



# Informe de Autoevaluación Institucional

Agosto 2021

# **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

(Basado en el Modelo de Excelencia CAF)

## **Preparado por**

Departamento de Planificación y Desarrollo

División de Desarrollo Institucional / División de Calidad en la  
Gestión



## Contenido

Resumen Ejecutivo .....	3
Aspectos Generales de la Organización .....	4
Marco Institucional.....	4
Visión .....	4
Misión .....	4
Rasgos distintivos.....	4
Base Legal Institucional.....	5
Perfil Organizacional.....	6
Catálogo de servicios .....	8
Estructura Organizativa .....	12
Síntesis del Plan Estratégico Institucional.....	13
Ejes Estratégicos .....	15
Resultados del Proceso de Autoevaluación .....	17
Principales Fortalezas Identificadas .....	17
Criterio 1: Liderazgo .....	17
Criterio 2: Estrategia y Planificación .....	24
Criterio 3: Personas .....	31
Criterio 4: Alianzas y Recursos .....	35
Criterio 5: Procesos.....	46
Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/ Clientes.....	49
Criterio 7. Resultados en las Personas.....	54
Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social.....	57
Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento .....	59
Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores.....	61
Mejoras en Criterios de Resultados .....	62
Conclusiones y Lecciones Aprendidas .....	63



## Resumen Ejecutivo

Se presenta el Resumen Ejecutivo del Informe de Autoevaluación CAF 2021 de la Dirección General de Presupuesto, Órgano Rector del Sistema Presupuestario Dominicano, que acompaña la Guía de Autoevaluación CAF, donde se detallan los puntos fuertes y áreas de mejora para todos los criterios, alineado a los ejes estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024 y en cumplimiento del subindicador del SISMAP 1.01 Autodiagnóstico CAF.

Para la aplicación del autodiagnóstico CAF, la DIGEPRES tiene un equipo multidisciplinario que se encarga de evaluar cada criterio siguiendo el ciclo de mejora continua Planear, Desarrollar, Controlar y Actuar (PDCA), identificando los puntos fuertes, las áreas de mejora y recolectando las evidencias que sustenten cada argumento.

Luego de tener completo cada subcriterio en la guía CAF proporcionada por el Ministerio de Administración Pública, se elabora el informe de autoevaluación CAF con la finalidad de presentar de forma resumida y clara el resultado para la organización. El informe contiene una descripción general de la institución, su marco estratégico, estructura organizativa y servicios que ofrece, además de una síntesis del plan estratégico institucional 2021-2024 y los detalles de los criterios evaluados.

Al final se presentan las conclusiones de la autoevaluación y las oportunidades de mejora que deben ser tomadas en consideración para el Plan de Mejora CAF 2022.



# Aspectos Generales de la Organización

## Marco Institucional

### Visión



Institución referente en la gestión del sistema presupuestario de manera transparente, participativa y orientada a resultados, en base a altos estándares, enfocados en la mejora continua, calidad en los servicios y uso adecuado de los recursos.

### Misión



Regular y gestionar eficientemente la administración de los procesos del sistema presupuestario, contribuyendo a la calidad del gasto, la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.

### Rasgos distintivos

Integridad

Excelencia

Transparencia

Compromiso

Trabajo en Equipo

Innovación

Orientación al Servicio



## Base Legal Institucional

- La Ley No. 423-06, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público,
- Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.
- Ley No. 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004.
- Ley No. 10-07, Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, de 08 enero de 2007.
- Ley No. 5-07, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera, del 08 de enero de 2007.
- Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, del 18 de agosto de 2006.
- Ley No. 6-06, de Crédito Público, del 20 de enero de 2006.
- Ley No. 567-05, de Tesorería Nacional, del 30 de diciembre de 2005.
- Ley No. 126-01, que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, del 27 de julio de 2001.
- Ley No. 494-06, de Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda, del 27 de diciembre de 2006.
- Ley No. 41-08, sobre Función Pública, del 16 de enero de 2008.
- Ley No. 247-12, Orgánica de Administración Pública, del 9 de agosto de 2012.
- Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública, del 28 de diciembre de 2006.
- Ley No. 496-06, que crea el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo MEPYD, del 28 de diciembre de 2006.
- Ley 107-13, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 08 de agosto de 2013



## Perfil Organizacional

La Dirección General de Presupuesto, es el Órgano Rector en materia presupuestaria de todo el sector público y tiene la misión regular, dirigir y gestionar de forma transparente el Sistema Presupuestario Dominicano, aportando herramientas y brindando servicios que aseguren la asignación eficiente y oportuna de los recursos públicos, contribuyendo así a la mejora de la calidad del gasto, a la sostenibilidad fiscal y a la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.

Sus servicios están dirigidos a las instituciones que ejecutan presupuesto público: Instituciones del Gobierno General Nacional, Gobiernos Locales y Empresas Públicas.

Dentro de las atribuciones y funciones de la Dirección General de Presupuesto, se encuentran:

- Participar en la Formulación de la política fiscal y en la propuesta de la política presupuestaria anual.
- Elaborar el Presupuesto Plurianual del Sector Público no financiero, el que será elevado a consideración del Ministro de Hacienda, para ser sometido a la aprobación del Consejo de Ministros.
- Elaborar y Comunicar las normas e instructivos técnicos, procedimientos y metodologías para la formulación de los presupuestos anuales de los organismos públicos comprendidos en la Ley No.423-06 de Presupuesto.
- Dictar las normas e instructivos técnicos, procedimientos y metodologías para la
- Analizar los anteproyectos de presupuesto de los organismos del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras e Instituciones Públicas de la Seguridad Social y su compatibilidad con la política presupuestaria aprobada.



- Analizar los proyectos de Presupuesto de los organismos públicos no financieros, instituciones descentralizadas o autónomas financieras y de las empresas públicas no financieras, del Ministerio de Hacienda, quien lo elevara a consideración del Presidente de la República.
- Elaborar el Proyecto de Presupuesto General del Estado y Ley de Gastos Públicos y preparar el presupuesto consolidado del Sector Público.
- Analizar, realizar y procesar los ajustes y modificaciones de los presupuestos del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras y de las Instituciones Públicas de la Seguridad Social, de acuerdo con las atribuciones que fijen las disposiciones generales de las leyes anuales de presupuesto y el Reglamento No.492-07 de la Ley No.423-06 del Sistema de Presupuesto.
- Evaluar la ejecución física y financiera de los presupuestos.



## Catálogo de servicios

Servicio	Descripción	Requisitos
<p><b>Informe Anual de Evaluación de la Ejecución Física y Financiera</b></p>	<p>Es la consolidación de los informes del estado, acerca de los avances de la gestión institucional del periodo y contiene la ejecución presupuestaria por programas y productos y los resultados de las instituciones que asignaron recursos a los objetivos establecidos en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Oficio a la institución con datos a certificar.</p>
<p><b>Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas</b></p>	<p>El proceso de solicitud de creación, revisión y actualización de las estructuras programáticas institucionales, antecede al proceso de elaboración de anteproyecto de presupuesto institucional. El mismo permite a las instituciones del sector público dominicano, en común acuerdo con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), identificar acciones presupuestarias, a través de la correcta definición de las categorías programáticas (programas, subprogramas, proyectos, actividades y obras), con el propósito de que la asignación de recursos financieros este conforme a la misión, visión y estructura organizacional de las referidas instituciones.</p>	<p>Se completa el formulario para la solicitud del cambio a realizar y la institución procede a trabajar la solicitud.</p>



<b>Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado</b>	Es la elaboración del Anteproyecto de Ley de Presupuesto General del Estado anual que contiene la estimación de ingresos, gastos y financiamiento para el periodo y publicación del proyecto de ley de presupuesto sometido al Congreso Nacional.	Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), vía el módulo de formulación presupuestaria.
<b>Proyecto de Presupuesto de las Empresas Públicas no Financieras e Instituciones Públicas Financieras</b>	Es la elaboración y publicación del Proyecto de Presupuesto de las Empresas Públicas no Financieras e Instituciones Públicas Financieras anual que contiene la estimación de ingresos, gastos y financiamiento para el periodo.	Se carga la información al sistema SIPREPUBLI y mediante la información cargada la institución procede.
<b>Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales</b>	Es la elaboración y publicación del Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales anual que contiene la estimación de ingresos, gastos y financiamiento para el periodo.	Se carga la información al sistema SIPREGOL y mediante la información cargada la institución procede.
<b>Programación Anual y Trimestral de Cuotas para Comprometer</b>	Es el instrumento mediante el que las instituciones y sus correspondientes unidades ejecutoras indican la generación de sus compromisos con afectación a los presupuestos vigentes.	Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).



<b>Reprogramación de Cuotas de Compromisos</b>	<p>Este es el servicio mediante el cual las instituciones realizan la reprogramación de cuota trimestral mensualizada de disminución, adición o compensación de acuerdo con las necesidades y prioridad de gasto.</p>	<p>Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).</p>
<b>Certificación de Apropiación Presupuestaria</b>	<p>Consiste en la emisión de certificaciones por parte la DIGEPRES, indicando el monto disponible de apropiación de las instituciones, conforme a las cuentas a ser afectadas.</p>	<p>Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) o mediante el envío de un oficio formal.</p>
<b>Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias</b>	<p>Esta se basa en aprobar cambios en las asignaciones presupuestarias tanto de ingresos como de gastos a las necesidades de las instituciones públicas.</p>	<p>Realizar solicitud mediante un oficio formal.</p>
<b>Informe de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central</b>	<p>Consiste en el análisis presupuestario correspondiente a la ejecución del Presupuesto General del Estado para el período, así como el anexo de las estadísticas de los ingresos, gastos y financiamiento.</p>	<p>Base de datos internas, Informes de la Dirección General de Crédito Público e Informes de la Dirección General de Política y Legislación Tributaria.</p>
<b>Capacitación en Temas Presupuestarios</b>	<p>Desarrollar capacidades presupuestarias a quienes las requieran en las instituciones públicas.</p>	<p>La institución realiza la solicitud del tipo de capacitación a impartir por la DIGEPRES.</p>



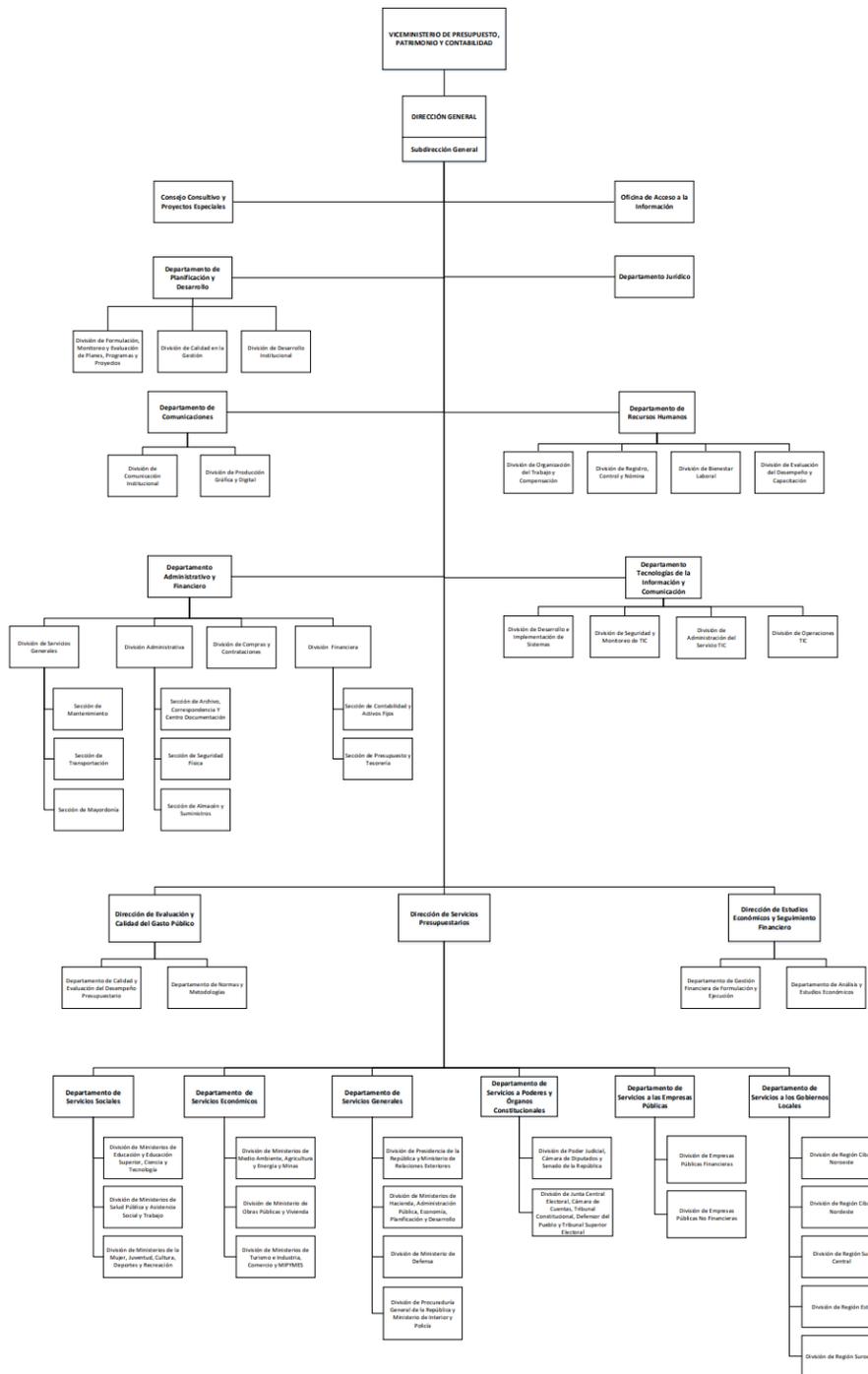
<p><b>Anticipos Financieros</b></p>	<p>Son adelantos de transferencias a lo establecido en el plan de ejecución presupuestaria, amparadas en el presupuesto disponible de las instituciones, para la ejecución de gastos.</p>	<p>Realizar solicitud mediante un oficio formal.</p>
<p><b>Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios</b></p>	<p>La institución apoya y asesora en materia presupuestaria, a partir de las solicitudes que realicen las Instituciones durante las actividades presupuestarias.</p>	<p>La institución realiza el soporte a los analistas institucionales y estos responden sus solicitudes mediante los diversos canales (teléfono, correo electrónico, y asistencias técnicas presenciales en caso de ser necesario).</p>
<p><b>Suministro de Información Sobre Estadísticas Presupuestarias</b></p>	<p>Consiste en poner a disposición de los ciudadanos información presupuestaria actualizada y oportuna.</p>	<p>Mediante los portales WEB institucionales.</p>



# Estructura Organizativa



## Ministerio de Hacienda Dirección General de Presupuesto Organigrama Estructural



## Síntesis del Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024, ha sido elaborado bajo el lema “Cambiamos Juntos” con el propósito de integrar la participación de todo el personal de la institución, así como de los grupos de interés vinculados a los procesos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), para lograr una transformación organizacional orientada al logro de la misión y los objetivos institucionales, el cual se llevó a cabo a través de encuentros multidisciplinarios que promueven el trabajo en equipo para la definición de objetivos e indicadores que definirán la tendencia operativa de la institución en los próximos 4 años.

A continuación, se presentan los ejes estratégicos que marcarán la ejecución de una Gestión eficiente del Sistema Presupuestario Dominicano, evidenciará mayor Transparencia Presupuestaria y Control Social y fomentará el Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional, a través los resultados esperados por la Dirección General de Presupuesto al término del plan, y por ende contribuirán a la ejecución de las metas de impacto y beneficios del Estado Dominicano.

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024, esta articulado con la planificación del Estado:

- Objetivo de Desarrollo Sostenible.
  - Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.
  
- Estrategia Nacional de Desarrollo (END).
  - Eje 3: Economía Sostenible, integradora y competitiva.
  - Objetivo General 3.1: Una economía articulada, innovadora y ambientalmente sostenible, con una estructura productiva que



genere crecimiento alto y sostenido, con trabajo digno, que se inserta de forma competitiva en la economía global

- Objetivos Específicos:
  - 3.1.1 - Garantizar la sostenibilidad macroeconómica.
  - 3.1.2 - Consolidar una gestión sostenible de las finanzas públicas, que asigne los recursos en función de las prioridades del desarrollo nacional y propicie una distribución equitativa de la renta nacional.
  
- Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024
  - Incrementada la administración de los procesos del sistema presupuestario de los organismos públicos
  
- Plan Estratégico Sectorial Ministerio de Hacienda – Política Fiscal
  - Aumento sostenido de los ingresos fiscales en el marco de la progresividad, equidad y eficiencia tributaria
  - Gestión efectiva de la caja y la deuda pública
  - Mejora de la eficiencia del gasto y la inversión pública a través de la correcta asignación y ejecución
  - Fortalecimiento de la gestión de pasivos contingentes y riesgos fiscales
  - Modernización integral de los procesos y consolidación de herramientas institucionales (SIAFE / SIGEF)



## Ejes Estratégicos

### 1.0 Gestión Eficiente del Sistema Presupuestario Dominicano

Administrar los procesos del sistema presupuestario, proporcionando los mecanismos adecuados para el uso apropiado de los recursos, que contribuyan al logro de las metas institucionales de los Organismos Públicos.

#### Resultados Esperados

- 1.1 Implementadas las directrices establecidas para el cumplimiento de la Ley No.423-06 por las instituciones públicas durante las etapas del ciclo presupuestario.
- 1.2 Implementado el Marco de Gasto de Mediano Plazo en el Sector Público.
- 1.3 Fortalecido el Seguimiento y Evaluación del desempeño presupuestario.
- 1.4 Fortalecida la vinculación en el Presupuesto Físico-Financiero para programas institucionales en el GGN.
- 1.5 Implementados los mecanismos para que las instituciones del Gobierno General Nacional formulen y ejecuten sus Presupuestos Orientados a Resultados.
- 1.6 Consolidación presupuestaria anual oportuna para el Sector Público.
- 1.7 Gestión Presupuestaria de los Gobiernos Locales y Empresas Públicas fortalecidas.
- 1.8 Eficientizada la gestión Presupuestaria del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas y Seguridad Social.

### 2.0 Transparencia Presupuestaria y Control Social

Aumentar los niveles de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información del Sistema Presupuestario Dominicano, con apertura a la ciudadanía para el control social.



## **Resultados Esperados**

2.1 Fomentada la transparencia presupuestaria y control social en el ciclo presupuestario.

2.2 Facilitada la participación de la Sociedad Civil en el ciclo presupuestario.

### **3.0 Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional**

Mejorar la calidad de los servicios prestados, fortaleciendo el desarrollo de las capacidades internas, mediante acciones innovadoras que optimicen los procesos y la gestión de los recursos.

## **Resultados Esperados**

3.1 Gestión efectiva e innovadora del talento humano.

3.2 Fortalecimiento del Clima Organizacional.

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.

3.4 Fortalecida la Gestión Financiera y Administrativa de manera eficiente y transparente.

3.5 Implementado un Sistema de Gestión de Procesos y Gestión de Calidad enfocado a las estrategias institucionales.

3.6 Implementado un Sistema de Planificación Institucional integrado.

3.7 Posicionada la imagen institucional a través de la comunicación efectiva y oportuna.



# Resultados del Proceso de Autoevaluación

## Principales Fortalezas Identificadas

### Criterio 1: Liderazgo

#### **Subcriterio 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión y su visión**

- La misión y visión vigentes fueron revisadas y redefinidas durante el ejercicio de planificación estratégica institucional 2021-2024, este ejercicio contó con la participación de todos los grupos de interés identificados por la organización y con el lema ¡Cambiamos Juntos! Se logró un marco estratégico institucional sólido e integral que permitirá desarrollar y fortalece la organización.
- Dentro de los principales actores de los grupos de interés que participan en la definición de la estrategia organizacional están: Colaboradores de todos los niveles de la organización, directores, encargados, mandos medios de la institución, Ministerio de Hacienda, Dirección de Gestión Financiera del Estado(DIGES), Tesorería Nacional, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), Dirección de Compras y Contrataciones, Contraloría General, instituciones clientes (Gobierno General Nacional, Gobiernos Locales y Empresas Públicas), Presidencia de la República.
- El marco de valores de DIGEPRES tiene coherencia con los valores que promueve la ley de función pública 41-08 y los principios establecidos en la Ley Orgánica de Presupuesto 423-06, destacando la transparencia e integridad como parte de sus pilares. Asimismo, coincide con los valores establecidos en el Ministerio de Hacienda, del cual es dependencia, con el Trabajo en Equipo, Excelencia y Compromiso. El marco estratégico de



DIGEPRES está alineado estratégicamente a los del Ministerio de Hacienda de quien es dependencia.

- La DIGEPRES ha comunicado la misión, visión, valores y su marco estratégico a través de diferentes canales:
  - Socialización de Plan Estratégico Institucional 2021-2024 a todo el personal de DIGEPRES.
  - Divulgación a través de pantallas comunes, comunicaciones internas, portal institucional, redes sociales.
  - Presentación de misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción.
  
- Tomando como base los valores institucionales, fueron diseñadas competencias para los líderes y todos los niveles de la institución, en base a esto se realizó un plan específico para recomendar las normas de un buen liderazgo, así mismo, fue implementado un sistema de evaluación del Desempeño por Competencia dentro de las que evalúan competencias relativas a la ética, al liderazgo y la orientación al cliente las cuales monitorean la continuidad de la misión y visión institucionales.

### **Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

- La institución rediseño la estructura Organizacional, con la participación de los líderes de la institución y fue creada una estructura sólida, apegada a las legislaciones vigentes, con una nueva distribución de áreas y redefinición de sus funciones. Esta nueva estructura es un soporte para que los procesos de la organización sean cada vez más eficientes y el logro de la estrategia de la organización.
  
- El proyecto de rediseño organizacional también contempló la definición 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 por Competencias.

- La organización ha implementado las Normas Básicas de Control Interno en su nueva versión, permitiendo que se fortalezca el sistema de gestión de riesgos y apoyar el logro de la estrategia.
  
- 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 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. Esta estrategia tecnológica contempla:
  - 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
  
- La DIGEPRES ha implementado una metodología de gestión de proyectos, a cargo de la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos del Departamento de Planificación y Desarrollo, basada en las buenas prácticas internacionales de la Norma PMI de Dirección de Proyectos:
  - 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



- 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, por medio de la revisión continua del cumplimiento de las metas y compromisos a través de los POA, implementación de proyectos estratégicos innovadores que permiten fortalecer la gestión y los procesos de la organización.
- Al menos dos veces por mes, se realiza una reunión con el Staff Directivo de la institución, encabezada por el Director General de Presupuesto, con la finalidad de revisar los avances institucionales y mantener abierto un espacio para compartir nuevas ideas y fomentar la retroalimentación al continua al equipo de gestión directiva.

**Subcriterio 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia:**

- La diversidad de actividades proactivas y culturales que se realizan dentro de la institución demuestran una cultura de confianza y respeto entre líderes y colaboradores, podemos citar: almuerzo de aniversario, actividades de integración dentro del proceso de definición del Plan Estratégico Institucional, Teambuilding, celebración día de la mujer, actividad para el cuidado del medio ambiente, actividades durante la semana de la salud y demás.
- 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. Además de contar con la apertura y confianza de los líderes, especialmente el Director General, que siempre tiene sus puertas abiertas para recibir a todos los colaboradores sin importar el puesto que ocupen en la organización.



- Así mismo, se evidencia la participación de las mujeres y los jóvenes en diferentes puestos de la organización, especialmente en mandos de supervisión y dirección.
  - El 56.45% de los colaboradores son del género femenino
  - El 40% de todos los colaboradores (femeninos y masculinos) son entre 20 y 40 años.
  - 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
  
- 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. También se realiza retroalimentación grupal en las reuniones de equipos encabezadas por los líderes de cada área. Otro espacio que se promueve la retroalimentación es la difusión de los resultados de la encuesta de Clima y Liderazgo Organizacional, donde cada equipo analiza sus resultados, los compara con los resultados generales de la institución y establece planes de acción para responder a los puntos de mejora.
  
- Basado en la estrategia de apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas y logro de los objetivos, la institución ha implementado evaluaciones de desempeño anual por resultados y competencias, que permite promover una cultura de aprendizaje y establecer planes de desarrollo según las necesidades detectadas, aportando al desarrollo personal y profesional del servidor público.
  
- Resultado de nuestra alianza estratégica con la Fundación Carlos Slim, con el CAPGEFI, INAP y otras organizaciones, se provee capacitación en diferentes áreas dirigida a todos los colaboradores de la organización. Es importante destacar que las oportunidades de formación que facilita la



institución a sus empleados incluyen cursar carreras de grado, postgrado y educación continuada tanto nacional como internacional.

- Reconocemos 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. Otros incentivos económicos ofrecidos en agradecimiento al esfuerzo de cada colaborador son:
  - Bono por desempeño
  - Entrega de bonos escolares.
  - Bono de las madres y padres
  - Acceso a la cooperativa y sus facilidades de financiamientos

**Subcriterio 1.4 Gestionar las relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés:**

- Uno de nuestros valores es el trabajo en equipo, y lo materializamos por medio a una gestión basada en la integración y colaboración de todos los grupos de interés. Como Órgano Rector Presupuestario, la DIGEPRES incide en la definición de políticas públicas gubernamentales y que afectan a todos los ámbitos, por tanto, siempre mantenemos relaciones eficaces con las Unidades Ejecutoras del Presupuesto Público, los demás Órganos Rectores del Sector Económico y Financiero (Ministerio de Hacienda, Contraloría General, Tesorería Nacional, Dirección de Administración Financiera, Dirección General de Compras Públicas, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, entre otros) y la sociedad civil en general.
- Evidenciamos la efectividad de las relaciones con las autoridades políticas y otros grupos de interés, con el involucramiento en proyectos estratégicos y de alto impacto en el sistema presupuestario:



- Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados. Participación de instituciones del Gobierno General Nacional y órganos rectores.
- Proyecto Vinculación Plan – Presupuesto junto con MEPYD y otras organizaciones clientes.
- Los **Encuentros Ciudadano** que se han llevado a cabo desde enero 2021, 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:
  - Encuentro ciudadano con Santiago – Fundación Solidaridad
  - Encuentro Ciudadano - Compromiso Santiago
  - Encuentro Ciudadano con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
  - Encuentro Ciudadano con Participación Ciudadana
- 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.



## Criterio 2: Estrategia y Planificación

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

- 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. Estas informaciones fueron obtenidas a través las encuestas, buzones, encuentros con los interesados, redes sociales, encuesta ciudadana y documentación de los proyectos, plasmando así los requerimientos específicos de cada grupo de interés.
- Fue realizado un análisis del entorno interno y externo (FODA/PEST), con la finalidad de recopilar, analizar y revisar de forma sistemática, informaciones relevantes del ámbito interno, político, legal, sociocultural, medioambiental, económico, tecnológico y demográfico que puede afectar la organización e influir en su estrategia. Este ejercicio se realiza en cada proceso de elaboración de Plan Estratégico Institucional.
- 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.
- El desempeño de la gestión se mide, monitorea y evalúa sistemáticamente. En cada trimestre tenemos mediciones correspondientes a:
  - 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.
  - Informes trimestrales de seguimiento al cumplimiento y ejecución de los productos institucionales del POA.



- Seguimiento trimestral a la ejecución del PEI.
- Informes de monitoreo al POA Semestrales.
- 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%).
- Memorias Anuales con los logros destacados y es el instrumento formal de rendición de cuentas.

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

- Fue elaborado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, conforme a la información recopilada de los grupos de interés, de los procesos de la organización, resultados del Plan Estratégico Institucional anterior, resultados de las mediciones de los servicios, normativas y legislaciones vigentes, Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Plan Estratégico Sectorial y Plan de Gobierno.
- El Plan Estratégico Institucional está estrictamente alineado a la misión, visión y valores institucionales. La estructura del PEI responde a la metodología dispuesta por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD) y nos permitirá gestionar adecuadamente el logro de la estrategia:
  - Ejes estratégicos
  - Resultados esperados (objetivos estratégicos)
  - Productos estratégicos puedan garantizar el cumplimiento de los niveles superiores.
  - Indicadores Estratégicos



- Para determinar la misión y visión 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 vigente. Lo mismo ocurrió con cada eje estratégico y resultado esperado, fue otorgada una definición que se alinea estrictamente a la misión y visión.
- 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
- Son planificados y reservados los recursos necesarios para la revisión y diseño de nuevas estrategias institucionales que permitan lograr las metas establecidas. La disponibilidad de estos recursos se incluye en los planes de compras anuales y en la formulación presupuestaria del periodo que aplique.
- 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 constituye una verdadera política de responsabilidad social, integrada a la estrategia y planificación de la organización, que genera un impacto positivo y duradero en la sociedad dominicana.



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

- El Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual es socializado a todos los niveles de la organización por diversos medios.
  - Publicación en el Portal web institucional
  - 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 de área, afianzando el compromiso con las estrategias planteadas en el PEI y los productos definidos en el POA.
- La estrategia contempla prioridades claras y bien definidas dentro del marco de los proceso, proyectos y estructura organizativa, tales como:
  - 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
- La estrategia es revisada periódicamente:



- Elaboración del Plan Estratégico Institucional cada 3 o 4 años
  - Elaboración de Plan Operativo cada año
  - Seguimiento y monitoreo trimestral de los planes operativos y del cumplimiento de los indicadores
- 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 estatus de este y la correcta alineación con los instrumentos de planificación gubernamental.

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

- 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:
  - 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.
- Como parte de la estrategia institucional para lograr un Presupuesto Orientado a Resultados (POR), se desarrolló y aprobó por Ministerio de 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.

- 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.
- 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.
- La institución recientemente fue galardonada con el 2do lugar en el Maratón de Innovación Gubernamental.
- 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 métricas ha sido incluida como una dimensión a evaluar en las encuestas de Clima Organizacional y Gerencia y Liderazgo.
- Como parte de la implantación de la innovación, la DIGEPRES ha puesto en marcha un proyecto para la automatización del proceso de Planificación Institucional, que integre todos los instrumentos de gestión que actualmente se mantienen por separado. El moderno Sistema Informático de Planificación Institucional (SIPI) es una solución informática que permitirá la automatización del Plan Estratégico Institucional (PEI), así como también de la administración, control, diseño, actualización y el seguimiento trimestral del Plan Operativo Anual (POA).



## Etapas para Implementación SIPI en DIGEPRES



En la actualidad, nos encontramos en la etapa de estabilizar el Sistema para lograr el objetivo del mismo.

El Sistema de Planificación Institucional se caracteriza por la integralidad de los conceptos de planeación, seguimiento, control y evaluación. El Sistema se estima debe incluir los instrumentos para que cada etapa del proceso de planificación participe en la construcción del planteamiento estratégico de la Institución.

### Módulos que componen SIPI



- Por medio a la implementación de las metodologías de Gestión por Procesos de Negocio (BPM) y Gestión de Proyectos, se ha realizado una gestión del cambio y la innovación, desarrollando proyectos de alto impacto



## Criterio 3: Personas

### **Subcriterio 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia y planificación de forma transparente:**

- Se realizó un análisis de las necesidades internas y externas durante el ejercicio de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, 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:
  - 3.1 Gestión efectiva e innovadora del talento humano.
    - Gestión de la retención del talento fortalecida
    - Fortalecimiento de los mecanismos de evaluación interna
  - 3.2 Fortalecimiento del Clima Organizacional.
    - Implementación de planes para el bienestar organizacional
    - Instrumentos de gestión de clima organizacional mejorados e implementados
    - Instrumentos de gestión de microclima diseñados e implementados
    - Implementación de la nueva estructura organizacional
- La institución aplica anualmente encuestas de clima organización, evaluaciones de desempeño por resultados y competencias, además de levantamiento de necesidades de capacitación, que permiten analizar las necesidades y expectativas de los recursos humanos de la organización.
- Contamos con un Modelo de Gestión por Competencias, que es una moderna herramienta que permite, identificar en los recursos humanos los comportamientos que producen resultados exitosos y los estandariza, para a través de un plan de desarrollo de las competencias requeridas del personal, mejorar los resultados de la organización, partiendo de las metas propuestas.



- Contamos con un Diccionario de Competencias y Comportamientos, el cual contiene las competencias que se consideran relevantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales y definidos como críticas para el desempeño de los puestos dentro de la institución.
- Se ha actualizado recientemente la Política General de Recursos Humanos, alineada a la estrategia organizacional y estableciendo claramente los lineamientos que rigen la 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.

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

- Se elabora un plan de capacitaciones para reforzar las capacidades del colectivo y de los individuos, permitiendo especializar las capacitaciones que recolectan información de las necesidades de la función que desempeñan y también reconoce las aptitudes, actitudes y destrezas del capital humano de la institución, que llevan al resultado de más empleados que son reconocidos por la excelencia en el servicio.
- Tenemos implementado el Diccionario de Competencias, Manual de Cargos por Competencias y el sistema computarizado de Evaluación del Desempeño, en conjunto con las detecciones de necesidades para capacitación.
- Las capacitaciones están sustentadas bajo el procedimiento "PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias" y la 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.

- En la actualidad la planilla de la institución registra el 56.45% de ocupación femenina, de la totalidad de mujeres colaboradoras el 25.16% percibe un salario dentro del rango 50 a 99 mil pesos y el 11.2% percibe más de 100 mil pesos. Nos aseguramos de realizar actividades para el apoyo y empoderamiento femenino, tales como: 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, Situación Actual de los Derechos de las Mujeres, Autogestión de Datos con Enfoque de Género para el Empoderamiento de las UIG.
- La organización se asegura de planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia y planificación de forma transparente, por lo que los Planes Anuales de Capacitación 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 posé el colaborador que las desempeñas.
- Durante la ejecución del Procedimiento Evaluación del Desempeño por Competencias el Evaluado y el Evaluador se retroalimentan donde ambos tratan las fortalezas y oportunidades de mejoras del colaborador, incluyendo los temas relacionados a posibles capacitaciones que fortalezcan su desempeño. En el mismo tenor, los directivos de las áreas agotan un ejercicio de identificación las necesidades de capacitaciones que tenga el equipo en conjunto que apoyen al avance del cumplimiento de las estrategias institucionales, para esto utilizan el formulario para los fines Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.



- Conforme al plan de capacitación 2021 se han desarrollado diversas capacitaciones virtuales, con la finalidad de salvaguardar la salud de los colaboradores y a la vez no interrumpir su proceso de formación y desarrollo, aún en estos tiempos de pandemia.

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

- La institución cuenta con una cultura de comunicación abierta, donde los colaboradores son partícipes de importantes proyectos y discusiones estratégicas, teniendo la oportunidad y el espacio idóneo para expresar sus ideas innovadoras, además que estas acciones contribuyen a la motivación del trabajo en equipo.
- Fue realizada en el 2021 una nivelación salarial que ha impactado 39 colaboradores de la institución que estaban con salarios que no correspondían las funciones que desempeñaban. Esta acción se realiza en respuesta a los resultados del análisis de los recursos humanos que ha realizado la organización y a las conversaciones con todos los colaboradores de todas las áreas en los encuentros con el Director General, donde estos expresaron libremente sus necesidades, entre ellas la diferencia salarial que existía.
- Con la aprobación de la nueva Estructura Organizacional por la Resolución 129-2021, la Dirección General de Presupuesto realizó un proceso de regularización de cargos de carrera administrativa a nivel gerencial. Este logro ha tenido un impacto positivo en toda la organización y ha facilitado la implementación del Manual de Organización y Funciones y la actualización del Manual de cargos de la institución.



- Fue sometida para aprobación del Ministerio de Administración Pública una nueva escala salarial que permitirá continuar con el proceso de nivelación de los colaboradores de la institución.
- Durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se contó con la participación de colaboradores de todos los niveles de la organización, estos aportaron ideas y expresaron necesidades que fueron el insumo principal para la elaboración de la estrategia organizacional, dichas estrategias también emanaron del involucramiento de los empleados y su empoderamiento.

#### Criterio 4: Alianzas y Recursos

##### **Subcriterio 4.1 Desarrollar e Implantar relaciones con Asociados**

##### **Claves:**

- 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.
- DIGEPRES cuenta con Alianzas Público – Privada identificadas y desarrolladas primero garantizar la preservación de los servicios de salud física y mental y segundo educación de los miembros de la DIGEPRES.
  - 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).
- 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 que también forman parte de nuestra responsabilidad social, como son:
  - 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 social con el medio ambiente, ha dispuesto el uso de vasos de cartón para reducir el impacto ambiental.
  - 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.
- 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.
  - 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. También, un encuentro con la Comisión Nacional de Energía, sobre buenas prácticas 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.
- 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, nuestras estadísticas de apoyo al sector son:
  - 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
- Se coloca en los contratos cláusulas relativas a compromiso del proveedor con la salud y el medio ambiente.

#### **Subcriterio 4.2 Desarrollar y Establecer Alianzas con Ciudadanos/Clientes**

- La DIGEPRES ejecuta activamente políticas proactivas de información, garantizando el uso de los canales efectivos de comunicación internos y externos.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- El Portal Web tiene todas las informaciones de las autoridades, nuestra estructura, servicios ofrecidos, manuales de procedimientos e instructivos, etc.
- 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.



- 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.

#### **Subcriterio 4.3 Gestionar las Finanzas:**

- 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 3.4 Fortalecida la gestión financiera y administrativa de manera eficiente y transparente, estableciendo como productos estratégicos:
  - Implementación de centros de costos
  - Presupuesto institucional vinculado a la planificación
  - Planificación de las compras eficientizada
- 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:
  - 97% en el primer trimestre 2021
  - Promedio de 98.5% en el 2020
  - Promedio de 90% durante el 2019
- Cada vez se hace más eficiente la gestión de los recursos, ejemplo de esto es el ahorro en las compras a través del tiempo:



- 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%.
- La DIGEPRES ha contemplado en su 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 3.3.3 Implementación de una cultura basada en gestión de riesgos.
  - 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:
    - 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).
  - 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.
  - 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.*



- 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.

#### **Subcriterio 4.4 Gestionar la Información y el Conocimiento:**

- La organización 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:
  - Resultado Esperado 3.3. Incrementada la productividad y calidad de los servicios internos y externos a través del uso de las TIC e implementación de soluciones innovadoras
    - 3.3.1 Gestión de la Seguridad de la Información
    - Resultado esperado 3.4. Fortalecida la gestión financiera y administrativa de manera eficiente y transparente
    - 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
- Actualmente la DIGEPRES, cuenta con herramientas de Backups (Físico y Cintas) y 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.

- 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 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 Implementado un sistema de gestión de procesos y gestión de calidad enfocado en las estrategias institucionales 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.
- Estaremos desarrollando un proyecto de automatización de las comunicaciones, correspondencias internas y externas por medio del TRANSDOC, en coordinación con el PNUD.
- 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.

- 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.

#### **Subcriterio 4.5 Gestionar la Tecnología:**

- 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 año se desglosa en POA y PACC para garantizar el logro de dichos objetivos en materia de tecnología.
- Eje #3: Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional
  - 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
    - 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
- 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 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.

- Se ha redefinido en la estructura del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación conforme a lo establecido por la OGTIC para el caso de nuestra institución, la adopción del modelo B de estructura de TIC ha integrado y reforzado los procesos de Administración de Servicios y Seguridad y Monitoreo de TIC.
- 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.

#### **Subcriterio 4.6 Gestionar las Instalaciones:**

- 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.

- 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.
- 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.
- El edificio donde están ubicadas nuestras instalaciones cuenta con nuevos y modernos ascensores que facilitan el acceso a las instalaciones de la institución.
- Los empleados hasta nivel de encargado de sección cuentan con parqueos asignados dentro del recinto del edificio y dos parqueos destinados a visitantes y los demás colaboradores tienen disponible parqueos en la Plaza de la Cultura, gracias a negociaciones institucionales.
- El acceso mediante transporte institucional es garantizado en dos rutas (Dirección Santo Domingo Este y otra en la zona metropolitana), además nos encontramos en un lugar de fácil acceso al transporte público rutas de autobuses, Metro de Santo Domingo.
- También, contamos con 02 parqueos destinados a visitantes, siempre que estos tengan cita programadas, será posible coordinar el uso de dichos parqueos



## Criterio 5: Procesos

### **Subcriterio 5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés:**

- 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.
- 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.
- La estrategia organizacional se enmarca en el fortalecimiento y desarrollo de la organización apoyados en el resultado esperado 3.5 Implementado un Sistema de Gestión por Procesos y Calidad alineado a la Estrategia Organizacional.
- 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.



- 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.
- Los 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.
- La institución ha diseñado, rediseñado y actualizado los procesos utilizando la metodología y herramientas de BPM (Business Process Management).

**Subcriterio 5.2 Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos/clientes:**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



- Para los ámbitos de Gobiernos Locales y Empresas Públicas funcionan 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:
  - Programas Orientados a Resultado
  - Marco de Gasto de Mediano Plazo
  - Costeo de la Producción Pública
  - Seguimiento y Evaluación
  - Programas Presupuestarios Institucionales
  
- 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.
- Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, a través de la cual, los usuarios pueden consultar y solicitar las informaciones de la institución. Para acceder a los servicios el Cliente/Ciudadano puede acercarse a nuestras oficinas o puede acceder a la plataforma virtual.
- La 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](mailto:info@digepres.gob.do). La institución mantiene en su página web información sobre su funcionamiento, horarios, oficinas, contactos, y dirección, que están disponibles en formato digital.

**Subcriterio 5.3 Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes:**



- 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.
- La DIGEPRES junto con las instituciones clientes 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.
- Se ha diseñado e implementado un sistema de autoevaluación interna que permite mejorar continuamente todos los procesos y servicios tanto internos como externos, por medio de:
  - Auditorías de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 y los criterios del Modelo CAF
  - Encuestas de Satisfacción con los Servicios Internos y externos
  - Autodiagnóstico CAF

#### Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/ Clientes

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

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

- 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.



- 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.
- La percepción de los colaboradores sobre la reputación de la institución en es de 89% de satisfacción en los resultados de la encuesta de clima ético 2020
- La Oficina de Libre Acceso a la información ha brindado respuesta al:
  - 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
- 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.
- 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.

### **Subcriterio 6.2. Mediciones de resultados**

#### **Resultados en relación con la participación:**

- 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:

- Participación Ciudadana
  - Universidad Autónoma de Santo Domingo
  - Fundación Solidaridad
  - Compromiso Santiago
  - Gobiernos Locales
- Nos aseguramos de que en los proyectos realizados cada año participe una representación significativa de todos los grupos de interés, ejemplo:
    - 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 Resultados y 7 del equipo de empresa privada que otorgó las capacitaciones.



- 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.

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

- 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.
- 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.

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

- 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.
- 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.

- 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. 5 Recientes encuentros ciudadanos con:
  - Participación Ciudadana
  - Universidad Autónoma de Santo Domingo
  - Fundación Solidaridad
  - Compromiso Santiago

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

- La DIGEPRES establece en su Carta Compromiso al Ciudadano que el tiempo de respuesta para las quejas recibidas es de 15 días laborables a partir de la recepción de la solicitud igual que para el procesamiento de las solicitudes de información como lo indica la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información.
- Durante el 2017 fueron atendidas 58 solicitudes, en el 2018 se atendieron 79 y en el 2019 fueron atendidas también 79 solicitudes de información. Durante el periodo 2018-2020 no se han recibido quejas por medio a los buzones. En el primer semestre del 2021 se han atendido un total de 39 solicitudes.
- 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 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.

## Criterio 7. Resultados en las Personas.

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

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

- En la DIGEPRES medimos la percepción de las personas acerca de la imagen y el rendimiento global de la organización por medio a la dimensión de probabilidad de recomendar la institución por medio a la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo: en la última encuesta de clima, diciembre 2020, obtuvimos un nivel de satisfacción de 91% para la dimensión Identidad con la Institución y Valores.
- En la encuesta clima organizacional 2020, se obtuvo un:
  - 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%.

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

- 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:



- En la encuesta de clima organizacional 2020, se obtuvo un normatividad y procesos un 90% de satisfacción general y en la dimensión de mejora y cambio un 81% de satisfacción.
- 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.
- En la encuesta de clima organizacional 2020, se obtuvo una calificación que evidencia un progreso sostenido en comparación con las encuestas de años anteriores:
  - 83% en reconocimiento laboral
  - 89% en enfoque a resultados y productividad
- En la encuesta Gerencia y Liderazgo de años anteriores se evidencia la percepción de las personas respecto al reparto de tareas y el sistema de evaluación mediante las siguientes competencias de los líderes:
  - Medición y Control con una percepción de 84.23% para el 2019, 78.52% en 2018 y 77.1% en 2017.
  - Planificación y Organización con valoración de 83.93% en 2019, 78.06 % 2018 y 77.11% 2017.

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

- La institución mide la percepción de las condiciones de trabajo relacionado con el ambiente de trabajo y la cultura organizacional a través las siguientes dimensiones, donde se evidencia un progreso sustancial a través de los años:
  - Para los resultados de las mediciones del 2020:
    - 89% en calidad de vida laboral
    - 87% en Beneficios al personal
    - 75% en balance de trabajo y familia
  - Para los años del 2017- 2019:



- 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.

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

- 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.
- 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:
  - 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 de satisfacción de 79.62% para 2019, 75.61% en 2018 y 76.68% en 2017.
- Contamos con una calificación de 100% en Plan de Capacitación para el 2021 en SISMAP.

**Subcriterio 7.2. Mediciones del desempeño:**

- Los indicadores de motivación que tenemos se miden con los resultados de la encuesta de clima organizacional para las dimensiones de:
  - Calidad y orientación al usuario con 92% para el 2020.
  - Reconocimiento laboral 83% para el 2020



- Impacto de la encuesta en la organización: 91% de satisfacción
- 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%.
- Constantemente realizamos actividades que involucran a los empleados en las mejoras de los procesos, además en la categoría mejora continua de la encuesta de clima laboral obtuvimos:
  - En 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.

#### Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social

##### **Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción:**

- Evaluamos la percepción respecto a la reputación de la organización como empleadora por medio al índice de probabilidad de recomendar la institución, mediante la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo.
  - En la evaluación de clima organizacional 2020 se obtuvo un resultado de 81% de satisfacción con la institución.
  - En el 2019 obtuvimos un índice de probabilidad de recomendar la organización de 84.41%.
  - En 2018 y 2017 obtuvimos un índice de probabilidad de recomendar de 82.14% y 85.76% respectivamente.

##### **Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**



## **Indicadores de responsabilidad social:**

- A continuación, los resultados de la frecuencia de participación voluntaria en las actividades de responsabilidad social en los últimos 3 años:
  - 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.
  - Para años anteriores:
    - En las jornadas de reforestación contamos con la participación de 80 colaboradores para el 2017.
    - \* En la Jornada Contra el Dengue 2018 participaron 22 colaboradores
    - \* En la Jornada Limpieza de Costas 56 colaboradores en el 2019
    - \* Todos los colaboradores participaron en la recolección de 13,000 tapitas plásticas donadas a la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI) dentro de la iniciativa Tapitas por Quimio.
  
- 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
  
- Frecuentemente la institución realiza actividades de charlas, conferencias, participación en programas a nivel nacional del Director General y también



de sus colaboradores sobre temas del ámbito presupuestario que son de interés nacional.

- 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.

#### Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento

##### **Subcriterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir:**

- 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%.
- 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:
  - Facebook 1,632 Interacciones y 24,015 Impresiones
  - Instagram 3,667 Interacciones y 128,380 Impresiones
  - Twitter 5,560 Interacciones y 491,220 Impresiones
  - LinkedIn 1,689 Interacciones y 37,204 Impresiones
- En la encuesta de presupuesto abierto 2019 realizada por la International Budget Partnership, gracias a nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados. Conforme a las mediciones de los últimos 3 años se evidencia un progreso sostenido en materia de transparencia, 51 para el 2015, 61 para el 2017 y 75 para el 2019, este número indica el país publica suficiente información para generar un debate público informado sobre el presupuesto.



### **Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia:**

- Fuimos galardonados con medalla de oro en el Premio Nacional a la Calidad 2020, una evidencia del nivel de eficiencia, calidad y excelencia de los procesos y servicios de la organización a la disposición de todos nuestros grupos de interés.
- 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%.
- 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.
- 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.
- 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%.
- El PNUD tomó el Cómics 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%.



## Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores.

### • Liderazgo

- 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.

### • Planificación y Estrategia

- No se evidencia se completara el desarrollo del sistema de planificación automatizado SIPI, que permita realizar un seguimiento y vinculación más eficiente de los planes institucionales (PEI, POA, PACC)
- No se evidencia una política documentada y un plan socializado con toda la organización sobre acciones relacionados con la responsabilidad social institucional

### • Personas

- 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.

### • Alianzas y Recursos

- No se evidencia la conclusión y ejecución eficiente respecto a los tiempos del proyecto de readecuación de la infraestructura y reubicación del personal.
- No se observa se hayan completado los procesos de compras relacionados con los insumos requeridos para la reubicación del personal en la nueva infraestructura organizacional.
- No se evidencia la aplicación de la metodología de costos a la gestión financiera de la organización.
- No se evidencia se haya socializado a todo el personal una política integral de gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
- No 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.

- No se evidencia la implementación de la NORTIC A8 para la gestión adecuada de residuos tecnológicos.

• **Procesos**

- 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.
- No se evidencia la implementación la gestión de riesgos en todos los procesos de la organización.

## Mejoras en Criterios de Resultados

• **Resultados orientados a los clientes**

- No se evidencia que se realice evaluación de la información y asistencia prestada a los ciudadanos.

• **Resultados en las personas**

- No se evidencian mediciones de percepción sobre la responsabilidad social de la institución con los empleados y su relación con los objetivos estratégicos.

• **Resultados en Responsabilidad Social**

- No se evidencian mediciones de percepción sobre la responsabilidad social de la institución con los empleados y su relación con los objetivos estratégicos.



## Conclusiones y Lecciones Aprendidas

El presente ejercicio de autodiagnóstico confirmó una vez más el compromiso de la organización en la mejora continua y su interés en mantener altos niveles de excelencia y calidad en todos sus procesos y prestación de los servicios, que estos permeen todos los aspectos de gestión de la organización como el liderazgo, la planificación, las personas, los procesos y las mediciones de gestión a nivel general.

Los principales puntos fuertes de la organización son su planificación estratégica, los procesos y la participación de todos los grupos de interés. Además, la gestión institucional se enfoca en comprender y accionar ante las necesidades y expectativas de las personas.

Otra de las fortalezas de la organización es el liderazgo proactivo y participativo que se manifiesta desde la alta dirección, esto permite mantener una sólida gestión interna y desarrollo de alianzas con asociados del entorno en beneficio de la organización y también los clientes-ciudadanos. Además, del apoyo que brinda la alta dirección para que la institución aplique el modelo CAF y participar en el Premio Nacional a la Calidad.

Las oportunidades de mejora serán plasmadas en un *Plan de Mejora CAF*, definiendo acciones que permitan asegurar la mejora continua de la organización.

