control de las</p>	

	<p>acciones que la gerencia toma a partir de las informaciones que llegan por los buzones de sugerencias</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La institución tiene la cadena de prestación del servicio y sus colaboradores más significativos definidos en la ley 423-06 Orgánica de Presupuesto donde establece la relación con las diferentes instituciones que componen en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) y la ley 494-06 que establece la organización del ministerio de hacienda y todas sus dependencias, además en el mapa de producción que se ha definido la cadena de prestación de los servicios y en la carta compromiso ciudadano.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de autorizaciones de Modificaciones Presupuestarias – Régimen de Modificaciones Presupuestarias • Ley 423-06 Orgánica de Presupuesto 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 494-06 de Organización del Ministerio de Hacienda. • Mapa de Producción • Carta Compromiso Ciudadano • Diagrama interacción con el SIAFE • Entradas y salidas del SIAFE • Proceso SIAFE 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se coordinan procesos con socios claves del sector privado y público promoviendo la participación en la mejora de los procesos de ese grupo de interesados, algunos ejemplos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño e implementación de los procesos del Sistema Presupuestario Dominicano: Procesos e interacciones definidas con los procesos de otros Órganos Rectores y Unidades Ejecutoras como: Ministerio de Hacienda, Contraloría General, Dirección General de Contrataciones Públicas, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, etc. • Proceso de recolección y análisis de la información de los programas prioritarios, proceso de vinculación Plan - Presupuesto: Coordinado con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. • Capacitaciones al personal en materia presupuestaria y de función pública: Desarrollados por medio al proceso junto con CAPGEFI y el INAP. • Programas de salud, bienestar, formación, etc: Actores del sector privados como: Escuela Europea de Gerencia, Humano Seguros, Consultores Ross, entre otros. 	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procesos • Mapa de Procesos • Matriz de interesados • Procesos de Capacitación en Materia Presupuestaria en Coordinación con CAPGEFI • Encuesta sobre Presupuesto ciudadano • Correos proceso de pagos de proyecto de simplificación MH • Documentos Simplificación de trámites DIGES • Simplificación de trámites Plurianual. • Carta Compromiso Ciudadano / Participación Sociedad Civil • Programas Prioritarios MEPYD-DIGEPRES • Encuentros ciudadanos • Reuniones vinculación Plan – Presupuesto 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se han desarrollado aplicativos informativos que se comparten con algunos socios de la cadena de prestación de servicio, el socio Contraloría General tiene acceso al intercambio de datos con el sistema SIPREGOL, además la data del SIGEF es compartida con el Ministerio de Hacienda, Dirección de Compras y Contrataciones, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, MEPYD y otros organismos que componen el Sistema</p>	

	<p>Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Interoperabilidad MH-DIGEPRES • Certificación NORTIC A4 / Página web • Vinculación Plan - Presupuesto con MEPYD • CIFE - Gobiernos Locales, Empresas Públicas 	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>La institución realiza de forma sistemática encuestas de satisfacción, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a nuestros clientes.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso Ciudadano hemos comprometido los estándares que la institución mantendrá en los servicios comprometidos. Así mismo la institución aprovecha estas mediciones para comprobar la percepción de todos los servicios que ofrece y que pretende comprometer en futuras versiones de la Carta Compromiso Ciudadano. A partir de toda esta información se elabora un plan de acción para garantizar la mejora continua. En adición a las encuestas, la institución ha participado en diferentes foros de la administración pública, así como seminario, talleres y reuniones que involucran otras entidades del sector, con el objetivo de mejorar y garantizar la prestación de</p>	

	<p>servicios a los afiliados.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecutivo de encuesta de satisfacción al cliente • Encuestas de satisfacción DIGEPRES 2018-2021 - Resumen Ejecutivo • PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios • Carta Compromiso Ciudadano • Planes de acción de encuestas 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La DIGEPRES junto con las instituciones pilotos se han trabajado para implementar la metodología de Presupuesto Orientados a Resultados y promoviendo en las instituciones que formulen programas PoR para el presupuesto 2022. En el presupuesto del año 2021 se incluyeron nueve programas, los cuales responden a las prioridades de políticas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de la Estrategia Nacional de Desarrollo, del Plan Nacional Plurianual del Sector Público y el Programa de Gobierno.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia a reuniones con instituciones. • Informes del proyecto PoR • Memoria anual 2020 • Memoria Semestral 2021 	

<p>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).</p>	<p>La institución ha venido trabajando en la incorporación de nuevos módulos en Emangement para permitir a todas las unidades trabajar bajo el mismo esquema, estos desarrollos han tenido el soporte de las áreas responsables de actualizar los procesos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas de servicios internos automatizados en Emangement 	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>La DIGEPRES inició la implantación de la gestión por procesos desde la concepción del Modelo Conceptual y Funcional que fundamentan el Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano (NSPD), desarrollado en el marco del Proyecto Estratégico de Fortalecimiento Institucional y Desarrollo de Capacidades (PROFIDEC) con este proyecto se dio una transformación total en la forma que se manejan los procesos institucionales y los procesos presupuestarios en las demás instituciones del estado.</p> <p>Alineado a la estrategia de la organización, fue desarrollado el Mapa de Procesos Institucional y se ha realizado el despliegue de la gestión por procesos en toda la organización. En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se contempla una sólida estrategia que permitirá fortalecer y desarrollar la institución en términos de gestión transversal de los procesos: Resultado esperado 3.5 Implementado un sistema de gestión por procesos y calidad alineado a la estrategia.</p>	

	<p>Además, se ha diseñado e implementado un sistema de autoevaluación interna que permite mejorar continuamente todos los procesos y servicios tanto internos como externos, por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 y los criterios del Modelo CAF • Encuestas de Satisfacción con los Servicios Internos y externos • Autodiagnóstico CAF <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Manual de Procesos • Auditoría interna • Autodiagnósticos • Modelo Funcional NSPD • Modelo Conceptual NSPD • Mapa de Procesos 	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

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

<p>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La institución cuenta con resultados de mediciones realizadas a diversos grupos de interés que evidencian la percepción de la imagen global de la institución: La satisfacción general con los servicios de la DIGEPRES y el atributo de profesionalidad, en la medición del segundo trimestre del año 2021 obtuvimos un promedio de 96.51%, manteniéndonos en el rango de la excelencia con una tendencia de mediciones anteriores promedio 98.5 % en 2020, 85% promedio general del 2019 y 94% en el 2018.</p> <p>La percepción del 96 % de los ciudadanos encuestados sobre el Presupuesto Ciudadano considera que es un servicio de utilidad, por tanto, existe un nivel positivo de apreciación de la imagen de la organización y su reputación.</p> <p>En la encuesta de clima 2020, obtuvimos un 91% de satisfacción general por los colaboradores en la categoría de identidad con la institución y sus valores, en las encuestas de clima de años anteriores respecto a la probabilidad de recomendar en 2019 obtuvimos un 84.41% incremento significativo respecto la calificación 82.14% y 85.76% para 2018 y 2017 respectivamente.</p> <p>La percepción de los colaboradores sobre la reputación de la institución en es de 89% de satisfacción en los resultados de la</p>	
--	--	--

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>encuesta de clima ético 2020</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima 2020 – Modelo del MAP • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo – Modelo del Ministerio de Hacienda • Encuesta de Clima ético • FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias mensual V2 • FO-DG-01 Formulario de Quejas y Sugerencias - Empleados V2 • FO-DG-02 Formulario de Quejas y Sugerencia - Cliente Ciudadano V2 • Resultados encuestas servicios externos • Resultados encuesta presupuesto ciudadano • Informe de Monitoreo Seguimiento al POA T4 2020 y T1-2021 <p>Los clientes/ciudadanos tienen diversas vías de participación establecidas en nuestra Carta Compromiso Ciudadano: buzones de quejas y sugerencias (Físicos y Digitales), encuestas de satisfacción, presencial por medio a la Oficina de Libre Acceso a la</p>	<p>Mantener la realización de encuestas ciudadana periódicas</p>
---	---	--

	<p>Información (Ciudadanos) y Dirección de Servicios (Clientes), redes sociales.</p> <p>La Oficina de Libre Acceso a la información ha brindado respuesta al:</p> <ul style="list-style-type: none">• 91% de las solicitudes al 2do trimestre del 2021• 100% en el 2020• 90% en 2019• 92% de las solicitudes en 2018• 91% en 2017 <p>La satisfacción general con los servicios de la DIGEPRES y el atributo de profesionalidad, en la medición del segundo trimestre del año 2021 obtuvimos un promedio de 98%, manteniendo la calificación de excelencia como tendencia, además obtuvimos 98.5 % en 2020, 85% promedio general del 2019 y 94% en el 2018.</p> <p>El 94.7% de los ciudadanos encuestados en 2019 considera que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor entendimiento del presupuesto y al 52.9% les gustaría conocer más sobre proyectos de inversión pública por provincia (15.9%), educación (13%), salud (12%) y deuda pública (12%). Estos valiosos datos han sido uno de los principales insumos para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, donde se han plasmado estrategias que permitan ampliar la participación de la sociedad civil en el</p>	
--	---	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>diseño de los productos y servicios de la institución.</p> <p>En el 2021, como parte del eje #2 Transparencia Presupuestaria y Control Social, se están realizando encuentros ciudadanos en busca de diálogos con la sociedad civil que promuevan transparentar proactivamente las finanzas públicas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción interna y externa. • Buzón de quejas y sugerencias. • Estadística de la OAI 2017-2021 • Resultados de la Encuesta Ciudadana sobre el Presupuesto Ciudadano • Resultados encuestas servicios externos <p>Todos los servicios son gratuitos y nuestra ubicación permite el acceso vía transporte público desde las zonas de Santo Domingo y el interior, además, nuestras instalaciones permiten movilidad para personas discapacitadas. En el portal institucional, google mapa y nuestra Carta Compromiso Ciudadano se encuentran las informaciones de cómo acceder a la institución.</p> <p>Evidencia</p>	
---	---	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso Ciudadano. • Portal Web DIGEPRES – Contactos • Fotos de las instalaciones <p>La Institución modela el principio de transparencia que establece Ley 423-06 en su artículo 11, evidencia de esto es la evaluación que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo un 100% en lo que va del 2021 y un avance sostenido en los años anteriores 96% en 2017, 96% 2018, 91% 2019 y 99% 2020.</p> <p>A lo interno de la institución la percepción del modelamiento de los valores éticos en toda la institución es de 90% de satisfacción. En la encuesta de clima laboral 2020, los colaboradores tienen un nivel de satisfacción de 90% en normativa y proceso y 91% en identificación institucional y valores.</p> <p>Además conforme a la última encuesta de presupuesto abierto 2019 realizada por la International Budget Partnership, como resultado del nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados. Conforme a las mediciones de los últimos 3 años se evidencia un progreso sostenido en materia de transparencia, #51 para el 2015, #61</p>	
--	--	--

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>para el 2017 y #75 para el 2019, este número indica el país publica información presupuestaria, promoviendo la transparencia y participación. De América latina ocupamos el 3er lugar de países con nivel de transparencia sostenible en términos de publicación de información presupuestaria para todos los ciudadanos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Indicador • Transparencia 2017-2021 • Resultados Encuesta de Clima ético 2020 • Open Budget Index 2019 <p>En la encuesta de Satisfacción de Servicios brindados, se evidencia la calidad, cumplimiento y tiempo de respuesta al momento de la prestación de los servicios mostrados al cliente/ciudadano. Conforme a las mediciones de percepción la satisfacción con los servicios (Profesionalidad, tiempo de respuesta, calidad) es de 97% en los que va del 2021 y 98.6% en 2020, 85% en 2019 y 94% en 2018 evidenciando una mejora continua en nuestros servicios.</p> <p>La percepción de los colaboradores de la organización respecto a productos y servicios que ofrecemos es: 90% normatividad y procesos, 92% calidad y orientación al usuario, 81% mejora y</p>	<p>No se evidencia que se realice evaluación de la información y asistencia prestada a los ciudadanos.</p>
---	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>cambio.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta Satisfacción Servicios 2019-2021.</p> <p>La DIGEPRES brinda sus servicios a todas las instituciones públicas e información a toda la ciudadanía sin importar el género, edad, etc., evidencia de esto son los resultados de la encuesta Presupuesto Ciudadano donde el 69.3% de los encuestados eran servidores públicos y el restante 30.7 % público en general, el 76.4% estuvieron entre rangos de edad de 25-40 años (43.9%) y 41-60 años (32.5%) y el 56.1% pertenecían al sexo femenino.</p> <p>En la medición 2021, se obtuvo un promedio general de satisfacción por ámbito de: 98% GGN, 100% GL y 100% EP.</p> <p>En la medición 2018, se obtuvo un promedio general de satisfacción por ámbito de: 98% Gobiernos Locales (GL), 90% Empresas Públicas (EP) y 95% Gobierno General Nacional (GGN).</p> <p>* En la medición 2019, se obtuvo un promedio general de satisfacción por ámbito de: 86% GL, 89% EP y 88% GGN.</p> <p>* En la Medición del 2020, se obtuvo un promedio general de satisfacción por</p>	
--	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>ámbito de: 98% GGN, 100% GL y 100% EP.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta Presupuesto Ciudadano • Registro de solicitudes de los ciudadano. (Datos de registro de la OAI) • Resultados mediciones de satisfacción servicios por Ámbito 2018-2021 <p>La DIGEPRES ofrece información a los ciudadanos-clientes de forma transparente, de fácil comprensión, calidad y cantidad a todos los grupos de interés por los diferentes canales de información y participación digitales, presenciales y publicaciones impresas.</p> <p>* Mantenemos una calificación de excelencia el indicador de transparencia del Poder Ejecutivo, con calificaciones de: 96% en 2017, 96% 2018 y 91% 2019 y un 91 % en 2021</p> <p>* En la encuesta de presupuesto abierto 2019 realizada por la International Budget Partnership, gracias a nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados.</p> <p>* En la encuesta sobre el presupuesto</p>	
--	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>ciudadano el 81.6% conocen el Presupuesto Ciudadano, 94.7% consideraba que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor entendimiento del presupuesto y 94.7% consideraba adecuada la estructura del documento.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promedio de Calificación del Portal transparencia. • Encuesta ciudadana y el IBP • Estadísticas OAI – Indicador de Transparencia <p>La DIGEPRES cuenta con diversos canales de información y participación digitales, presenciales y publicaciones impresas donde se ofrece información a los ciudadanos-clientes de forma transparente, de fácil comprensión, calidad y cantidad. En la encuesta ciudadana obtuvimos como resultado que 94.7% considera que la información presupuestaria suministrada es de comprensible, adecuada y bien estructurada, además los encuestados expresaron los canales y forma en la que prefieren recibir la información donde el 72% prefiere visualizarla de forma digital en videos, infografías y un 16.7% por medios de comunicación tradicional, el 10.5% de forma impresa.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No se evidencia que se realice evaluación de la información y asistencia prestada a los ciudadanos mediante la OAI.</p>
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta ciudadana • Índice de Presupuesto abierto 2019 <p>La DIGEPRES tiene establecido en su Carta Compromiso Ciudadano mediciones trimestrales para conocer el nivel de satisfacción con los servicios brindados y donde los clientes pueden expresar libremente su opinión. Además contamos con mecanismos físicos y digitales como buzones en las instalaciones, buzones en nuestro portal web, chat y por medio a nuestras redes sociales.</p> <p>Contamos con 9 mediciones de encuesta a las instituciones clientes desde el 2018 hasta el 2do trimestre 2021, una encuesta ciudadana en 2018.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas Julio 2021 • Correos encuestas Julio 2021 	<p>Aumentar la frecuencia de encuestas a los ciudadanos</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La Institución cuenta con la Carta Compromiso Ciudadano donde ha establecido los servicios que ofrece y el nivel de servicio comprometido, este nivel de satisfacción establecido se mide trimestralmente evidenciando el nivel de confianza que tienen sus productos y servicios.</p> <p>La satisfacción general con los servicios de</p>	

	<p>la DIGEPRES y el atributo de profesionalidad, en la medición del segundo trimestre del año 2021 obtuvimos un promedio de 97%, disminuyendo levemente en comparación con las mediciones anteriores promedio 98.5 % en 2020, 85% promedio general del 2019 y 94% en el 2018.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de solicitudes de los ciudadanos. (Datos de registro de la OAI) • Carta Compromiso Ciudadano. • Resultados encuesta de satisfacción 	
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La institución promueve la participación de los clientes/ciudadanos y ha implantado una firme estrategia de promover la participación de la sociedad civil y el control social en el Sistema Presupuestario Dominicano. En el Plan Estratégico 2021-2024, el Eje 2 Transparencia Presupuestaria y Control Social, contempla los encuentros ciudadanos que permiten que sectores de la sociedad civil, instituciones de todos ámbitos puedan ser participes del diseño de los procesos y servicios de la organización para el fortalecimiento del Sistema</p>	

	<p>Presupuestario. Recientes encuentros ciudadanos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación Ciudadana • Universidad Autónoma de Santo Domingo • Fundación Solidaridad • Compromiso Santiago • Gobiernos Locales <p>También, nos aseguramos de que en los proyectos realizados cada año participe una representación significativa de todos los grupos de interés, ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, bajo el lema cambiamos juntos de todos los colaboradores y órganos rectores (MEPYD, Contraloría General, Tesorería Nacional, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Dirección General de Compras y Contrataciones) • Participación de MEPYD junto con nuestra organización para la elaboración del proyecto de vinculación Plan – Presupuesto. • Participación de 7 colaboradores de otras instituciones clientes para el Proyecto de reforma del Sistema Presupuestario (4 participantes de la DIGES analistas de negocios y sistemas, 1 representante del 	
--	--	--

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>MINERD, I del Ministerio de Salud y I de la CAASD).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18 personas de 03 instituciones clientes para el Proyecto de Programas Orientados a Resultados y 7 del equipo IDEA-Concentra. • Participación de los Órganos Rectores del sector económico y financiero en el Proyecto de Simplificación de Trámites de la Presidencia para las 7 acciones que ejecutó la DIGEPRES. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Plan Estratégico 2021-2024 • Encuentros Ciudadano • Lista de Interesados PPoR • Lista de interés Proyecto Reforma • Lista de participantes Plan – Presupuesto <p>La DIGEPRES cuenta con resultados en relación a la participación de nuestros ciudadanos clientes respecto a las sugerencias recibidas e implementadas. Como resultado de la encuesta ciudadana los encuestados expresaron los canales y forma en la que prefieren recibir la información donde el 72% prefiere visualizarla de forma digital en videos,</p>	<p>Llevar un registro general de las acciones implementadas vinculadas a las informaciones recibidas por los diversos instrumentos de captación.</p>
--	--	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>infografías y un 16.7% por medios de comunicación tradicional, el 10.5% de forma impresa, todas estas sugerencias fueron implementadas y actualmente contamos con un presupuesto ciudadano en diferentes versiones y formatos que se difunde por canales impresos, digitales, presenciales y medios de comunicación tradicional.</p> <p>Como resultado de las encuestas aplicadas trimestralmente contamos con sugerencias y comentarios que son implementados por medio de los planes de acción que se elaboran. También se da seguimiento a la implementación de las acciones de mejora para responder a las quejas y sugerencias recolectadas en los buzones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del Buzón de Quejas y Sugerencias. • Encuesta Ciudadana • • Informes de encuestas externas y Planes de Acción <p>DIGEPRES ha evidencia una tendencia positiva en la implementación y uso de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos clientes.</p> <p>*Implementación de una gestión por procesos y sistema de gestión de calidad que involucra las buenas prácticas nacionales e internacionales. Simplificando</p>	
--	---	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>trámites por medio a los sistemas de información: Simplificación del Servicio del Certificaciones Presupuestarias, Guía de Imputaciones Presupuestarias en línea, Identificación de Ítem de compra en línea, SIPREGOL, Estadísticas Presupuestarias, Infografías y portal web Presupuesto Ciudadano.</p> <p>* Elaboración e implementación de la Carta Compromiso Ciudadano, con dos servicios comprometidos y estándares de calidad establecidos.</p> <p>* Implementación de encuestas de satisfacción trimestral, contamos actualmente con 9 mediciones realizadas.</p> <p>* Buzones de quejas y sugerencias digitales.</p> <p>* Por medio a las redes sociales educamos a la ciudadanía sobre nuestros servicios presupuestarios.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de avances certificaciones • Seguimiento asistencias en clasificadores • Informe de quejas y sugerencias • Portal Web institucional <p>La DIGEPRES brinda información y servicios presupuestarios a los ciudadanos/clientes sin importar su género, diversidad cultural y social. En nuestra Oficina de libre acceso a la información recibimos ciudadanos de todas las edades, estudiantes, empleados privados, la prensa,</p>	
---	--	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>instituciones, etc. y a todos se le brinda un servicio de excelencia, también en nuestra página web contamos con un menú de accesibilidad que permite al ciudadano cliente adecuar la plataforma a sus necesidades visuales y auditivas.</p> <p>Brindamos servicios de calidad y excelencia a todas las instituciones públicas de todos ámbitos Seguridad Social, descentralizadas, Autónomas, Gobierno Central, Empresas Públicas, Asociaciones sin fines de lucro, Gobiernos locales y lo evidenciamos con los resultados del nivel de satisfacción con los servicios. Detallamos estos datos en el ejemplo 6.1.6 de este criterio.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de instituciones por ámbito. • Carta compromiso ciudadano <p>La institución promueve la participación de los clientes/ciudadanos y ha implantado una firme estrategia de promover la participación de la sociedad civil y el control social en el Sistema Presupuestario Dominicano. En el Plan Estratégico 2021-2024, el Eje 2 Transparencia Presupuestaria y Control Social, contempla los encuentros ciudadanos que permiten que sectores de la sociedad civil, instituciones de todos ámbitos puedan ser partícipes del diseño de los procesos y servicios de la organización para el fortalecimiento del Sistema Presupuestario. Recientes encuentros ciudadanos con:</p>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Participación Ciudadana • Universidad Autónoma de Santo Domingo • Fundación Solidaridad • Compromiso Santiago • Gobiernos Locales <p>Para los proyectos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, bajo el lema cambiamos juntos de todos los colaboradores y órganos rectores (MEPYD, Contraloría General, Tesorería Nacional, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Dirección General de Compras y Contrataciones) • Participación de MEPYD junto con nuestra organización para la elaboración del proyecto de vinculación Plan – Presupuesto. • Participación de 7 colaboradores de otras instituciones clientes para el Proyecto de reforma del Sistema Presupuestario (4 participantes de la DIGES analistas de negocios y sistemas, 1 representante del MINERD, 1 del Ministerio de Salud y 1 de la CAASD). • 18 personas de 03 instituciones clientes para el Proyecto de Programas Orientados a 	
--	--	--

	<p>Resultados y 7 del equipo IDEA-Concentra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de los Órganos Rectores del sector económico y financiero en el Proyecto de Simplificación de Trámites de la Presidencia para las 7 acciones que ejecutó la DIGEPRES. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros Ciudadanos • Lista de reuniones y participantes vinculación Plan – Presupuesto 2021 • Lista de Interesados PPor • Lista de participantes Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>DIGEPRES brinda atención a los clientes/ciudadanos para todos los servicios que ofrece en horario de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 4:30 pm. Durante el periodo de emergencia nacional nuestro horario de trabajo no sufrió cambios porque habilitamos el teletrabajo.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso Ciudadano 	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de trabajo durante estado de emergencia <p>Cuando un ciudadano solicita información la respuesta se emite durante 15 días hábiles a partir de la solicitud tal como establece la Ley 200-4 de Libre Acceso a la Información. Los servicios solicitados por las instituciones clientes su tiempo de respuesta varía dependiendo el servicio solicitado, estamos implementado el compromiso de mejora de diseñar una herramienta para medición de los servicios con la finalidad de analizar los tiempos de entrega de las solicitudes realizadas por las instituciones y mejorar nuestros servicios.</p> <p>Evidencia</p>	
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Interesados PPOR • Compromiso de Mejora Diseño Herramienta de Seguimiento a los Servicios <p>Todos los servicios que ofrece la institución son gratuitos. En el portal web en la pestaña de servicios se especifica que los servicios son completamente libre de costo, también en el portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los servicios públicos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios – Portal Web: • http://www.digepres.gob.do/ 	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>En la DIGEPRES contamos con información disponible sobre las responsabilidades de gestión de los distintos servicios en línea, el cliente/ciudadano puede acceder a nuestro</p>	

	<p>portal web en la pestaña servicios e identificar quienes ofrecen el servicio dentro de la institución, también en la carta Compromiso Ciudadano se establecen los canales de contacto y participación, además de los datos de los responsables de velar por el cumplimiento de este instrumento.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios – Portal Web: • http://www.digepres.gob.do/ 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Como parte de nuestro compromiso con la transparencia en la prestación de los servicios contamos con diversos canales de información: Portal Web institucional con estadísticas presupuestarias actualizadas en tiempo real, Redes sociales (7 redes habilitadas) con un nivel de interacción 78,838 desde enero 2020 hasta marzo 2021, también tenemos habilitado el portal SAIP, la OAI, Contactos DIGEPRES por medio de nuestra página web y las instituciones pueden acceder desde SIGEF y CIFE para obtener información sobre los servicios presupuestarios y realizar transacciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web. • Carta compromiso ciudadano 	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Las informaciones esta disponibles en el Portal Web y en el Portal de Transparencia, estas informaciones se actualizan todos los meses por la DIGEPRES. La página web y sus respectivos servicios están disponible en un 99.8 % durante todo el año, además de información presupuestaria actualizada en tiempo real por medio a las estadísticas presupuestarias en el portal web.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web. • Portal de Transparencia. 	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Mantenemos actualizado la información sobre los objetivos de la organización en el portal de transparencia institucional, accediendo a la sección Plan Estratégico Institucional. Actualmente nuestro PEI 2021-2024 concluido en mayo 2021 y PEI 2018-2020 cerro con un nivel de cumplimiento de 90% de ejecución exitosa.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al PEI • http://www.digepres.gob.do/sobre-nosotros/plan-estrategico/ 	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>No aplica</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>La institución promueve la participación de los clientes/ciudadanos y ha implantado una firme estrategia de promover la participación de la sociedad civil y el control social en el Sistema Presupuestario Dominicano. En el Plan Estratégico 2021-2024, el Eje 2 Transparencia</p>	

	<p>Presupuestaria y Control Social, contempla los encuentros ciudadanos que permiten que sectores de la sociedad civil, instituciones de todos ámbitos puedan ser partícipes del diseño de los procesos y servicios de la organización para el fortalecimiento del Sistema Presupuestario. 5 Recientes encuentros ciudadanos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación Ciudadana • Universidad Autónoma de Santo Domingo • Fundación Solidaridad • Compromiso Santiago • Gobiernos Locales <p>La DIGEPRES cuenta con resultados en relación a la transparencia de prestación de los servicios específicamente al alcance de los esfuerzo para mejorar la disponibilidad y transparencia de la información, por esto como resultado de la encuesta ciudadana los encuestados expresaron los canales y forma en la que prefieren recibir la información donde el 72% prefiere visualizarla de forma digital en videos, infografías y un 16.7% por medios de comunicación tradicional, el 10.5% de forma impresa, todas estas sugerencias fueron implementadas y actualmente contamos con un presupuesto ciudadano en diferentes versiones y formatos que se difunde por canales impresos, digitales, presenciales y medios de comunicación tradicional.</p> <p>Evidencia</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentro ciudadano • Encuesta Ciudadana y Plan de Acción • Portal WEB 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	<p>La DIGEPRES establece en su Carta Compromiso al Ciudadano que el tiempo de respuesta para las quejas recibidas es de 15 días laborables a partir de la recepción de la solicitud igual que para el procesamiento de las solicitudes de información como lo indica la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Durante el 2017 fueron atendidas 58 solicitudes, en el 2018 se atendieron 79 y en el 2019 fueron atendidas también 79 solicitudes de información. Durante el periodo 2018-2020 no se han recibido quejas por medio a los buzones. En el primer semestre del 2021 se han atendido un total de 39 solicitudes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro solicitudes información OAI. • Buzón de Quejas y Sugerencias. • Carta compromiso ciudadano 	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	<p>En la DIGEPRES como parte de nuestro compromiso de mejora está diseñando una herramienta de seguimiento a los servicios brindados donde se pueda medir la cantidad</p>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>de casos que necesiten repetir el proceso. Dentro de nuestro piloto tenemos las mediciones de los servicios Creación de fuentes específica, actualización de guía alfabética, Asistencia Clasificadores Presupuestarios y desde diciembre 2019 hasta agosto 2021, se recibieron 320 solicitudes donde todas fueron atendidas sin devolución por error con un promedio de asistencia de 4.5 días.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de seguimiento a los servicios brindados <p>La DIGEPRES ha comprometido dos servicios en la Carta Compromiso Ciudadano bajo el atributo de profesionalidad y un estándar de calidad de 90% satisfacción para el servicio de Asistencia Técnica en Temas Presupuesta y 85% en Capacitaciones en Temas Presupuestarios. Para primer semestre del 2021 obtuvimos un promedio general de un 100%. En las mediciones 2020 obtuvimos 100% de satisfacción para ambos servicios comprometidos excediendo el estándar comprometido, y en la medición 2019 obtuvimos un promedio general de 93% en Asistencia Técnica y 90% en Capacitaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro solicitudes información OAI. • Ley 200-04. • Resultados Encuestas de 	
---	---	--

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
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>En la DIGEPRES medimos la percepción de las personas acerca de la imagen y el rendimiento global de la organización por medio a la dimensión de probabilidad de recomendar la institución por medio a la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo:</p> <p>En la última encuesta de clima, diciembre 2020, obtuvimos un nivel de satisfacción de 91% para la dimensión Identidad con la Institución y Valores.</p> <p>En 2019 obtuvimos un 84.41% en probabilidad de recomendar evidenciando un incremento significativo respecto al año anterior, 2018 con 82.14% y 2017 donde la calificación fue 85.76%.</p> <p>También medimos la percepción de otros grupos de interés obteniendo un 94.7% de los ciudadanos considera de buena comprensión el Presupuesto Ciudadano, los colaboradores perciben que el nivel de reputación de la</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>institución en el último año es de 89% de satisfacción y las instituciones clientes evalúan el atributo de profesionalidad como medida de la percepción sobre la imagen global con una calificación del 100% en el 2021, 98% en 2020, 85% 2019 y 94% promedio general del 2018.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima – MAP 2020 • COI encuesta de clima de Ministerio de Hacienda – DIGEPRES • Resultados Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo • Encuesta de Clima ético • Informe de Redes Sociales y Medios Digitales. • Mapa de actores • Proyecto de Comunicación Estratégica <p>La Dirección General de Presupuesto durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 realizó una revisión de la misión, visión y valores, que contó con la participación de todos los colaboradores de la institución, con el lema</p>	
--	--	--

	<p>cambiamos juntos. Además, ha sido socializada por todos los medios de comunicación interna disponible.</p> <p>Conforme a los resultados de la encuesta de Clima Organizacional la percepción de las personas sobre el conocimiento de la misión, visión y valores en las mediciones de los 4 últimos años ha sido:</p> <p>Obtuvimos un nivel de satisfacción de 91% para la dimensión Identidad con la Institución y Valores.</p> <p>Obtuvimos una valoración de satisfacción de 82.46% en la medición del 2017, 82.08% en 2018 y 85.74% en 2019.</p> <p>También en la encuesta de clima ético del 2020 el 96% de los colaboradores afirman que conocen la misión institucional. El 90% conoce y se identifica con los valores institucionales y el 87% de los colaboradores encuestados se sienten satisfechos respecto la toma de decisiones realizadas bajo los valores éticos con involucramiento de los colaboradores.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima Organizacional – MAP Encuesta de clima ético 2020 – Resultados • Resultados Encuesta de Clima – 	
--	--	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>MH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización PEI 2021-2024 • Material audiovisual de Plan Estratégico <p>La institución se enfoca en la promover la participación de todos sus colaboradores en las diferentes actividades de mejora de los procesos y servicios, en el criterio 5: Procesos presentamos más detalles sobre la mejora continua y el involucramiento de los diversos grupos de interés.</p> <p>La DIGEPRES mide la percepción global de las personas acerca de la participación en actividades de mejora a través de la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo.</p> <p>En la encuesta clima organizacional 2020, se obtuvo un 88% de satisfacción para la dimensión de Liderazgo y participación.</p> <p>En las encuestas de clima de años anteriores para la dimensión de Innovación se evidencia un progreso sustancial en los resultados: En el 2019 se obtuvo un 81.76% que evidencia un incremento de 4.87% en comparación con los años anteriores (76.89% en 2018 y 77.63% en 2017).</p> <p>En La dimensión Mejoramiento Continuo obtuvo 85.63% para el 2019, también mostrando un progreso significativo respecto</p>	
---	--	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>a los años anteriores con 80.17% para 2018 y 80.31 en el 2017.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima 2020 - MAP • Encuesta de Gerencia y Liderazgo 2017-2019 - Resultados <p>Evaluamos la percepción de los colaboradores sobre el grado en que la institución promueve el conocimiento de las personas de los valores de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético, por medio a la encuesta de clima organizacional y encuesta de clima ético y los resultados obtenidos son:</p> <p>En la encuesta clima organización 2020, para la dimensión de Identidad con la Institución y Valores, se obtuvo 91% de satisfacción.</p> <p>83% de satisfacción con el conocimiento de los valores institucionales en la encuesta de clima ético 2020.</p> <p>90.56 % en el 2019 en el atributo Código ético de la dimensión Propósito, manteniendo el mismo porcentaje de satisfacción respecto a la medición del 2018.</p> <p>Evidencia</p>	
---	--	--

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020 • Encuesta Clima ético 2020 - Resultados • Encuesta Clima Organizacional 2017-2019 – Resultados <p>La institución ha mantenido un progreso sustancial en los resultados de la dimensión de comunicación que mide la percepción de las personas respecto a:</p> <p>Dimensión de comunicación, en la encuesta de clima organizacional 2020, 88% de satisfacción.</p> <p>Los mecanismos de consulta y dialogo: 84.23% en la medición 2019, aumentando considerablemente en comparación con las mediciones anteriores 80.02% en 2018 y 80.14% en 2017.</p> <p>La DIGEPRES cuenta con mecanismos establecidos para la garantizar la comunicación, la consulta y el diálogo, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de quejas y sugerencias disponibles en físico en el comedor, 5to, 4to piso y el área de comedor, buzón digital tanto en intranet (personal interno) como en la página web institucional (ciudadano/cliente). <p>Redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram y YouTube que son medios para consulta de</p>	
---	--	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>información y diálogo activo.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020 • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) – Resultados • Buzones de quejas y Sugerencias - Informe y Formularios • Buzones de quejas y Sugerencias - Imagen <p>La institución es socialmente responsable llevando a cabo actividades que promueven la sostenibilidad ambiental, aportes a sectores vulnerables, educación a diversos sectores de la sociedad para que conozcan los instrumentos Presupuesto Ciudadano, comic y Guía A Comprender el Presupuesto, en la medición 2018 el 94.7% considera que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor entendimiento del presupuesto y que tiene una buena estructura.</p> <p>Durante los últimos 3 años hemos: sembrado 500 plantas de mara, Limpieza de Costas recolectando 68 fundas de plásticos para reciclar, 74 fundas grandes de desechos no reciclables y 5 sacos de metales, vidrios y materia orgánica . Se ha recolectado 13,000</p>	
---	---	--

	<p>tapitas que fueron vendidas a la empresa Skyplast que donó el monto recaudado a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI). Se visitaron 1,405 viviendas en la zona el Café de Herrera en la Jornada contra el Dengue. También se compraron 300 combos en apoyo a Fundación Quiere Como Soy.</p> <p>Durante el 2021 se han realizado campañas de concientización sobre el ahorro de energía para la sostenibilidad ambiental, se difunden vía comunicación interna y de acuerdo con el Plan de Comunicación Interna Institucional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campañas de sostenibilidad ambiental 2021 • Informe General Sobre Responsabilidad Social (2017-2020) • Encuentros Ciudadanos • Publicaciones Responsabilidad social • Imágenes sobre la entrega de Presupuesto Ciudadano y Cómic • Imágenes de charla sobre Presupuesto Ciudadano / Conociendo el Presupuesto • Resultados de la Encuesta Ciudadana sobre el Presupuesto 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>La institución se enfoca en ejecutar un liderazgo enfocado en la planificación y organización, flexibilidad y participación, orientado a resultados y a brindar servicios de excelencias a los clientes.</p> <p>La DIGEPRES mide la percepción de las personas respecto a la capacidad de los mandos altos y medios para dirigir la organización por medio a las encuestas de clima organizacional y de gerencia y liderazgo que realiza la institución al final de cada año:</p> <p>I. Encuesta de clima 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En liderazgo y participación se obtuvo un nivel de satisfacción de 88%. • En Comunicación 88% de satisfacción. • En la dimensión de disponibilidad y recursos se obtuvo un 85% de satisfacción. • En reconocimiento laboral un 83%. <p>2. Encuesta de Gerencia y Liderazgo obteniendo un:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 84.25% de satisfacción general para el 2019 con un progreso sustancial comparado con años anteriores. • 78.54% en 2018 y 78.53% en 2017. • En la dimensión Liderar con el 	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Ejemplo presentó una satisfacción de 80.43% en 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los colaboradores obtuvo 81.95% en 2019, presentado un progreso sustancial con las mediciones 78.49% del 2018 y 76.5% 2017. • Medición y Control fue de 84.23% para el 2019, 78.52% en 2018 y 77.1% en 2017. • Visión e Integración fue de 82.69% para el 2019, 76.21% en 2018 y 77.16% en 2017. • Planificación y Organización obtuvo una valoración de 83.93% en 2019, 78.06% 2018 y 77.11% 2017. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020 – Modelo MAP • Encuesta de Gerencia y Liderazgo (2017- 2019) – Resultados <p>La percepción sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización se puede evidenciar en la medición de las siguientes dimensiones por medio a las encuestas de clima que se realizan cada año:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la encuesta de clima organizacional 2020, se obtuvo una normatividad y procesos un 90% de satisfacción general y en la dimensión de mejora y 	
--	--	--

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>cambio un 81% de satisfacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el resultado de la competencia “Mejoramiento Continuo” 85.55% y “Enfoque a Resultados”, 84.34% para el 2019, evidenciando un progreso respecto a los años anteriores “Mejoramiento Continuo” 80.13% y “Enfoque a Resultados”, 78.0% para 2018. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima 2020 – Modelo MAP • Encuesta de Gerencia y Liderazgo (2017- 2019) – Resultados <p>La institución se organizó a través de familias de puesto, con la finalidad de tener una mejor distribución para la segregación de competencias dependiendo del nivel jerárquico de cada uno de los puestos y en términos de reparto de las tareas posee las herramientas de Matriz de Seguimiento a los Productos del POA que permite organizar el trabajo individual y colectivo enfocado en los resultados que se deben alcanzar trimestralmente. Actualmente contamos con una calificación en el SISMAP de 93% para Evaluación del Desempeño por Resultado y Competencias y un 96% para el indicador de Gestión de Acuerdos de Desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la encuesta de clima organizacional 2020, se obtuvo: 	
--	--	--

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 83% en reconocimiento laboral ○ 89% en enfoque a resultados y productividad <ul style="list-style-type: none"> • En la encuesta Gerencia y Liderazgo se evidencia la percepción de las personas respecto al reparto de tareas y el sistema de evaluación mediante las siguientes competencias de los líderes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Medición y Control con una percepción de 84.23% para el 2019, 78.52% en 2018 y 77.1% en 2017. ○ Planificación y Organización con valoración de 83.93% en 2019, 78.06 % 2018 y 77.11% 2017. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020 – Modelo MAP • Encuesta de Gerencia y Liderazgo (2017- 2019) - Resultados • Indicador SISMAP Evaluación por Resultados y Competencias. • Indicador SISMAP - Gestión de Acuerdos de Desempeño. <p>La percepción sobre la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido se evidencia en el resultado de las siguientes mediciones:</p>	
---	--	--

	<p>Para el 2020, se obtuvo un nivel de satisfacción de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 83% en reconocimiento laboral • 88% en colaboración y trabajo en equipo <p>Para los años 2019-2018 y 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la dimensión Reconocimiento se obtuvo un 79.48% de satisfacción para el 2019, evidenciando un aumento respecto a los años anteriores 73.65% en 2018 y 73.55% en 2017. <p>En la encuesta de clima ético 2020 los colaboradores expresaron un nivel de satisfacción de 93% respecto a si el reconocimiento a los servidores opera bajo los parámetros del mérito profesional".</p> <p>El nivel de satisfacción de los empleados con el atributo Reconocer a los colaboradores que exceden expectativas en la dimensión Desarrollo de colaboradores es de 81.95% en la medición 2019, evidenciando un progreso significativo con años anteriores 77.8% en 2018 y 75.37% en 2017. En el atributo Reconocimiento por realizar un bien trabajo se obtuvo un nivel de satisfacción de 80.06% en el 2019, 70.31% 2018 y 73.43% 2017.</p>	
--	---	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020 • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados • Encuesta Clima ético 2020 - Resultados <p>La institución está siempre abierta a realizar cambios e innovar buscando la excelencia por medio a la implementación de mejores prácticas y metodologías de vanguardia como es el caso de la implementación de la gestión por procesos, fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, diseño e implementación de presupuestarían por resultado, implementación del índice de Gestión Presupuestaria (IGP), metodologías presupuestarias: Programa Presupuestario Institucional, Costeo de la Producción Pública, Seguimiento y Evaluación Presupuestaria, vinculación plan- presupuesto, etc.</p> <p>Medimos la percepción respecto al enfoque de la organización para los cambios y la innovación en nuestra encuesta de clima organizacional mediante las dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora y Cambios en la evaluación 2020, obteniendo un 81% de satisfacción. • Calidad y orientación al usuario en el 	
---	---	--

	<p>2020, con un 92% de satisfacción general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación (82.14% para el 2019, 76.89% en el 2018 y 75.17% en 2017), “Mejoramiento Continuo” (85.55% en 2019, 80.13% en 2018 y 80.31% en 2017) y “Enfoque a Resultados” (84.34% en 2019, 78.0% en 2018 y 78.09% en 2017). <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodologías Presupuestarias aprobadas por la resolución 146-2021 del Ministerio de Hacienda • Encuesta de clima organizacional 2020 – Modelo MAP • Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados • Proyecto Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados 	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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,	La institución mide la percepción de las condiciones de trabajo relacionado con el ambiente de trabajo y la cultura organizacional a través las siguientes	Llevar a cabo actividades para mejorar la calificación en la dimensión de balance trabajo y familia

<p>etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>dimensiones, donde se evidencia un progreso sustancial a través de los años:</p> <p>Para los resultados de las mediciones del 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 89% en calidad de vida laboral • 87% en Beneficios al personal • 75% en balance de trabajo y familia <p>Para los años del 2017- 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución de Problemas con un 84.71% para 2019, 78.58% en 2018 y 78.70% en 2017. • Bienestar Emocional una satisfacción de 87.64% en 2019, 85.81% en 2018 y 86.32% en 2017 • Relaciones Interpersonales con una satisfacción de 82.99% en 2019, 77.60% en 2018 y 78.69% en 2017. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional – Resultados 2020 – Modelo MAP • Encuesta de Clima, Gerencia y Liderazgo – Resultados 2017-2019 <p>La institución se enfoca en el bienestar de sus colaboradores y en la flexibilidad ante las</p>	
---	---	--

	<p>diferentes situaciones que se puedan presentar otorgando permisos y facilidades para contribuir con el personal que estudia, los empleados en avanzada edad, las madres durante el periodo de lactancia, jornadas orientada a garantizar la salud, además de establecer un dispensario médico que cuenta con un Médico General y una Enfermera.</p> <p>Medimos la percepción de nuestros colaboradores respecto al enfoque hacia las cuestiones sociales mediante las dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2020, Calidad de vida laboral, obtuvo un nivel de satisfacción de 89% • Relación de empleados y colegas 91% de satisfacción. • Bienestar Emocional que presenta un nivel de satisfacción de 87.64% en 2019, aumentando significativamente respecto a los años anteriores 85.81% en 2018 y 86.32% en 2017. • Bienestar Físico con un nivel de satisfacción de 81.41% en 2019, 77.46% en 2018 y 80.80% 2017. • La percepción sobre el Apoyo con una satisfacción de 85.19 % en 2019, 81.65% en 2018 y 82.19% 2017 <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020 – Modelo MAP 	
--	---	--

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados • Semana de la Salud • COI conoce a nuestro personal médico • Permisos Solicitados a RRHH. • Medidas tomadas y facilidades otorgadas a los colaboradores durante la Pandemia COVID – 19 <p>La percepción de igualdad de oportunidades y el trato y comportamiento justo en la organización se evalúa en la encuesta de clima organizacional, a través de las siguientes dimensiones y evidenciando un progreso sustancial producto de la efectividad de las acciones implementadas en el Plan de Acción de Clima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento laboral en el 2020, obtuvo un nivel de satisfacción de 83% • Desarrollo y capacitación especializada un 81% de satisfacción en la medición 2020. • En austeridad y combate de la corrupción para el 2020, un 87% de 	
---	--	--

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones</p>	<p>satisfacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento con un nivel de satisfacción de 79.48% en 2019, 73.65% en 2018 y 73.55% en 2017 • Respeto con un resultado de 84.50 % en 2019, 82.3% en 2018 y 82.19% en 2017 • Desarrollo de los Colaboradores presentando un nivel de satisfacción de 84.54% en 2019, 76.50% en 2018 y 76.50% en 2017 • <p>Además mediante la encuesta de clima ético los colaboradores expresaron 81% de satisfacción con la aplicación del régimen disciplinario de forma justa e igualitaria, 81% de satisfacción con la comunicación honesta de arriba a abajo y 93% de satisfacción en el aspecto el reconocimiento a los servidores opera bajo los parámetros del mérito profesional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2020 – Modelo MAP • Encuesta de Clima Organizacional 2017-2019 - Resultados • Encuesta de Clima ético 2020 – Resultados 	<p>Llevar a cabo actividades verificar las causas e</p>
---	---	---

<p>ambientales de trabajo.</p>	<p>óptimas del lugar de trabajo y ambientales. Evaluamos la percepción sobre el lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo en la encuesta de clima organizacional en las dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida laboral para el 2020, obtuvo un 89% de satisfacción general. • Disponibilidad de recursos para el 2020, un 85% de satisfacción. • Uso de la tecnología para el 2020, un 77% de satisfacción. • Bienestar Físico que presenta un nivel de satisfacción general de 81.41% en 2019, aumentando significativamente respecto a los años anteriores donde la satisfacción fue 77.46% en 2018 y 80.80% 2017. • Facilidad de acceso a materiales y equipos obtuvo 82.45% en 2019, 78.74% en 2018 y 80.21% en 2017. • Las prácticas de protección y seguridad 83.81% en 2019, reflejando un aumento respecto al 2018 con 82.8%. • La percepción con el espacio de trabajo fue de 79.41% para 2019 y 75.61% 2018. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de adecuación de las instalaciones • Encuesta de clima organizacional 2020 – Modelo 	<p>incrementar el nivel de satisfacción respecto al uso de la tecnología.</p>
--------------------------------	--	---

	<p>MAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) - Resultados • Protocolo de Reincorporación Personal - COVID-19 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	<p>La institución se enfoca en el desarrollo de las competencias de sus colaboradores, por eso ha implementado un Sistema de Gestión por Competencias y Resultados enmarcado de la estrategia de la organización en su Plan Estratégico Institucional.</p> <p>La percepción respecto al Plan de Carrera y Desarrollo de Competencias se refleja en la encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación especializada y desarrollo en 2020, para un nivel de satisfacción de 81%. • Desarrollo de los Colaboradores obteniendo un 84.54% para 2019, 76.50% en 2018 y 76.50% en 2017. • Aprendizaje y Desarrollo con un nivel 	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>de satisfacción de 79.62% para 2019, 75.61% en 2018 y 76.68% en 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como resultado de la implementación del plan de desarrollo de competencias y carrera, se realizaron capacitaciones entre 2017-2020 en: Gestión por competencias: 6 personas, Observación de Comportamientos: 326 colaboradores, en Gestión de Acuerdos de Desempeño: 32 colaboradores, Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Liderazgo: 208 personas. <p>Contamos con una calificación de 100% en Plan de Capacitación para el 2021 en SISMAP.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020- Modelo MAP • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) • Plan de Carrera y Desarrollo por Competencias <p>La percepción sobre la motivación y el empoderamiento se refleja en la encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, por medio a las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida laboral para el 2020 	
--	---	--

	<p>con una satisfacción de 89%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y participación en el 2020, con 88% • Reconocimiento en 2020, con un 83% • Motivación para iniciar nuevos proyectos con un nivel de satisfacción de 79.3% en el 2019, 73.35% en 2018 y 77.52% en 2017, • Responsabilidad individual con valoración de 84.7% en 2019, 81.51% en 2018 y 81.67% en 2017, • Implementación de nuevas ideas 82.37% en 2019, 77.36% 2018 y 79.11% en 2017. • Compromiso con una valoración de 86.94% en 2019, 86.49% en 2018 y 87.42% en 2017, • Reconocimiento (79.48% para 2019, 73.65% en 2018 y 73.55% 2017). <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020 – Modelo MAP 	
--	--	--

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) <p>Cada empleado puede optar por una acción formativa, siempre y cuando, cumpla con los requerimientos establecidos en el procedimiento de formación de personal. Además, como práctica habitual, se le ofrece a las áreas programas formativos para sugirieran el personal de sus áreas.</p> <p>La percepción sobre el acceso y calidad de la formación se refleja en la encuesta de clima organizacional, gerencia y liderazgo, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados para los atributos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación especializada y desarrollo en 2020, para un nivel de satisfacción de 81%. • Aprendizaje y desarrollo (79.62% en 2019, 75.61%, en 2018 y 76.68% en 2017) • Desarrollo de los Colaboradores con (84.54% en 2019, 76.50%, en 2018 y 76.50% 2017). <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima 	
---	--	--

	<p>organizacional 2020- Modelo MAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2017-2019 	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>La institución mantiene siempre actualizadas las mediciones de los indicadores de absentismo y cálculo de rotación (IRP):</p> <ul style="list-style-type: none"> • El resultado para el 2021 hasta 30 de junio en absentismo es de 0.68. • El resultado de las mediciones del indicador de absentismo es 7.07 en 2019 y 5.9 en 2018, para el indicador de rotación es 10.54 en 2019 y 6.63 para el 2018. <p>Evidencia</p> <p>Reporte de rotación y absentismo 2020 y 2021</p> <p>Reporte de Cálculo de Rotación Anual 2018-2019</p> <p>Reporte de Cálculo de Absentismo Anual 2018-2019</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>Los indicadores de motivación que tenemos se miden con los resultados de la encuesta de clima organizacional para las dimensiones de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad y orientación al usuario con 92% para el 2020. 2. Reconocimiento laboral 83% para el 2020 3. Impacto de la encuesta en la organización: 91% de satisfacción 4. Compromiso 86.94% en 2019, 80.46% en 2018 y 87.42% en 2017, 5. Además del atributo propósito con 86.57% en 2019, 84.69% en 2018 y 83.95% en 2017. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2020- Modelo MAP • Encuesta de Clima Organizacional 2017-2019 	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Utilizamos la matriz de seguimiento al POA, para medir el cumplimiento de logros sobre meta y los productos asignados a cada colaborador, el resultado final de la medición del cumplimiento con los productos planificados hasta el 1er semestre 2021 es de 97% para los productos planificados en ese periodo, en los años anteriores se obtuvo un cierre de: 98% en 2020, en 2019 es de 97%, en 2018 fue de 96% y en 2017 96%.</p>	

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Además medimos el rendimiento individual con los indicadores de Evaluación del Desempeño por Competencias y Resultados, obteniendo una calificación de 93% y 96% para el indicador de Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de SISMAP • Informes de Seguimiento al POA 2017-2021 <p>Constantemente realizamos actividades que involucran a los empleados en las mejoras de los procesos, además en la categoría mejora continua de la encuesta de clima laboral obtuvimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la dimensión de mejora y cambio para el 2020, 81% de satisfacción. • En la dimensión de Enfoque a resultados y productividad para 2020 es de 89%. • En Mejoramiento Continuo obtuvimos una valoración de 85.55% para el 2019, 80.13% para el 2018 y % 2017. • Enfoque a Resultados una valoración de 84.34% para el 2019, 78.0% en 2018 y % para 2017, evidenciando un 	
---	--	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>progreso sustancial en comparación con las mediciones anteriores.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional 2020 – Modelo MAP • Encuesta de Clima Organizacional (2017-2019) <p>En la DIGEPRES contamos con correo electrónico, central telefónico, un Departamento de Tecnología de Información que desarrolla y gestiona la tecnología, con el fin de garantizar la comunicación y desarrollo del trabajo, evidencia de esto es nuestra alta calificación de 97% al 30 de junio 2021, 97.7 para el 2020, 97% para el 2019 y un 87% para 2018 en el indicador presidencial ITICge que mide la OPTIC garantizando que la institución cumpla con todas las normas establecidas para el manejo de la tecnología de la información y comunicaciones.</p> <p>El resultado en el nivel de percepción en la encuesta de clima organizacional:</p> <p>En la dimensión de comunicación para el 2020, 88% de satisfacción.</p> <p>En la dimensión de uso de las TIC, 77% de satisfacción.</p>	<p>Verificar las causas y realizar acciones para la calificación de Uso de las TIC en la encuesta de clima organizacional.</p>
--	--	--

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>En la dimensión “Comunicación” es de 84.23% para el 2019, 80.02% en 2018 y % en 2017.</p> <p>Claridad con un nivel de satisfacción de 86.93% para 2019, 84.20% en 2018 y % en 2017.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Tablero Seguimiento de los Indicadores Presidenciales • Encuesta de Clima Organizacional 2017-2021 <p>Al término de cada capacitación o acción formativa se envía un formulario de evaluación que mide la percepción y nivel de satisfacción de los participantes y la participación se controla mediante el listado de asistencia. En la encuesta de clima obtuvimos resultados de percepción en la dimensión o categoría de aprendizaje y desarrollo 81% en la encuesta 2020, 79.62% para el 2019, 75.61% en 2018 y 76.68% 2017, reflejando un aumento sostenido a través de los años.</p> <p>Durante los últimos 3 años la DIGEPRES ha incrementado sustancialmente la cantidad de colaboradores que han recibido al menos una formación basado en las competencias que necesitan desarrollar o fortalecer para el 2019 se capacitaron 314 personas, 79 en el 2018 y 112 en 2017, el aumento desde 2018 al 2019 fue parte de las acciones de mejoras</p>	
---	--	--

<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>tomadas respecto a la desviación presentada entre 2017-2018 evidenciando nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros procesos. Desde el 2018 mantenemos 100% al cierre del año en el indicador SISMAP “Plan de Capacitación”.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2017-2021 • Reporte de Indicadores SISMAP • Informe sobre Gestión de Capacitación <p>Garantizamos que las personas tengan la capacidad necesaria para responder a los requerimientos del cliente/ciudadano por medio a la constante formación y capacitación. Además en la encuesta de satisfacción de cliente en específico, para el servicio de asistencia técnica y el atributo de profesionalidad obtuvimos una calificación de 94.4% 2018, 85% 2019, 99% 2020 y 100% en el 1er semestre 2021.</p> <p>Tenemos una satisfacción de la dimensión de calidad y orientación al usuario de 92%, conforme las mediciones del 2020.</p> <p>Desde el 2018 mantenemos 100% al cierre del año en el indicador SISMAP “Plan de Capacitación” donde evidenciamos el avance en la ejecución de las acciones formativas.</p> <p>Evidencia</p>	
---	---	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Servicios Comprometidos 2018-2021 • Reporte de Indicadores SISMAP • Encuesta de clima organizacional 2020 <p>La DIGEPRES reconoce el mérito que tienen sus colaboradores y evidencia de esto es en nivel de satisfacción en aumento a través de los años por medio a la encuesta de clima laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento laboral para la encuesta del 2020, fue de 83% de satisfacción. • Reconocimiento con un nivel de satisfacción de 79.48% en 2019, 73.65% en 2018 y 73.55% en 2017 • Reconocimiento al equipo por sus aportes con un 80.86% en 2019, 70.31% en 2018 y 73.45% en 2017. • Reconocimiento a los colaboradores que exceden expectativas obtuvimos un 81.95% en 2019, 77.80% en 2018 y 75.37% en 2017. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2017-2021 	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo,</p>	<p>No se han reportado Conflictos de Interés</p>	

<p>posible conflicto de interés).</p>	<p>hasta la fecha. Solo contamos con el registro de 8 denuncias en el segundo trimestre 2019 y fueron atendidas conforme al protocolo de la DIGEIG. En la encuesta de clima organizacional obtuvimos un 87% de satisfacción en la dimensión de Austeridad y combate a la corrupción.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Comisión de ética • Encuesta de clima laboral 2020-Modelo MAP 	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>En las actividades institucionales de responsabilidad social los colaboradores muestran estar muy motivados en participar y modelar los valores institucionales por medio a estas actividades que son en beneficio de la colectividad.</p> <p>A continuación los resultados de la frecuencia de participación voluntaria en las actividades de responsabilidad social en los últimos 3 años:</p> <p>Durante el 2020 y 2021 la organización ha realizado actividades que cuentan con el apoyo de todos los colaboradores como las campañas virtuales de sostenibilidad ambiental. Sin embargo, las actividades presenciales fueron reprogramadas por motivo de la pandemia.</p>	<p>No se evidencian mediciones de percepción sobre la responsabilidad social de la institución con los empleados y su relación con los objetivos estratégicos.</p>

	<p>Para años anteriores:</p> <p>En las jornadas de reforestación contamos con la participación de 80 colaboradores para el 2017.</p> <p>* En la Jornada Contra el Dengue 2018 participaron 22 colaboradores</p> <p>* En la Jornada Limpieza de Costas 56 colaboradores en el 2019</p> <p>* Todos los colaboradores participaron en la recolección de 13,000 tapitas plásticas donadas a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI) dentro de la iniciativa Tapitas por Quimio.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Responsabilidad Social • Campaña sostenibilidad ambiental 2021 	
--	--	--

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,	La DIGEPRES promueve el conocimiento y apoya con la ejecución de sus servicios a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.	No se realizó este tipo de medición de percepción de Responsabilidad Social para el 2019

<p>participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>Evidenciamos el impacto del funcionamiento de la organización por medio a las publicaciones en nuestras redes sociales, publicaciones oficiales en nuestra página web, los compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso Ciudadano y la expansión del conocimiento presupuestario para la población en general mediante los instrumentos Presupuesto Ciudadano, Comic y Guía A Comprender el Presupuesto, en la encuesta ciudadana realizada en el 2019 obtuvimos que el 94.7% de los encuestados considera que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor entendimiento del presupuesto y que tiene una buena estructura.</p> <p>Desde Enero 2020 a Marzo 2021 en los medios digitales (redes sociales) se ha generado el siguiente impacto con las publicaciones sobre el funcionamiento de la organización:</p> <p><u>Facebook</u> 1,632 Interacciones y 24,015 Impresiones</p> <p><u>Instagram</u> 3,667 Interacciones y 128,380 Impresiones</p> <p><u>Twitter</u> 5,560 Interacciones y 491,220 Impresiones</p> <p><u>LinkedIn</u> 1,689 Interacciones y 37,204 Impresiones</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en redes sociales - sobre el Presupuesto realizada 	
--	--	--

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p style="text-align: center;">en el 2020-2021</p> <p>Evaluamos la percepción respecto a la reputación de la organización como empleadora por medio al índice de probabilidad de recomendar la institución, mediante la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo.</p> <p>En la evaluación de clima organizacional 2020 se obtuvo un resultado de 81% de satisfacción con la institución.</p> <p>En el 2019 obtuvimos un índice de probabilidad de recomendar la organización de 84.41%.</p> <p>En 2018 y 2017 obtuvimos un índice de probabilidad de recomendar de 82.14% y 85.76% respectivamente.</p> <p>Las mediciones de percepción realizadas durante los 3 últimos años evidencian la buena reputación de nuestra institución como empleadora y contribuyente a la sociedad, además de mostrar la efectividad de las acciones de mejoras implementadas en el Plan de Acción de las encuestas en atención a la desviación presentada entre las mediciones del 2017 y 2018.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017-2020. 	
---	---	--

3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).

DIGEPRES colabora con la sostenibilidad local y nacional realizando una gestión de compra de productos de comercio justo donde el monto de las compras adjudicadas a las MIPYMES ascendió a RD\$21,592,006.16, equivalente al **55.37%** del monto total de compras, con recursos del presupuesto nacional, realizadas por la DIGEPRES en el período Enero-Diciembre 2020. Lo que aumenta un 35.37% más de la disposición del Decreto 164-13.

Como Órgano Rector del Presupuesto Público hemos tenido un impacto positivo en la sociedad tanto en el ámbito local, regional, nacional e internacional ejecutando procesos presupuestarios que permitan mejorar la calidad del gasto público. Implementamos el Indicador IGP que permite ejercer un monitoreo de la calidad de la gestión presupuestaria de las instituciones públicas, y contribuimos para ser el país en la región de mayor crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) real con un 5.5% durante el 2019, 6.0% durante el año 2018 y 4.75% durante el 2017.

Evidencia

- **Informe Anual PACC 2020 (Datos Compras a MIPYMES)**
- **Informe Consolidado de la Ejecución Presupuestaria 2018-2020**

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>La DIGEPRES realiza diferentes actividades de Responsabilidad Social a favor del medio ambiente y promueve dentro de sus empleados la reducción del consumo de plásticos y la protección medioambiental.</p> <p>La DIGEPRES como campaña de concientización medio ambiental, ha realizado un plan de campañas internas para el 2021 completo.</p> <p>En 2019 se realizó la Jornada de Limpieza de Costas donde asistieron 56 colaboradores y se recolectó 68 fundas de plásticos para reciclar, 74 fundas grandes de desechos no reciclables y 5 sacos de metales, vidrios y materia orgánica.</p> <p>Desde 2019 se ha desarrollado la campaña de tapitas por quimio, la cual busca recolectar como método de reciclaje las tapas de botellas pasticas que fueron desechadas, para luego ser vendidas a la empresa Skyplast que donó el monto recaudado a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI).</p> <p>En 2019 se realizó la Jornada contra el Dengue donde se visitaron 1,405 viviendas, con la participación voluntaria de 22 colaboradores asignados a la zona el café de herrera.</p> <p>En 2017 una Jornada de Reforestación Sembrando Conciencia sumando 500 plantas de mara con la participación de 80</p>	<p>No contamos con mediciones de percepción de este aspecto pero si mediciones de resultado.</p>
--	--	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de</p>	<p>colaboradores.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de campañas internas, Departamento de Comunicaciones 2021 • Informe de Responsabilidad Social 2017-2020 • Registro de tapas entregadas a la empresa Skyplast. <p>La DIGEPRES colabora con la sostenibilidad local y nacional realizando compra de productos de comercio de comercio justo donde el monto de las compras adjudicadas a las MIPYMES ascendió a RD\$21,592,006.16, equivalente al 55.37% del monto total de compras, con recursos del presupuesto nacional, realizadas por la DIGEPRES en el período Enero-diciembre 2020. Lo que aumenta un 35.37% más de la disposición del Decreto 164-13, que ordena a las instituciones gubernamentales a que sus compras sean por lo menos el 20% a MIPYMES de producción nacional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Anual PACC 2020-2021 (Datos Compras a MIPYMES) <p>Frecuentemente la institución realiza actividades de charlas, conferencias, participación en programas a nivel nacional del Director General y también de sus</p>	<p>No contamos con mediciones de percepción</p> <p>No contamos con mediciones de percepción</p>
--	--	---

<p>decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p>	<p>colaboradores sobre temas del ámbito presupuestario que son de interés nacional.</p> <p>En lo transcurrido durante el 2021 el Sr. Director Jose Rijo, ha participado en 21 programas de radio y televisión para hablar acerca de finanzas públicas y características del PGE en época de pandemia</p> <p>Además, se ha implementado en el 2021, como parte de la estrategia de la organización en materia de transparencia presupuestaria y control social, los encuentros ciudadano realizando 5 encuentros en el primer semestre, con la participación de instituciones y la sociedad civil.</p> <p>Durante el 2020 Participó en 18 encuentros de programas de radio y televisión.</p> <p>Durante el 2019 ha participado en 12 eventos y programas de radio y televisión tratando temas de alta importancia para todos los ciudadanos sobre el presupuesto público.</p> <p>Durante el 2018 asistió a 29 eventos y programas de radio y televisión y 15 en el 2017.</p> <p>Desde Enero 2020 a Marzo 2021 en los medios digitales (redes sociales) se ha generado el siguiente impacto con las publicaciones sobre el funcionamiento de la organización: <u>Facebook</u> 1,632 Interacciones y 24,015 Impresiones</p>	
--	---	--

<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p><u>Instagram</u> 3,667 Interacciones y 128,380 Impresiones <u>Twitter</u> 5,560 Interacciones y 491,220 Impresiones <u>LinkedIn</u> 1,689 Interacciones y 37,204 Impresiones</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de Participación del Director General en Programas de Radio y Televisión, Paneles, etc. (2017-2021) • Charlas impartidas sobre el Presupuesto Ciudadano (2017-2020) <p>La DIGEPRES cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información que brinda información de forma transparente a todos los ciudadanos que la solicitan dentro del plazo que especifica la Ley 200-04. Además mantenemos una calificación de excelencia en la evaluación que realiza la DIGEIG respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo, las calificaciones de los últimos años son: 96% en 2017, 96% 2018 y 91% 2019, 98% en 2020 y 100% en el 2021.</p> <p>En la encuesta de presupuesto abierto 2019 realizada por la International Budget Partnership, gracias a nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados. Conforme a las mediciones de los últimos 3 años se evidencia un progreso sostenido en</p>	<p>No contamos con mediciones de percepción</p>
---	--	---

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>materia de transparencia, 51 para el 2015, 61 para el 2017 y 75 para el 2019, , este número indica el país publica suficiente información para generar un debate público informado sobre el presupuesto.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calificaciones de Indicador Gubernamental de Ley 200-04 y Transparencia Gubernamental 2017-2021 • Memoria Semestral 2021 <p>La institución a través de los años ha participado y apoyado actividades culturales y sociales, como parte de su compromiso con la sociedad, ejemplo de esto es la participación en la feria del libro que organiza el Ministerio de Cultura con un stand donde se educa a la población en general sobre el Presupuesto del Estado y se distribuyen gratuitamente los ejemplares de Presupuesto Ciudadano y Comic Conoce el Presupuesto.</p> <p>También la institución contribuido con actividades que promueven la inclusión como Quiéreme como Soy, actividades culturales (obras de teatro, conciertos, etc.)</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noticias del Presupuesto Ciudadano y publicaciones del portal de ciudadano 	<p>No contamos con mediciones de percepción</p>
--	---	---

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación en redes sociales socialización PC 2019 - 2020 <p>La institución ha implementado basado en su nueva Estructura Organizativa 2021 la división de Producción Gráfica y Digital que permite a la DIGEPRES tener mejor presencia en las redes sociales y medios digitales en general, respondiendo las preguntas de los ciudadanos y mostrando las actividades que se realizan a favor de la sociedad dominicana.</p> <p>Desde Enero 2020 a Marzo 2021 en los medios digitales (redes sociales) se ha generado el siguiente impacto con las publicaciones sobre el funcionamiento de la organización:</p> <p><u>Facebook</u> 1,632 Interacciones y 24,015 Impresiones <u>Instagram</u> 3,667 Interacciones y 128,380 Impresiones <u>Twitter</u> 5,560 Interacciones y 491,220 Impresiones <u>LinkedIn</u> 1,689 Interacciones y 37,204 Impresiones</p> <p>Además de mantener actualizado nuestro portal web que cuenta con presentación interactiva de las estadísticas presupuestarias, buzón digital de quejas y sugerencias, etc.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción en redes sociales • Buzón Digital de Quejas y Sugerencias. 	<p>No contamos con mediciones de percepción</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Durante los últimos años hemos realizado diversas actividades que evidencian el compromiso de la DIGEPRES para preservar y mantener los recursos:</p> <p>La Institución ha desarrollado un calendario de campañas de concientización para el 2021 enfocadas en concientizar al personal sobre la preservación y cuidado del medio ambiente.</p> <p>En 2017 una Jornada de Reforestación Sembrando Conciencia sumando 500 plantas de mara sembrados con la participación de 80 colaboradores.</p> <p>En 2019 se realizó la Jornada de Limpieza de Costas junto con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales donde asistieron 56 colaboradores y se recolectó 68 fundas transparentes verdes llenas de plásticos para reciclar, 74 fundas negras grandes de desechos no reciclables y 5 sacos de metales, vidrios y materia orgánica.</p> <p>Mediante la colaboración con la iniciativa Tapitas por Quimio en beneficio de los niños con cáncer la DIGEPRES ha emprendido una campaña para promover la reducción de plástico dentro de la institución y ha recolectado 13,000 tapitas que fueron</p>	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>ventas a la empresa Skyplast que donó el monto recaudado a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI).</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de responsabilidad social 2018-2020 • Campañas de ahorro de energía 2021 • Plan de comunicaciones internas 2021 <p>La DIGEPRES se enfoca en mantener relaciones de calidad con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, evidencia de esto es que llevamos de forma comprensible las informaciones presupuestarias a toda la comunidad y también con la participación del Director General en medios de comunicación tanto digitales como tradicionales hablando sobre temas presupuestario y su impacto en la sociedad.</p> <p>En lo transcurrido durante el 2021 el Sr. Director General, ha participado en 21 programas de radio y televisión para hablar acerca de finanzas públicas y características del PGE en época de pandemia</p> <p>Durante el 2020 Participó en 18 encuentros de programas de radio t televisión.</p> <p>Durante el 2019 ha participado en 12 eventos</p>	
--	--	--

	<p>y programas de radio y televisión tratando temas de alta importancia para todos los ciudadanos sobre el presupuesto público.</p> <p>Durante el 2018 asistió a 29 eventos y programas de radio y televisión y 15 en el 2017.</p> <p>Desde Enero 2020 a Marzo 2021 en los medios digitales (redes sociales) se ha generado el siguiente impacto con las publicaciones sobre el funcionamiento de la organización:</p> <p><i>Facebook</i> 1,632 Interacciones y 24,015 Impresiones <i>Instagram</i> 3,667 Interacciones y 128,380 Impresiones <i>Twitter</i> 5,560 Interacciones y 491,220 Impresiones <i>LinkedIn</i> 1,689 Interacciones y 37,204 Impresiones</p> <p>También realizamos publicaciones sobre las actividades de responsabilidad social que realiza la institución por medio de las redes sociales y capsulas educativas sobre el presupuesto público.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Redes Sociales Responsabilidad social a la fecha • Relación de Participación del Director General en Programas de Radio y Televisión, Paneles, etc. (2017-2021) 	
--	--	--

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La DIGEPRES realiza cobertura de los eventos y participación del Director General en medios de comunicación tanto digitales como tradicionales.</p> <p>En lo transcurrido durante el 2021 el Sr. Director Jose Rijo, ha participado en 21 programas de radio y televisión para hablar acerca de finanzas públicas y características del PGE en época de pandemia</p> <p>Durante el 2020 Participó en 18 encuentros de programas de radio y televisión.</p> <p>Durante el 2019 ha participado en 12 eventos y programas de radio y televisión tratando temas de alta importancia para todos los ciudadanos sobre el presupuesto público.</p> <p>Durante el 2018 asistió a 29 eventos y programas de radio y televisión y 15 en el 2017.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción en redes sociales. • Relación de Participación del Director General en Programas de Radio y Televisión, Paneles, etc. (2017-2021) 	
<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de</p>	<p>La institución brinda apoyo a sus colaboradores en situaciones donde necesita</p>	

<p>beneficiarios, etc.).</p>	<p>una mano amiga, muestra de esto han sido los 12 empleados beneficiarios de ayuda para tratamientos y procedimientos médicos cuyo monto ha sido de \$792,213.70 pesos.</p> <p>En 2020 se otorgaron \$92,000.00 para dos (2) colaboradores que necesitaron apoyo para cubrir diferencia de su seguro médico por tratamientos quirúrgicos.</p> <p>También apoyamos nuestros colaboradores con el beneficio de recibir asistencia psicológica y acompañamiento personalizado para ellos y su familia por medio al programa CAIFI.</p> <p>La DIGEPRES ha favorecido con becas a 5 estudiantes en diferentes niveles de formación durante el 2021.</p> <p>En el 2017 se otorgó \$39,442.00 para un empleado que tuvo que ser intervenido quirúrgicamente por amputación de extremidad.</p> <p>En el 2018 se otorgaron \$261,678.70 para tres empleados que requirieron intervenciones quirúrgicas.</p> <p>En 2019 se otorgaron \$399,093.00 para siete (7) colaboradores con situaciones de salud.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios de Becas de Estudios 2020-2021 • Cantidad de Beneficiarios 	
------------------------------	---	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Programa CAIFI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de apoyo a temas de salud a colaboradores en SIGEF. <p>La DIGEPRES realiza la contratación basada en la equidad y la no discriminación, contamos con 3 colaboradores de otras nacionalidades, la proporción de empleados por género es de 56.45% mujeres y 43.55% hombres. Así mismo siempre implementamos las disposiciones del Ministerio de Administración Pública para los procesos de contratación.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de colaboradores de otras nacionalidades. • Informe de Estadísticas por Institución – MAP Julio 2021 <p>La DIGEPRES ha ejecutado proyectos de impacto para el desarrollo nacional en temas presupuestarios, como el Proyecto Reforma del Sistema Presupuestario Dominicano junto con organizaciones internacionales como PNUD y Banco Mundial, también el Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados único en el caribe y que ha iniciado con programas de prioridad nacional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación del Proyecto de Reforma (Involucrados, logros). • Proyecto Presupuesto Por Resultados (Involucrados, 	
--	--	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p style="text-align: center;">Programas ejecutados, logros)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>La institución promueve la participación de los clientes/ciudadanos en el desarrollo de sus proyectos estratégicos y en el diseño de sus servicios. El nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024 contempla el eje #2 Transparencia Presupuestaria y Control Social, donde se establecen las estrategias para promover la</p> <p>Los encuentros ciudadanos que se han llevado a cabo desde enero 2021 hasta la fecha son el mayor ejemplo de promoción del conocimiento público, la participación, la transparencia y el control social que tanto se había anhelado por años en la administración pública. Algunos de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro ciudadano con Santiago – Fundación Solidaridad • Compromiso Santiago • Encuentro Ciudadano con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) • Encuentro Ciudadano con Participación Ciudadana <p>Con la participación de 7 colaboradores de otras instituciones clientes para el Proyecto Reforma Presupuestaria (4 participantes de la DIGES analistas de negocios y sistemas, 1 representante del MINERD, 1 del Ministerio de Salud y 1 de la CAASD) y 18 personas de</p>	
---	---	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>instituciones clientes para el Proyecto de Programas Orientados a Resultados.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros Ciudadanos • Participación de las instituciones clientes en Proyecto Reforma • Participación de las instituciones clientes en Proyecto PPoR <p>La DIGEPRES desarrolla intercambio productivo de conocimientos e información, evidenciado con la participación del Director General en programas de radio y televisión, congresos, paneles, seminarios y conferencias.</p> <p>En lo transcurrido durante el 2021 el Sr. Director General, ha participado en 21 programas de radio y televisión para hablar acerca de finanzas públicas y características del PGE en época de pandemia.</p> <p>Durante el 2020 Participó en 18 encuentros de programas de radio t televisión.</p> <p>Durante el 2019 ha participado en 12 eventos y programas de radio y televisión tratando temas de alta importancia para todos los ciudadanos sobre el presupuesto público.</p> <p>Durante el 2018 asistió a 29 eventos y programas de radio y televisión y 15 en el 2017.</p>	
--	--	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de Participación del Director General en Programas de Radio y Televisión, Paneles, etc. (2017-2021) <p>La DIGEPRES desarrolla programas para la prevención de riesgos para la salud, accidentes, desastres, etc., actualmente contamos con un 100% en el indicador del SISMAP "Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo".</p> <p>Durante los últimos se han obtenido los siguientes resultados:</p> <p>En el 2021 se realizaron campañas de vacunación para el Covid-19 en colaboración del Ministerio de Hacienda, para que los colaboradores pudieran recibir la dosis reglamentaria.</p> <p>En el 2021 se contrató un nuevo suplidor de alimentos para el beneficio de los colaboradores, en esta nueva contratación se especificó que el menú contemple las necesidades básicas de una correcta alimentación para los colaboradores.</p> <p>Durante noviembre del 2020 la DIGEPRES realizó jornadas de pruebas PCR para</p>	
---	--	--

	<p>asegurar la salud de los colaboradores dentro de la institución.</p> <p>Jornadas Odontológicas, con la participación de 43 colaboradores en 2018 y 31 en 2019.</p> <p>Jornada Cardiovascular con la participación de 133 empleados en el 2018 y 92 en 2019, representando el 31.7% de la población total de la institución.</p> <p>Jornada Visual con la participación de 77 empleados en el 2018, Jornada de Salud con la participación de 49 colaboradores en 2018.</p> <p>Charla sobre el manejo de estrés laboral con la participación de 71 colaboradores en 2019 y 59 en 2018.</p> <p>Charla sobre alimentación con la participación de 51 colaboradores en 2019.</p> <p>Charla sobre ergonomía con 37 colaboradores en 2019.</p> <p>Charla sobre diabetes e hipertensión con la participación de 51 colaboradores en 2019.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de jornadas de salud realizadas. • Pliego de condiciones para el suplidor de alimentos. <p>La DIGEPRES desarrolla diversas actividades</p>	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por		

<p>ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>que contribuyen al desarrollo de los colaboradores, sostenibilidad ambiental, enseñanza a la población sobre el presupuesto del estado, etc. enfocados siempre en nuestro sentido de responsabilidad social.</p> <p>Por esto en 2018-2021 se realizaron actividades sobre sostenibilidad ambiental tales como:</p> <p>Los encuentros ciudadanos que se han llevado a cabo desde enero 2021 hasta la fecha son el mayor ejemplo de promoción del conocimiento público, la participación, la transparencia y el control social que tanto se había anhelado por años en la administración pública. Algunos de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro ciudadano con Santiago – Fundación Solidaridad • Compromiso Santiago • Encuentro Ciudadano con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) • Encuentro Ciudadano con Participación Ciudadana <p>Ha recolectado 13,000 tapitas que fueron vendidas a la empresa Skyplast que donó el monto recaudado a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI).</p> <p>En 2019 se realizó la Jornada de Limpieza de Costas donde asistieron 56 colaboradores y se recolectó 68 fundas de plásticos para</p>	
--	--	--

	<p>reciclar, 74 fundas grandes de desechos no reciclables y 5 sacos de metales, vidrios y materia orgánica.</p> <p>En 2017 una Jornada de Reforestación Sembrando Conciencia sumando 500 plantas de mara sembrados con la participación de 80 colaboradores.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de responsabilidad social 2018-2020 • Memoria Semestral 2021 • Encuentros ciudadanos 	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 	<p>Contamos con 14 servicios dirigidos al manejo de las áreas sustantivas, además de los servicios de provisión de información que se ofrece a toda la ciudadanía. A través de la CCC comprometimos los servicios Asistencia Técnica y Capacitaciones Presupuestarias con el estándar 90% y 85% de satisfacción respectivamente. Todos los servicios están vinculados POA, alineados a los ejes estratégicos y perfectamente vinculados a nuestro Mapa de Procesos Institucional como se refleja en los criterios</p>	

<ul style="list-style-type: none"> Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 	<p>#2 y #5.</p> <p>De manera trimestral se mide el nivel de satisfacción de los servicios, obteniendo un progreso sustancial en los últimos 3 años: 82% promedio general de satisfacción para el 2019, un 98% promedio general del 2020 y un 97% de satisfacción para el primer semestre del 2021.</p> <p>Para los servicios comprometidos: en el 2019 obtuvimos un promedio general de 90% en Asistencia Técnica y 83% en Capacitaciones, en las mediciones 2020 obtuvimos 100% de satisfacción para ambos servicios excediendo el estándar comprometido, y para el primer semestre del 2021 se tiene un promedio general de 99% en Asistencia Técnica y 100% capacitaciones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción Cliente. Informe Explicativo POA. Mapa de Procesos <p>La DIGEPRES cuenta con resultados en términos del impacto de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes. Para los servicios de información y educación sobre el Presupuesto General del Estado y las estadísticas presupuestarias, los datos de la última encuesta ciudadana han dado como resultado que el 81.6% de los encuestados (144) afirman conocer el Presupuesto Ciudadano y el 94.7% considera que el Presupuesto Ciudadano aporta a un mejor</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 	<p>entendimiento del presupuesto. El impacto en la gestión de los servicios presupuestarios con transparencia y calidad se refleja en los resultados de la encuesta de Presupuesto Abierto realizada por la International Budget Partnership (IBP) colocándonos en la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto.</p> <p>Con la Implementación de los Programas Presupuestarios Orientados a Resultados la DIGEPRES tiene como objetivo evaluar el impacto de las ejecuciones presupuestarias realizadas por las Unidades Ejecutoras a favor del cliente/ciudadano.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Ciudadano. Presupuesto Informe PEFA + IBP <p>Los servicios están apegados a las regulaciones vigentes y cada nueva disposición genera un rediseño del servicio o proceso presupuestario que impacta. Las encuestas indican unos niveles de satisfacción que superan el 90% en todas las encuestas aplicadas durante el 2020 y 2021.</p> <p>El desempeño de la gestión es monitoreado por los indicadores del SMMGP. Al finalizar el 2020 nuestra calificación en el IGP fue de 100% y para el 1er trimestre del 2021 fue de 97%.</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 	<p>El PNUD tomó el Cómic como estándar en la región para cumplir el rol de empoderamiento y educación a ciudadanos. Se ha medido la satisfacción de este servicio en un 94.7%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Cliente. • Procedimientos actualizados • enlace a comic y presupuesto ciudadano. • Resultados del IGP. <p>La Institución cuenta con el Comité de Compras que se encarga de velar por el cumplimiento de los contratos y acuerdos adquiridos. También cuenta con el esquema de Gestión de Proyectos, basado en la norma del PMP.</p> <p>De igual manera hemos dado fiel cumplimiento durante los últimos años a todos los acuerdos de las autoridades correspondientes plasmadas a través de los diferentes sistemas de medición SMMGP. Superando para el 2019 el 95%, para el 2020 el 97% y una calificación actual de 95% al segundo trimestre del 2021 de evaluación en promedio, para todos los sistemas de medición y control.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta y procedimiento del 	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 	<p>Comité de Compras.</p> <ul style="list-style-type: none"> Portafolio de Proyectos, Seguimiento de los Proyectos. Calificaciones del SMMGP. <p>La calificación en el IGP fue de 100% y para el 1er trimestre del 2020 mientras que para el 1er trimestre del 2021 fue de un 92%.</p> <p>El IBP nos colocándonos en la posición #12 de 117 países en transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto.</p> <p>El PEFA refleja en el año 2012 39.3%, pasamos en el 2016 46.4%, la credibilidad del presupuesto ha mejorado en 2016 con relación al 2012, en el periodo entre 2013 y 2015 tiene un desempeño más acorde con las buenas prácticas internacionales.</p> <p>De igual manera hemos dado fiel cumplimiento durante los últimos años a todos los acuerdos de las autoridades correspondientes plasmadas a través de los diferentes sistemas de medición SMMGP. Superando para el 2019 el 95%, para el 2020 el 97% y una calificación actual de 95% al segundo trimestre del 2021 de evaluación en promedio, para todos los sistemas de medición y control.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación PEFA e IBP. 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<ul style="list-style-type: none"> Tablero de Indicadores de la Presidencia. Auditoría Interna DIGEPRES 2020. NOBACI <p>Contamos con un plan de Benchmarking y Benchlearning, que permite a la gestión intercambiar experiencias y buenas prácticas con pares del sector. Se han realizado 7 intercambios durante 2018-2021 en materia de productos y servicios de la Carta Compromiso Ciudadano, indicadores de gestión SISMAP, NOBACI, Modelo CAF, gestión por competencias, diseño de planta física, entre otros.</p> <p>En el informe PEFA 2016 se destaca que todos estos indicadores que mide la evaluación PEFA están en los estándares requeridos por la buena práctica internacional conforme a la comparación que el organismo evaluador realiza, estos resultados evidencian que se han realizado benchlearning para la mejora de los procesos presupuestarios tomando las mejores prácticas.</p> <p>Producto de Benchlearning tenemos el modelo conceptual del NSPD que fue diseñado conforme a las mejores prácticas internacionales y con la asesoría de expertos en materia presupuestaria de Chile y Perú.</p> <p>También se desarrolló encuesta de Presupuesto Abierto realizada por la International Budget Partnership (IBP)</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>colocándonos en la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Modelo Conceptual NSPD. Modelo Funcional NSPD. Registro de Benchlearning-Benchmarking. Informe PEFA + IBP. <p>Mejoras que impactan los servicios externos: Certificaciones Presupuestarias, Item de Compras, SIPREPUBLIC, CIFE, Estadísticas Presupuestarias, Guía Imputación Objeto del Gasto. Servicios internos que impactan el servicio externo: IGP, Informe de Metas Físicas, Interoperabilidad del IGP y el SMMGP, Seguimiento a Sentencias del PGE.</p> <p>Innovaciones del NSPD: gestión por procesos, plurianualidad, costeo, presupuesto por resultados, seguimiento y evaluación. Implementación de 9 piloto en el 2019 y 12 en el 2020 de programas orientados a resultados, usarán herramienta M4R y B4R.</p> <p>Reconocidos por OPTIC por aportes en transparencia del estado y por el apoyo interinstitucional que brindamos. Ranking ITICge 8va posición. 4 NORTIC.</p> <p>Se ha aplicado innovaciones al SIGEF, adecuándolo a las nuevas metodologías,</p>	
--	---	--

	<p>normativas y regulaciones, se han producido mejoras significativas por medio al Proyecto de simplificación de Trámites de la Presidencia donde participamos en el desarrollo de 7 acciones.</p> <p>Como parte de la mejora continua la DIGEPRES ha mejorado los servicios internos mediante la automatización de la solicitud de permisos, licencias y vacaciones, el módulo de registro y control, evaluaciones de competencias, manejo de almacén de manera sistemática, como también una cartera de automatización de servicios recurrentes para este 2021</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portafolio de Servicios para Automatizar. • Modelo Conceptual NSPD (enlace) • Modelo Funcional NSPD (enlace) • Simplificación de trámites • Buzones de sugerencias digitales (Pág. Web e Intranet) • Estadísticas presupuestarias (enlace) • Boletín Enero 2020 - Reconocimiento OPTIC • Seguimiento a productos del POA Institucional • PEI DIGEPRES 	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 	<p>Los líderes de la DIGEPRES están involucrado en el análisis de los resultados de las mediciones, ejemplo de esto es la participación en la socialización de los resultados de la encuesta de clima, gerencia y liderazgo, resultados de análisis competencias, etc.</p> <p>El desempeño de la gestión institucional es medido, monitoreado y evaluado sistemáticamente, controlando aspectos como Seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP) el cual incluye los principales indicadores que miden la gestión pública, garantizando el cumplimiento de la meta institucional establecida de asegurar su calificación promedio superior al 95%. Contamos con una calificación de 95.65% en SISMAP en el primer semestre 2021, en ITICGE una calificación de 89%, en el cumplimiento de la Ley 200-04 100%, en Gestión Presupuestaria 97%, En contrataciones Públicas un 93% y en transparencia gubernamental un 96%, para una calificación promedio de 95%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Corte en el portal de SISGOB 1er semestre 2021. Socialización de Encuestas de Clima. Lista de Participación resultados 	

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 	<p>análisis competencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Anual Institucional 2020 Indicadores de gestión <p>Enfocados en mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos y el conocimiento, ejecutó el Modelo de Gestión por Competencias organizando en familias de puesto los recursos humanos, con la finalidad de tener una mejor distribución de competencias dependiendo del nivel jerárquico de cada puesto. Evaluamos al personal en los componentes: Competencias y Acuerdos de Desempeño. Nuestra calificación en el SISMAP de 93% para Evaluación del Desempeño y un 96% para el indicador de Acuerdos de Desempeño, 100% en el Indicador de Capacitaciones. Las mediciones de clima organizacional, gerencia y liderazgo para la dimensión de Desarrollo de los Colaboradores tenemos 100% en el primer semestre del 2021</p> <p>La matriz de seguimiento al POA mide el cumplimiento de logros de los productos asignados a cada área, el resultado final de la medición del cumplimiento con los productos planificados para el primer semestre del 2021 se cumplió con un 97%, para 2020 con un 96%, 2019 es de 97%, en 2018 fue de 96% y en 2017 96%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Resultados indicadores POA. • Resultados Clima Organizacional. 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores SISMAP. <p>Encuesta de Clima, Gerencia y Liderazgo para el 2020 87.23%, 2019 81.76%, 2017 76.89%, 2018 77.63%.</p> <p>Mejoramiento Continuo 65.40% en el 2020, 85.63% en el 2019, 80.17% en el 2018 y 80.31% en el 2017.</p> <p>Enfoque Resultados 88.54% en el 2020, 84.34% en el 2019 y en el 78.0% 2018.</p> <p>Sistemas impactan internamente: módulo almacén, reporte asistencia para supervisores, solicitudes de permisos y licencias, ticket almuerzo, registro y control, evaluación y acuerdo de desempeño.</p> <p>Medición productos POA: primer semestre del 2021 se cumplió con un 97%, para 2020 con un 96%, 2019 es de 97%, en 2018 fue de 96% y en 2017 96%.</p> <p>Compromisos de mejorar CCC: Asistencia Técnica en temas Presupuestarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2019: 90% 2020: 100% 2021: 99% <p>Capacitación en temas presupuestarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2019: 83% 2020: 100% 2021: 100% <p>Se está desarrollando la automatización del servicio de Simplificación de Certificación de</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 	<p>Apropiación Presupuestaria, el aplicativo contempla módulo de Solicitud, Seguimiento, Aprobación e Impresión.</p> <p>Gestión Seguimiento y Control Servicios Brindados con el Depto. de Calidad del Gasto Público se rediseñó el tablero de seguimiento de asistencias, que ofrece un código único para apoyar al Analista dar trazabilidad a solicitudes.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción Cliente. Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo Boletín Enero 2020 LI-CA-03 Portafolio de Servicios Seguimiento a productos del POA Institucional <p>La Institución toma como referencia las mejores prácticas internacionales para el desarrollo de las iniciativas como el proyecto Reforma y las actividades encaminadas a mejorar la gestión de procesos y los servicios, ejemplo de esto es el intercambio de conocimiento del representante de la Dirección Financiera con miembros de la OCDE, la visita de los líderes para conocer las mejores prácticas presupuestarias de Brasil, Chile, Perú y la contratación de consultores internacionales que nos han ayudado a impregnar las mejores prácticas en</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 	<p>nuestros proyectos.</p> <p>Contamos con un plan de Benchmarking y Benchlearning, que permite a la gestión intercambiar experiencias y buenas prácticas con pares del sector. Se han realizado 7 intercambios durante 2018-2021 en materia de productos y servicios de la Carta Compromiso Ciudadano, indicadores de gestión SISMAP, NOBACI, Modelo CAF, gestión por competencias, diseño de planta física, entre otros.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro de Benchmarking y Benchlearning. Listado de Participantes Benchmarking Brasil, Chile, Perú. OCDE. Modelo Conceptual NSPD. <p>En los contratos suscritos con cada socio de las aplicaciones desarrolladas y/o instaladas, se establece la responsabilidad de cada una de las partes, la forma en que serán evaluados y revisados y cuentan con el seguimiento que se establece en el Sistema de Planificación, se rinden cuentas trimestral y seguimiento según lo requiera, los proyectos cuentan con actas donde se describen las responsabilidades de todos los involucrados.</p> <p>La auditoría del PNUD concluyó que el Estado de Gastos refleja fielmente todos los aspectos materiales y los montos desembolsados por DIGEPRES al 31/12/2019,</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>de conformidad con las políticas contables del PNUD y con acuerdo con los presupuestos aprobados, los resultados se ajustan a los propósitos aprobados, cumple el reglamento y las normas, las políticas y los procedimientos pertinentes del PNUD y los procesos de adquisición y se auditó contrataciones del 67% de los expedientes y vimos que fueron transparentes y competitivos.</p> <p>La DIGEPRES cuenta con las responsabilidades y atribuciones de cada una de las partes que trabajan en los comités institucionales, con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento y responsabilidades de estos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías Proyectos PNUD – Responsables de la DIGEPRES. • Matriz Comités DIGEPRES. • Seguimiento a productos del POA Institucional. • Acuerdos de servicios automatizados. <p>Contamos con aplicativos internos que se alimentan de data del SIGEF y permiten a los analistas tener data fácil de manejar en dinámicos de Excel para realizar análisis y cálculos pertinentes.</p> <p>Se automatizaron procesos que permitieron mejorar la calidad de los servicios,</p>	
---	--	--

	<p>impactando en nuestros clientes internos: módulo de almacén, reporte de asistencia para los supervisores, solicitudes de permisos, licencias e imprevistos, ticket de almuerzo, sistema de correspondencia, registro y control, evaluación y acuerdo de desempeño.</p> <p>Se implementó la metodología BPM y la notación BPMN del atributo gestión de procesos, permitiendo diseñar, documentar y optimizar los procesos institucionales, ampliado criterio 5.</p> <p>La página web y el portal intranet institucional han sido renovados, añadiendo funcionalidades como son el chat y un buzón de sugerencia digital, se desarrolló el portal de presupuesto ciudadano, portal de estadísticas presupuestarias.</p> <p>También se estableció de manera interna la aprobación de los documentos creados y/o actualizados vía correo institucional salvo excepciones, con el objetivo de enfocar a la institución a la cultura del Cero Papel.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular interna 007 que notifica la aprobación de las documentaciones vía correo electrónico. • PR-GD-01 Procedimiento de Gestión de Documentos. • Reporte de disponibilidad de página web. • IT-RH-01 y IT-RH-03. 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Captura pantalla SIGEF. • PEI Institucional. • Portal Web Institucional. • Resultados Esperados en temas tecnológicos • Reporte de solicitudes del buzón de la página WEB. • Servicios automatizados de la DIGEPRES. <p>Contamos con resultados de mediciones por inspección o auditorías de funcionamiento de la organización, evidenciado nuestro fiel cumplimiento durante los últimos años a todos indicadores SMMGP de que miden la gestión institucional (SISMAP, NOBACI, Indicador de Transparencia, Índice de Gestión Presupuestaria, Ley 200-04, SISCOMPRAS, ITICge) que componen el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública, superando para el 2019 y el 2020 el 95% en promedio general y para el 2021 obtuvimos 95% de evaluación al corte del primer semestre.</p> <p>La institución realizó su primera Auditoría Interna bajo los criterios del Modelo CAF, los procedimientos institucionales y la Norma ISO 9001:2015, teniendo como resultado: 03 procesos sustantivos y 06 procesos transversales auditados. 9 Planes de Acción resultado de la auditoría, estos planes fueron trabajados directamente con cada área responsable de los procesos. 98% de cumplimiento con el cronograma de</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 	<p>Auditoría de Procesos.</p> <p>En el 2020 la DIGEPRES se postuló por primera vez para participar en el Premio Nacional de la Calidad obteniendo la medalla de Oro.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Histórico de Resultados de Auditoría DIGEIG. Tablero de Indicadores Gubernamentales. Portal SISMAP. Informe de Auditoría Interna. Memoria Anual Institucional 2019 – 2020. Indicadores de gestión. Informe General de Auditoría. <p>En el 2020 la institución presentó la intención formal de participar, por primera vez, en el Premio Nacional de la Calidad obteniendo la medalla de Oro.</p> <p>En cuanto a los Avances que reflejan en los indicadores del PEFA de un 39.3% en el 2012 a 46.4% en el 2016. En el IBP ha evolucionado desde el 2008 de forma constante partiendo de 12 a 66 en el 2017. En el ámbito local los indicadores del SMMGP para el 2019 de 95% y para los corrientes del 2020 es 97%. Al finalizar el 2019 la calificación en el IGP fue de 100%, para el 2020 fue de 98% y para el 1er semestre del 2021 de 95%.</p> <p>La institución fue reconocida por la OPTIC</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 	<p>por sus aportes a la transparencia en el estado y por el apoyo interinstitucional que brinda al Estado. En el Ranking iTICge de la OPTIC, obtuvimos la 8va posición.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de Postulación PNC 2020 y medalla de oro. • Memoria Institucional 2019 - 2020 Indicadores de Gestión. • PEI Institucional. • Indicadores PEFA e IBP. • Tablero SMMGP. • Boletín Enero 2020 - Reconocimiento TIC. <p>La DIGEPRES cuenta con resultados del cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros: Para el 2019 se obtuvo un 100% en el IGP que mide el seguimiento trimestral la ejecución física financiera, para el 2020 fue de 97% y para el primer semestre del 2021 un 97%.</p> <p>Los resultados de la evaluación del SISCOMPRAS durante el 2019 fue de un 93% para el 2020 de 97% y para el primer semestre del 2021 96%.</p> <p>La institución realiza cada año la planificación estratégica, operativa, la de compras y la presupuestaria, se realiza el seguimiento a los productos utilizando la herramienta del Seguimiento Productos al POA, Informe de seguimiento al PACC, se entrega al MH Informe de Monitoreo Trimestral del POA.</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 	<p>En lo relativo al manejo financiero institucional se carga mensualmente la ejecución presupuestaria y para las metas físicas se cargan el cumplimiento de la producción física incluida en la estructura programática en el 1er y 4to trimestre respectivamente.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> PEI Institucional. Documento Explicativo POA. Memoria Institucional 2019 - 2020 Indicadores de Gestión. Captura del SIGEF (Formulación y Ejecución). Tablero SMMGP. Monitorio Sistema Nacional Contrataciones Públicas. Informe Anual PACC. <p>El PNUD y Banco Mundial realizó auditorías a la gestión financiera de los proyectos ejecutados con fondos internacionales. Concluyendo que los Estado de Gastos reflejan fielmente todos los aspectos materiales, los gastos por los montos desembolsados de conformidad con las políticas contables acordadas y concuerda con los presupuestos aprobados, se ajusta a los propósitos aprobados, cumple el reglamento y las normas, las políticas y los procedimientos pertinentes y viene avalado por los comprobantes debidamente aprobados y otros documentos justificantes.</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>La DIGEPRES fue auditada por la Cámara de Cuentas en el 2020 y les fueron proporcionadas el 100% de las evidencias solicitadas por los auditores, estamos en espera del informe final.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Check List Auditoría Cámara de Cuentas 2020 • Informes de Auditorias PNUD <p>En la DIGEPRES se realizan los procesos de compras buscando la mejor relación calidad-precio esto nos ayuda a eficientizar los costos.</p> <p>El Presupuesto Institucional para el año 2019, asciende a un monto de RD\$689,623,175.00, de los cuales fueron ejecutados un 88% en el periodo evaluado.</p> <p>El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) correspondiente al año 2019, presenta un total presupuestado de RD\$71,771,628.16, con fondos del presupuesto público. Este plan fue cargado al Portal Transaccional de la Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP) el día de 15 de febrero 2019, el cual muestra una ejecución del 103.6% del monto presupuestado a ejecutarse en el año.</p> <p>Del total de (143) procesos registrados en el PACC 2020 con un total presupuestado de RD\$ 111,323,917.86, tomando en cuenta</p>	
---	---	--

	<p>solo aquellos realizados directamente por DIGEPRES con fondos del Presupuesto Institucional, para el período enero-diciembre de 2020 se ejecutaron ciento dos (124) procesos, con un monto total de RD\$ 38,992,886.07 por los temas relacionados al COVID-19.</p> <p>Los resultados de la evaluación del SISCOMPRAS durante el 2019 fue de un 93% para el 2020 de 97% y para el primer semestre del 2021 96%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de compra por comparación de precios Memoria Anual Institucional 2019-2020 / Gestión financiera y de Compras • Informe de ejecución del PACC 2019-2020 	
--	---	--

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.