

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)

FECHA:

30/06/2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>El marco institucional de la DIGEPRES queda evidenciado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, el cual se elaboró con 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, para lograr una transformación organizacional orientada al logro de la misión y los objetivos institucionales. El desarrollo del PEI se llevó a cabo a través de encuentros multidisciplinarios que promueven el trabajo en equipo para la definición de objetivos e indicadores que definen la tendencia operativa de la institución. Asimismo, para la elaboración del PEI se tomaron en consideración los objetivos del Estado, tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno y Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Portal Web Institucional - Misión, visión y valores -Documento Explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA</p>	

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El marco de valores de DIGEPRES, llamados rasgos distintivos en nuestro PEI, tiene coherencia con los valores que promueve la Ley de función pública 41-08, destacando la transparencia e integridad como parte de sus pilares. Asimismo, está alineado estratégicamente a los del Ministerio de Hacienda de quien es dependencia, coincidiendo en los valores de Trabajo en Equipo, Excelencia y Compromiso.</p> <p>Los rangos distintivos de la DIGEPRES son: Integridad, Excelencia, Transparencia Compromiso, Trabajo en equipo, Orientación al Servicio e Innovación.</p> <p>La encuesta de clima organizacional mide la identidad con la institución y los valores.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Portal Web Institucional - Misión, visión y valores -Presentación de inducción slides 16 y 17 -Encuesta Clima, dimensión identidad con la institución y valores</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Para la elaboración del PEI se tomaron en consideración los objetivos del Estado, tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno y Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Presupuesto Ciudadano 2021 y 2022 -Documento Explicativo POA</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Informe Monitoreo POA -PPT Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	<p>La DIGEPRES ha comunicado su marco estratégico a través de diferentes canales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participación PEI Sesión Estratégica. 2. Socialización de Plan Estratégico Institucional 2021-2024 a través de correos a todo el personal de DIGEPRES. 3. Divulgación a través de pantallas comunes, comunicaciones internas, página web institucional, redes sociales. 4. Presentación de misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Enlace PEI del Portal web DIGEPRES -Listado de firmas Socialización PEI 2021-2024 -Invitación PEI Sesión Estratégica -COI Encuentra nuestro PEI 2021-2024 en el Portal de Transparencia Institucional -COI resultados ejecución PEI 2021-2024 -COI Cierre POA Trimestre Enero - Marzo 2022 -COI Encuentra nuestro PEI 2021-2024 en el Portal de Transparencia Institucional -Fotos lanzamiento PEI -Presentación de inducción slides 16 y 17 	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos	En el marco de la elaboración del Plan Estratégico vigente (2021-2024) se revisaron la Misión y la Visión de la DIGEPRES, luego de realizar un análisis FODA el cual tuvo el objetivo de conocer los factores internos y externos que impactan la institución. De igual forma, los	

<p>demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>objetivos planteados se monitorean periódicamente, a través del POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Informe Análisis FODA -Presentación FODA -FO-PE-02 Seguimiento a los Productos del POA -Informe Monitoreo POA 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Para gestionar la prevención de comportamientos no éticos la Institución ha tomado las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Constitución de la Comisión de Ética de acuerdo con la normativa vigente, el cual está regulado por el decreto no.143-17, el instructivo no. 04- 2017 y la resolución 1/2019. b) Elección de los integrantes de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de Presupuesto en cumplimiento del Decreto No. 791-21, que declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en todas las instituciones públicas. c) Incluir temas relacionados con la conducta ética y las normativas en la inducción. d) Publicación del código de ética, igualmente, a todo el personal de nuevo ingreso se le hace entrega de una copia física de dicho código. 	

	<p>e) Buzones de quejas y sugerencias en todas las áreas de la Institución, tanto de forma física como a través de un código QR y por la página web de la DIGEPRES y su respectivo informe.</p> <p>f) El régimen disciplinario de los servidores públicos está fundamentado en la graduación de las faltas como se indica a continuación, en la Ley 41-08: Faltas de primer grado (amonestación escrita), Faltas de segundo grado, (suspensión hasta por noventa (90) días sin disfrute de sueldo) y 3. Faltas de tercer grado (destitución del servicio).</p> <p>Lo anterior se monitorea utilizando las dimensiones <i>Identidad con la Institución</i> y <i>Valores y Austeridad y Combate a la Corrupción</i> de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) -Presentación de inducción -Código de Ética -COIs de ética -Enlace de los buzones de quejas y sugerencias -Informe de buzón de quejas y sugerencias 2021 y 2022 -Ley 41-08. -Presentación de inducción, slides 22-26 -Encuesta Clima Organizacional 2021 y 2022 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Los rangos distintivos de la DIGEPRES son: Integridad, Excelencia, Transparencia, Compromiso, Trabajo en equipo, Orientación al</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Servicio e Innovación, los cuales se refuerzan con: evaluaciones del desempeño por Competencia, realización de encuestas de clima organizacional. Asimismo, se implementaron buzones de quejas y sugerencias anónimos, a las cuales se le da un seguimiento para verificar las acciones realizadas para atenderlas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Portal Web Institucional - Misión, visión y valores -Procedimiento evaluación de Competencias -Enlace de los buzones de quejas y sugerencias -Informe de buzón de quejas y sugerencias -Presentación de inducción -Encuesta de clima organizacional 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES dispone de una estructura organizacional coherente con su misión para asegurar el sistema de gestión por procesos institucional, aprobada por la resolución No. 129-2021 del 08/04/2021. Con esta estructura se logra una menor fragmentación de los puestos y las tareas, lo que contribuye a la efectividad y eficiencia organizativa, asimismo se logra una conexión entre las subunidades para una comunicación más efectiva. La Institución también cuenta con: un Manual de Organización y</p>	

	<p>Funciones, donde se destacan las funciones y responsabilidades de cada nivel y área organizacional y un Manual de Cargos que define las responsabilidades de los empleados de la organización. Los acuerdos de desempeño son enfocados en el cumplimiento de los planes estratégicos institucionales y en las funciones propias de la posición. Los procesos institucionales se encuentran identificados en el documento de mapa de procesos, que define la interacción entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Finalmente, se tienen políticas y procedimientos para la emisión, aprobación y actualización de los documentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organigrama Estructural -Manual de Organización y Funciones -Manual de cargos por competencias -Mapa de Procesos -Muestra de acuerdos de desempeño -Informe de Monitoreo del POA y su respectivo anexo de la matriz de seguimiento POA por área y colaborador -Documento Explicativo POA -PR-DG-01 Procedimiento de Gestión de Documentos -PR-PE-01 Procedimiento Gestión de Planes Institucionales V4 -PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se establecieron objetivos estratégicos y resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, de donde se desprenden los principales indicadores de la Institución. Para el</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>seguimiento del logro de dichos indicadores son elaborados los Planes Operativos Anuales. Los Acuerdos de Desempeño miden el desempeño individual de los colaboradores en la ejecución de sus funciones. Existen diversas herramientas para medir los indicadores establecidos: Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), SISMAP, SISCOMPRAS, Gestión Presupuestaria (IGP)</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Presentación oficial del PEI 2021-2024 -Documento explicativo POA -Informe de Monitoreo POA -Muestras de Acuerdo de Desempeños 2021 y 2022 -Indicadores SISCOMPRAS 2021 y 2022 -Enlace SISMAP 2021 y 2022 -Indicadores SMMGP 2021 y 2022 -IGP 2022 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Como se mencionó en el subcriterio 1.1, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, se tomaron en consideración los objetivos del Estado, tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno y Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda, los cuales están dentro de los grupos de interés de la DIGEPRES.</p> <p>De igual manera, en el PEI se tiene definido el eje 3, sobre fortalecimiento y desarrollo organizacional. En este eje establecimos como</p>	

	<p>objetivo 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. Dentro de este eje se esperan los siguientes resultados:</p> <p>1-Gestión efectiva e innovadora del talento humano. 2-Fortalecimiento del Clima Organizacional. 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. 4-Fortalecida la Gestión Financiera y Administrativa de manera eficiente y transparente. 5-Implementado un Sistema de Gestión de Procesos y Gestión de Calidad enfocado a las estrategias institucionales. 6-Implementado un Sistema de Planificación Institucional integrado. 7-Posicionada la imagen institucional a través de la comunicación efectiva y oportuna.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Presentación oficial del PEI 2021-2024 -Documento Explicativo POA -Informe de Monitoreo POA -Indicadores SISCOMPRAS -Encuesta clima organizacional -Encuesta Carta de Compromiso Ciudadano</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los</p>	<p>Tenemos implementadas las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), las cuales definen el nivel mínimo de calidad o marco</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>general requerido para el control interno del sector público.</p> <p>Internamente, para lograr los objetivos de fortalecimiento y Desarrollo institucional establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Institución se encuentra en el proceso de implementar la gestión de riesgos basado en ISO 31000-2018. Para lograr esto, se redactaron el Manual de Gestión de Riesgos y el Procedimiento Gestión de Riesgos; los cuales unifican el marco conceptual de la gestión de riesgos en DIGEPRES y establecen los lineamientos y criterios para su aplicación.</p> <p>Finalmente, se monitorean los productos, con el fin de identificar riesgos para su cumplimiento a través de la herramienta de Seguimiento al POA actual.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (eje 3, resultado esperado 3.5, producto estratégico 3). -FO-PE-02 Seguimiento a los Productos del POA -PR-PE-01 Procedimiento Gestión de Planes Institucionales -Informe de Monitoreo POA -Seguimiento Matriz NOBACI -Listado de asistencia seguimiento NOBACI -Procedimiento Gestión de Riesgos -Manual de Gestión de Riesgos -Presentación Gestión de Riesgos -Matriz Gestión de Riesgos -Reuniones Gestión de Riesgos 	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Desde el año 2018, la DIGEPRES inició de forma sistemática la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF), involucrando a las áreas dueñas de los procesos en el ejercicio del Autodiagnóstico y las implicaciones de evolución de sus procesos que se derivan del plan de mejoras. A finales del 2018 se iniciaron los procesos de implementación de auditorías internas, con la formación de los equipos de Auditores Líderes y Auditores Internos, la publicación de la documentación relativa al tema bajo el SGC y en febrero del 2020 se realizaron las primeras Auditorías Internas.</p> <p>Actualmente, para lograr los objetivos de fortalecimiento y Desarrollo institucional establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Institución, ve necesario la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. Para esto, se encuentra en el proceso de solicitar una consultoría para lograr la certificación de esta.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (eje 3, resultado esperado 3.5, producto estratégico 2). -Autoevaluación Modelo CAF nov 2020 -Términos de Referencia (TDR) Contratación de Consultoría para la Implementación de Sistema de Gestión de Calidad y Acompañamiento Destinado a lograr la Certificación de la Norma ISO 9001:2015 -Procedimiento Gestión de Documentación -Informe Auditoría 2021 -Plan de acción Auditoría 2021 	
--	---	--

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La comunicación efectiva es un factor importante para el éxito de la DIGEPRES, por lo que en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 está contemplada, con el objetivo de ayudar a fortalecer y desarrollar la organización. La Institución tiene un Departamento de Comunicaciones, el cual se encarga de Diseñar e implementar las estrategias y planes de comunicaciones; dirigir y supervisar las actividades de comunicación, relaciones institucionales, gestionar el riesgo de reputación institucional y todo lo relativo al fortalecimiento y la proyección de la imagen institucional a lo interno y externo; así como comunicar, difundir y brindar cobertura de los actos y eventos oficiales. Este departamento, también administra elementos físicos de comunicación y las redes sociales para mantener una comunicación eficaz con todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (eje 3, resultado esperado 3.7, producto estratégico I) -Organigrama Institucional. -COI's a toda la DIGEPRES -Redes Sociales -Página web DIGEPRES -Plan de Comunicaciones 2022 -Plan de trabajo comunicaciones 2022 -Informe Redes Sociales 2022 -Memoria Institucional 2021, Acápite vi.Desempeño del Área de Comunicaciones -Relación de videos colocados en pantalla 2021-2022 -Encuesta Clima Organizacional 2021 y 2022 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos del Departamento de Planificación y Desarrollo de la DIGEPRES, utiliza una metodología basada en las buenas prácticas internacionales de la Norma PMI de Dirección de Proyectos, para la gestión de los planes, programas y proyectos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -FO-PE-02 Formulario Seguimiento POA -Acta de Constitución de Proyecto 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con un correo institucional (COI) para difundir avisos de información de interés colectivo, además de pantallas internas colocadas en el área del comedor y en el lobby. El Dpto. de Comunicaciones administra elementos físicos de comunicación y las redes sociales para mantener una comunicación eficaz con todos los grupos de interés.</p> <p>Otras herramientas de comunicación utilizadas son: Microsoft Teams, Whatsapp Web, Encuestas de Clima Organizacional, buzón de sugerencias y Encuestas de satisfacción a los servicios brindados.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (eje 3, resultado esperado 3.7, producto estratégico I). -COI's a toda la DIGEPRES -Redes Sociales -Página web DIGEPRES -Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2022 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Buzón de quejas y sugerencias -Seguimiento Buzón de quejas y sugerencias -Plan de acción Buzón de quejas y sugerencias -Encuestas de satisfacción a los servicios brindados 2021 y 2022 -Screenshot whatsapp web -Screenshot Microsoft Teams -Plan de Comunicaciones 2022 -Plan de trabajo comunicaciones 2022 -Informe Redes Sociales 2022 -Memoria Institucional 2021, Acápites vi.Desempeño del Área de Comunicaciones -Relación de videos colocados en pantalla 2021 y 2022 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El compromiso de los líderes hacia la mejora continua y la innovación se evidencia desde el inicio de la formulación del Plan Estratégico hasta la ejecución de los planes operativos. Se monitorea el cumplimiento de las metas y compromisos a través de los POA. Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de los empleados, luego de estas, cada empleado recibe retroalimentación y se implementan planes de mejora. Igualmente, a través de encuestas de clima organizacional se identifican los niveles de satisfacción de los colaboradores dentro de la institución y se llevan a cabo acciones para mejorar los puntos con deficiencia.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA -Formulario de Seguimiento al POA -Informe de Monitoreo POA -Muestra de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 	

	-Relación de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Informe Acuerdos de Desempeño 2021 -Encuesta de Clima Organizacional e informe	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	El Plan Estratégico proporciona el norte a seguir de la Institución, las iniciativas de cambio son consensuadas y comunicadas oportunamente a través de diferentes medios. Evidencia -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA -Evidencia de comunicación a toda la DIGEPRES 2021 y 2022 -Procedimiento Comunicación Interna -Evidencia de Cambios en los POAs consensuados entre las áreas y el Dpto. de planificación	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Todos los años se realizan actividades culturales, patrióticas, religiosas y recreativas, donde participan activamente los colaboradores incluyendo a principales directivos de la DIGEPRES y el Director General. La Institución plasma sus rasgos distintivos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, estos han sido socializados en distintas campañas y por varias vías. Evidencia -Plan Estratégico Institucional 2021-2024	

	<p>-Lista de firmas socialización Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>-Presentación Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>-Presentación de Inducción</p> <p>-Encuesta clima organizacional, dimensión reconocimiento laboral y Colaboración y Trabajo en Equipo</p> <p>-PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo</p> <p>-COIs actividades de la DIGEPRES (aniversario, día de la mujer, etc.)</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La diversidad de actividades que se realizan demuestra una cultura de confianza y respeto entre líderes y colaboradores. Entre estas citamos: Almuerzo de aniversario, celebración día de la mujer, simulacros de evacuación ante catástrofes y demás. Con el cumplimiento de la ley 41-08 y la política y los procedimientos internos de Recursos Humanos, la DIGEPRES garantiza que no exista discriminación. Los empleados cuentan con herramientas para sugerir cambios y/o denunciar conductas inadecuadas como: los buzones de quejas y sugerencias y los buzones de denuncias, para que puedan tener un medio de comunicación anónimo. Así mismo existe una alta participación de mujeres y jóvenes en puestos de supervisión y dirección.</p> <p>Todo lo anterior se mide con la encuesta de clima organizacional, en la dimensión equidad y género.</p> <p>Evidencia</p> <p>-COIs actividades de la organización (aniversario, día de la mujer, etc.)</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Buzón de denuncias -Informe Buzón de denuncias -Seguimiento buzón quejas y sugerencias -Plan de acción quejas y sugerencias -Formularios de quejas y sugerencias empleados y ciudadanos -Ley 41-08 -Política de Gestión de Recursos Humanos -Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias -Encuesta clima organizacional 2021 y 2022 -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo -Distribución de Nuevo Ingreso Por Género y Grupos de Edad -Cantidad de Empleados Fijos x Genero y Salario 2021 y 2022 -Cantidad de Empleados Fijos x Genero, Puesto y Salario 2021 y 2022 -Cantidad de ascensos y promociones 2021-2022 (RRHH) 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Para mantener informados a los colaboradores de los asuntos claves, se dispone de un correo institucional (COI) a toda la DIGEPRES, pantallas en las áreas comunes que proyectan informaciones relevantes. Asimismo, se utilizan herramientas de comunicación tales como: Microsoft Teams, Whatsapp Web y Outlook. Para consulta de la opinión de los empleados se utilizan encuestas de Clima Organizacional, buzón de sugerencias y Encuestas de satisfacción a los servicios brindados. Finalmente, a los empleados de nuevo ingreso se les presentan las informaciones más relevantes en la inducción.</p>	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (eje 3, resultado esperado 3.7, producto estratégico 1) -PPT Plan estratégico -Evidencia de COI's a toda la DIGEPRES -Relación de Videos e Informaciones publicados en las pantallas 2021 y 2022 -Plan de comunicaciones 2022 -Encuesta de Clima Organizacional -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo -Buzón de quejas y sugerencias -Informe buzón de quejas y sugerencias -Seguimiento buzón quejas y sugerencias -Plan de acción quejas y sugerencias -Screenshot whatsapp web -Screenshot Microsoft Teams -Reporte uso Teams, Outlook y Onedrive 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Para apoyar a los empleados en el logro de sus tareas y objetivos, se utiliza la herramienta de Seguimiento al POA, la cual permite validar el cumplimiento de los objetivos al PEI plasmados por las áreas trimestralmente. Se realizan evaluaciones de desempeño anual basadas en: a) competencias donde se identifican las oportunidades de mejora y puntos fuertes y b) logros (acuerdos de desempeño) que tuvo cada empleado asociado al PEI y Plan Operativo Anual. Se proporcionan capacitaciones a los empleados para fortalecer las áreas que necesitan apoyo, las mismas son monitoreadas mediante reuniones periódicas para el seguimiento y evolución. En el proceso de evaluación del desempeño se identifican oportunidades de mejora, necesidades de capacitación y se provee al</p>	

	<p>empleado una retroalimentación constructiva y herramientas necesarias para realizar efectivamente sus tareas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe seguimiento POA -FO-PE-02 Seguimiento a los Productos del POA -PR-PE-01 Procedimiento Gestión de Planes Institucionales -PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas -Encuesta clima organizacional, dimensión capacitación especializada y desarrollo -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo -Muestra de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Relación de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Informe Acuerdos de Desempeño 2021 -COI creación Acuerdos de Desempeño 2022 -PPT creación Acuerdos de Desempeño 2022 -Calendario control de gestión 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El plan estratégico se realizó en coordinación con los colaboradores de la DIGEPRES, donde se hizo una encuesta para tomar en cuenta la participación de todo el personal, luego los resultados se tabularon y se utilizaron para la elaboración final del PEI. Asimismo, la Institución periódicamente realiza informes de rendición de cuentas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2022 -Presentación Plan Estratégico -Presentación resultados encuesta Plan Estratégico -Excel resultados encuesta Plan Estratégico 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Fotos realización PEI -Informe de Rendición de cuentas -Documento explicativo POA -Informe de monitoreo POA 	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>La DIGEPRES aprueba un plan de capacitaciones basado en las necesidades de aprendizaje del área y de los individuos, partiendo de los resultados de la evaluación del desempeño, evidenciando las brechas a nivel de comportamiento y técnicas. Asimismo, la institución promueve una cultura de aprendizaje haciendo partícipe a los empleados en diversas capacitaciones nacionales e internacionales para desarrollar sus competencias y lograr un cambio positivo en la organización.</p> <p>En la Encuesta clima organizacional, dimensión <i>capacitación especializada y desarrollo</i>, se mide la percepción de los empleados con relación a la cultura de aprendizaje.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas (PR-RH-09) -Plan de Capacitación 2021 y 2022 -Ejecución capacitaciones 2021 -Data detección capacitaciones 2022 -COI detección capacitaciones -Flyer apertura proceso detección de capacitaciones -Formulario en línea de DNC 2022 -Muestra de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Relación de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Informe Acuerdos de Desempeño 2021 -COI creación Acuerdos de Desempeño 2022 	

	<p>-PPT creación Acuerdos de Desempeño 2022 -Encuesta clima organizacional, dimensión <i>capacitación especializada y desarrollo</i> -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La DIGEPRES reconoce el esfuerzo individual y en equipo de los empleados, otorgando un bono por desempeño a los servidores que hayan obtenido calificación mayor o igual a 80 en sus evaluaciones de desempeño. Además de que los líderes felicitan y reconocen mediante correo cuando el equipo a su cargo realiza excelentemente las tareas. Asimismo, en la Encuesta clima organizacional, en la dimensión de reconocimiento laboral se visualiza un aumento de 83.08% en el 2021 a un 86.12% en el 2022.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdo de desempeño y su procedimiento (PR-RH-09) -Muestra de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Relación de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Informe Acuerdos de Desempeño 2021 -COI creación Acuerdos de Desempeño 2022 -PPT creación Acuerdos de Desempeño 2022 -Correo anuncio bono de desempeño -Encuesta clima organizacional -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo 	

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Los aportes de los grupos de interés vinculados con la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, el Plan de Gobierno y el PEI del Ministerio de Hacienda, se consideraron marco primario para el desarrollo del PEI 2021-2024 de la DIGEPRES.</p> <p>A lo externo, el objetivo de la Institución es ofrecer servicios presupuestarios de calidad y oportunos, a través de la asignación eficiente de los recursos financieros públicos, que contribuyan al logro de las metas nacionales, y asegurando el acceso a la información fiscal pertinente, de manera sistemática en los tiempos establecidos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico 2021-2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -PPT Plan Estratégico 2021-2022 -Informe de quejas y sugerencias -PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias -Encuestas de clima organizacional -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo -Informe encuesta de satisfacción de servicios 	

Documento Externo
SGC-MAP

	-PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios VI	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La DIGEPRES mantiene una relación proactiva y periódica con la autoridad política, cabe destacar que, para formular el Proyecto de Presupuesto General del Estado se trabaja de acuerdo con las directrices establecidas por el Poder Ejecutivo y para los demás productos se mantiene interacción con los órganos rectores del Ministerio de Hacienda y el Ministerio de la Presidencia. Asimismo, en el calendario presupuestario y su respectivo seguimiento, se evidencia la coordinación y las relaciones proactivas con las autoridades políticas para las etapas de este.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -PPT Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Calendario Formulación Presupuesto General del Estado 2021 y 2022 -Seguimiento a la implementación del Calendario Formulación Presupuesto General del Estado 2021 y 2022 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Como se ha mencionado en criterios anteriores, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 el Departamento de Planificación y Desarrollo revisó e identificó a cuáles políticas públicas y metas presidenciales la organización tenía que alinearse, y estas se convirtieron en iniciativas para desarrollarse en la estrategia de la institución. Entre los objetivos del Estado que se tomaron en</p>	

	<p>consideración están: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno y Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Evidencia -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -PPT Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Igual que mencionamos en el ejemplo anterior, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 el Departamento de Planificación y Desarrollo revisó e identificó a cuáles políticas públicas y metas presidenciales la organización tenía que alinearse, y estas se convirtieron en iniciativas para desarrollarse en la estrategia de la institución. Entre los objetivos del Estado que se tomaron en consideración están: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno y Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Evidencia -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -PPT Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de	<p>La institución publicó su Carta Compromiso Ciudadano, con la cual se compromete a brindar servicios de calidad a las Unidades Ejecutoras que trabajan junto a nosotros para llevar beneficios a</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>los ciudadanos a través del presupuesto. Se difunden ejemplares del presupuesto al ciudadano con el propósito de que las personas conozcan cómo se invierten los recursos que se obtienen.</p> <p>Por otro lado, la DIGEPRES mantiene alianzas para apoyar la responsabilidad social, participando en jornadas tales como: Tapitas por quimio para ayudar a niños con cáncer del hospital St. Jude, el lecheton de la fundación internacional activo 20-30 y charlas con el hemocentro nacional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de Compromiso al Ciudadano -Encuesta Satisfacción de servicios. -Ejemplar del Presupuesto ciudadano -Charla de la importancia de la donación de sangre (fotos, listado de asistencia, invitación) -Lecheton (Invitación, fotos entrega a fundación y en DIGEPRES, correo de agradecimiento) -Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento) 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Director General y demás directivos mantienen una participación sistemática y activa en las actividades propias de las asociaciones y organizaciones y de los grupos de interés. El Director General mantiene una agenda y calendario y a través de la cual se coordina la participación. El Director General y su staff directivo han participado en actividades múltiples junto a grupos de interés de manera frecuente, unas veces programadas y otras por invitación.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	

	<p>-COIs participación del Director General en programas de radio y t.v. 2021</p> <p>-Enlaces a sala de prensa del portal de la DIGEPRES 2022 de encuentros con alcaldías y participaciones en programas de radio y televisión</p> <p>-Redes Sociales</p> <p>-Informe Redes Sociales 2022</p> <p>-Memoria Institucional 2021, ii desempeño redes sociales</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La DIGEPRES pone a disposición de los ciudadanos la guía Carta Compromiso al Ciudadano, para que conozcan de manera detallada y rápida los servicios que ofrece la institución.</p> <p>El Presupuesto al Ciudadano versión Comic, es uno de los productos de la institución que sirve para dar a conocer los detalles del Presupuesto Anual en un lenguaje llano y entendible para todos los ciudadanos y es utilizado en ambientes cotidianos para ilustrar, de forma más amigable, la información esencial sobre los principales objetivos del gobierno, acciones planificadas y distribución de la estimación del gasto anual.</p> <p>El Dpto. de Comunicaciones gestiona las Redes Sociales y el contenido digital del portal institucional a para difundir por este medio informaciones que sean de interés para los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7, pág. 35</p> <p>-Carta de Compromiso del Ciudadano</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> -Encuesta Satisfacción de servicios. -Enlace portal web DIGEPRES -Portal de Transparencia DIGEPRES -Estadísticas y Evaluaciones OAI -Redes Sociales -Presupuesto al Ciudadano versión Comic -Plan de Comunicaciones 2022 -Plan de trabajo comunicaciones 2022 -Informe Redes Sociales 2022 -Memoria Institucional 2021, Acápites vi.Desempeño del Área de Comunicaciones 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Para la realización del PEI se tomaron en consideración los objetivos del Estado, tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno y Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda. De igual forma, se hizo un análisis FODA para analizar factores tanto internos como externos. Asimismo, a partir de mayo 2022, se está empezando a implementar el Modelo de Gestión de Riesgos basado en ISO 31000-2018, el cual analiza incluye riesgos: Del presupuesto, Operativos, Legales, Estratégicos, Reputacionales y Emergentes.	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Análisis Foda -PPT FODA -PPT Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -PPT gestión de riesgos -Invitación presentación gestión de riesgos -Listado de participantes presentación gestión de riesgos -Manual de Gestión de Riesgos -Procedimiento de Gestión de Riesgos 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Basados en el último ejercicio de planificación estratégica los grupos de interés de la DIGEPRES son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ministerios a los que responde: <ul style="list-style-type: none"> 1.) Ministerio de Hacienda 2.) Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) 3.) Ministerio de la Presidencia 4.) Dirección de Administración Financiera (DAFI) 5.) Dirección de Compras y Contrataciones b.) Sociedad Civil <p>Dicho ejercicio incluyó la participación de los principales directores, encargados y mandos medios de la institución, así como la intervención y apoyo de los grupos de interés relacionados directamente mencionados anteriormente. Los resultados de la planificación estratégica y operativa se comunican a través de informes trimestrales de monitoreo del POA, instrumentos</p>	

	<p>de rendición de cuentas y presentaciones anuales de logros institucionales.</p> <p>Para conocimiento externo a la sociedad civil se utiliza el portal institucional y las redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter y LinkedIn. Finalmente, con la Carta de Compromiso Ciudadano y su respectiva encuesta, y se evalúan los servicios a las instituciones/clientes.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Carta de Compromiso Ciudadano -Encuesta satisfacción de servicios -Informe Monitoreo POA -Enlace web Informe Monitoreo -Informe Semestral Rendición de Cuentas -Redes sociales -Informe Redes Sociales 2022 -Memoria Institucional 2021, Acápites vi.Desempeño del Área de Comunicaciones -Informe de Quejas y Sugerencias -Informe seguimiento Quejas y Sugerencias -Plan de acción Quejas y Sugerencias -Programas Presupuestarios Orientados a Resultados (PPorR). -Presupuesto Ciudadano -Seguimiento Calendario Presupuestario 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Para la realización del PEI se tomaron en consideración los objetivos del Estado, tales como: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno y Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda.</p>	

	<p>Por otro lado, la DIGEPRES también desarrolló Programas Presupuestarios Orientados a resultados (PPorR) con el interés de contribuir a reforzar la calidad del diseño de políticas y, de esta manera, fortalecer el impacto del gasto público.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -PPT Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Programas Presupuestarios Orientados a Resultados (PPorR). -Presupuesto Ciudadano 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El desempeño y las capacidades de la gestión se miden, monitorean y evalúan sistemática y periódicamente. En cada trimestre la institución tiene mediciones correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1- Informes trimestrales de seguimiento al cumplimiento y ejecución de los productos institucionales del POA. 2- Seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública el cual incluye: SISMAP, NOBACI, SISCOMPRAS, ITCGE, Portal de Transparencia y Gestión Presupuestaria, garantizando el cumplimiento de la meta institucional establecida 3- Memorias Anuales con los logros y el rendimiento de cuenta. 4- Audodiagnostico CAF y su respectivo plan de acción. <p>De igual manera, para la realización del PEI se hizo un análisis FODA para incluir factores tanto</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>internos como externos. Asimismo, se está empezando a implementar el Modelo Gestión de Riesgos, el cual analiza incluye riesgos Del presupuesto, Operativos, Legales, Estratégicos, Reputacionales y Emergentes.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Análisis Foda -PPT FODA -Enlace SISMAP -SMMGP 2021 y 2022 -PPT gestión de riesgos -Invitación presentación gestión de riesgos -Listado de participantes presentación gestión de riesgos -Memoria Institucional 2021 -Indicadores IGP 2022 -Indicadores SISCOMPRAS 2021 y 2022 -Autodiagnóstico CAF nov 2020 -Plan de mejora CAF nov 2020 -Manual de Gestión de Riesgos -Procedimiento de Gestión de Riesgos 	
--	--	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Para la realización del PEI se toman en consideración los objetivos del Estado y el marco estratégico institucional (Misión, Visión, Rasgos Distintivos) luego esto se traduce en Ejes Estratégicos y Resultados Esperados, con metas claras para cada año. De ahí parte el POA institucional, el cual sigue un esquema de seguimiento a nivel de tareas, donde todas las áreas antes de iniciar cada trimestre desagregan las actividades de cada producto.</p> <p>Evidencia -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA -Documento explicativo POA</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El desarrollo de las Estrategias actuales de DIGEPRES fueron establecidas durante la Planificación Estratégica del periodo 2021-2024. Esta incluyó la participación de los principales directores, encargados y mandos medios de la institución, apoyados de grupos de interés como Ministerio de Hacienda, Dirección de Administración Financiera Integrada e instituciones como la Tesorería Nacional, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Dirección de Compras y Contrataciones, entre otros.</p> <p>La Carta Compromiso al Ciudadano se elaboró con el apoyo del Ministerio de Administración Pública. Estas informaciones fueron consideradas al plantear los objetivos estratégicos. La percepción de dichos grupos de interés es recogida mediante los instrumentos: I. Encuestas de satisfacción internas y externas</p>	

	<p>2. Buzones de quejas y sugerencias 3. Encuestas Anuales de Clima</p> <p>Evidencia -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA -Informe de Monitoreo POA -Carta Compromiso Ciudadano -Encuestas de satisfacción Internas y Externas y su respectivo informe -Informe buzones de quejas y sugerencias -Informe seguimiento de quejas y sugerencias -Plan de acción de quejas y sugerencias -Encuesta Clima Organizacional</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se redactó y publicó una Política de Responsabilidad Social. Asimismo, la Institución ha formado parte de actividades tales como: Tapitas por Quimio, lecheton, Charla importancia donación de sangre, celebración día de la mujer y reconocimiento mujeres que inspiran, jornadas de intercambios de libros.</p> <p>De igual manera, con el cumplimiento de la ley 41-08 y la política y los procedimientos internos de Recursos Humanos, la Institución garantiza que no exista discriminación por diferencias de ideologías, nacionalidad u origen étnico, orientación sexual, género, por edad o maternidad.</p> <p>Los empleados cuentan con herramientas para sugerir cambios y/o denunciar conductas inadecuadas como son: el uso de los buzones de sugerencias y quejas y los buzones de denuncias para que puedan tener un medio de comunicación anónimo. Así mismo tenemos una participación de</p>	<p>No se evidencia aspectos de responsabilidad social en la institución. I</p>

	<p>mujeres y los jóvenes en puestos de supervisión y dirección.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Charla de la importancia de la donación de sangre (fotos, listado de asistencia, invitación) -Lecheton (Invitación, fotos entrega a fundación y en digepres, correo de agradecimiento) -Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento) -Celebración día de la mujer y reconocimiento mujeres que inspiran -Jornadas de intercambios de libros -Buzón de quejas y sugerencias -Informe Buzón quejas y sugerencias -Informe seguimiento de quejas y sugerencias -Plan de acción de quejas y sugerencias -Formularios de quejas y sugerencias empleados y ciudadanos -Ley 41-08 -Política de Gestión de Recursos Humanos -Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias -Distribución de Nuevo Ingreso Por Género y Grupos de Edad 2021-2022 -Cantidad de Empleados Fijos x Genero y Salario 2021 y 2022 -Cantidad de Empleados Fijos x Genero, Puesto y Salario 2021 y 2022 -Encuesta Clima Organizacional 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La DIGEPRES presta especial atención a la ejecución de los planes de la organización, principalmente las metas que representan gran impacto tanto para la institución como para el</p>	

	<p>Estado. Por tal razón, se dispone de la apertura de un ejercicio de Planificación Estratégica cada 3 o 4 años con la finalidad de establecer nuevos objetivos estratégicos que apoyen la visión institucional, dicho proceso sigue una metodología de seguimiento exhaustiva y recurrente, la cual garantiza el cumplimiento de dichos objetivos. Para los fines del ejercicio son planificados y reservados los recursos necesarios para la revisión y diseño de nuevas estrategias institucionales que permitan lograr las metas establecidas. La disponibilidad de estos recursos se incluye en los planes de compras anuales y en la formulación presupuestaria del periodo que aplique. La ejecución de presupuestaria puede encontrarse en el portal de transparencia de la página web DIGEPRES.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -Plan Anual de Compras 2021-2022 -Memoria anual pág 36, Desempeño Área Administrativa y Financiera -Resultados Indicadores SISCOMPRAS -Presupuesto aprobado 2021 y 2022 -Enlace Ejecución presupuestaria 	
--	---	--

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el	Como se mencionó anteriormente, la DIGEPRES cada 3 o 4 años redacta el Plan Estratégico Institucional, como la carta de ruta que define la	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>direccionalidad a corto, mediano y largo plazo; así como las acciones que se asumirán. Con dicho Plan se define el quehacer institucional que incluye metas a ser logadas por la Institución y el establecimiento de mecanismos de gestión idóneos para medir el desempeño, la ejecución de la estrategia y la operación institucional, mediante la participación de todos. De este, se desprende el POA, con sus productos e iniciativas de acuerdo con lo establecido en los ejes estratégicos.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe monitoreo POA 2021 y 2022</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Con la finalidad de traducir las iniciativas estratégicas del PEI, se crean los Planes Operativos Anuales (POA), los cuales son detallados de manera trimestral en matrices de Seguimiento al POA, estas a su vez incluyen tanto las nuevas iniciativas y proyectos, como la producción rutinaria de la institución.</p> <p>A raíz de la planificación operativa se elaboran los acuerdos de desempeño, que son el instrumento para medir el resultado individual de todos los colaboradores en el componente de Logro sobre Metas de la Evaluación Anual del Desempeño.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -Muestra de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Relación de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Informe Acuerdos de Desempeño 2021 -COI creación Acuerdos de Desempeño 2022 -PPT creación Acuerdos de Desempeño 2022 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La DIGEPRES ha comunicado su marco estratégico a través de diferentes canales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización de Plan Estratégico Institucional 2021-2024 a todo el personal de DIGEPRES. 2. Divulgación a través de pantallas comunes, comunicaciones internas, portal institucional, redes sociales. 4. Presentación de misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -Listado de firmas Socialización PEI 2021-2024 -Enlace web PEI 2021-2024 -Redes Sociales -Presentación de inducción (RRHH) -COI Plan Estratégico -Comunicación encuentro plan estratégico -Plan de Comunicaciones 2022 -Plan de trabajo comunicaciones 2022 -Informe Redes Sociales 2022 -Memoria Institucional 2021, Acápites vi.Desempeño del Área de Comunicaciones -Relación de videos publicados en las pantallas 2021 y 2022 -Encuesta clima, dimensión comunicación 	

<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La DIGEPRES dentro de su plan estratégico detalla los resultados esperados de los ejes estratégicos trazados, además ha implementado herramientas de seguimiento para los planes institucionales a través del formulario de seguimiento a los productos del POA y su respectivo informe de monitoreo como se establece en el Procedimiento de Gestión de Planes Institucionales.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Documento explicativo POA -Informe Monitoreo POA -PR-PE-01 Procedimiento Gestión de Planes Institucionales V4 -FO-PE-02 Seguimiento a los Productos del POA</p>	
---	--	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Uno de los rasgos distintivos de la DIGEPRES es la innovación, por lo tanto, esta se considera en la estrategia como un mecanismo para el desarrollo de nuevos productos o servicios y lograr mayor crecimiento.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Uso de Microsoft teams para reuniones y capacitaciones. -Implementación del sistema de gestión y transparencia documental (Transdoc), el cual permite el manejo de documentos y</p>	

	<p>comunicaciones que se reciben, gestionan y responden diariamente en la institución</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistema de Tickets para los servicios de TI -One drive cloud services, para compartir y almacenar documentos. -link Emanagement y print screen emanagement para solicitudes de los empleados y otras gestiones internas de la institución. -Tickets de asistencia técnica TIC, para eficientizar el servicio. -Correo de comunicación a toda la DIGEPRES -Redes sociales -Informe de redes sociales 2022 -Memoria Institucional 2021, Acápite vi.Desempeño del Área de Comunicaciones -Reporte uso Teams, Outlook y Onedrive -Encuesta usoTransdoc -Estadística tickets de asistencia técnica TIC 2022 -Reporte tickets de asistencia técnica TIC 2022 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La DIGEPRES tiene una cultura de mejora continua, por lo que siempre abre o crea espacios para benchlearning, benchmarking, capacitaciones, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evidencia de benchlearning NOBACI Hacienda 2022 	<p>No se evidencia actividades benchmarking/benchlearning o de laboratorios de conocimiento entre organizaciones para beneficio de la DIGEPRES</p>
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Toda la información relevante, incluyendo los planes y sus respectivos resultados, se comunica por los diferentes medios disponibles.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Correo de comunicación a toda la DIGEPRES -Redes sociales -Plan de Comunicaciones 2022 -Plan de trabajo comunicaciones 2022 -Informe Redes Sociales 2022 -Memoria Institucional 2021, Acápites vi.Desempeño del Área de Comunicaciones -Relación de videos en pantallas 2021 y 2022 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con buzones de quejas y sugerencias anónimos, tanto para los ciudadanos como para los colaboradores, donde pueden compartir sus opiniones. De igual forma, la Institución realiza encuestas de servicios internos y externos y encuestas de clima organizacional, de las cuales se obtiene información relevante para hacer los ajustes necesarios de las oportunidades de mejoras que surjan y por ende cumplir las expectativas de los ciudadanos/clientes y colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Enlace buzón quejas y sugerencias -FO-DG-01 Formulario de Quejas y Sugerencias- Empleados -FO-DG-02 Formulario de Quejas y Sugerencia- Cliente/Ciudadano -PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios -PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> -Informe buzón quejas y sugerencias -Formulario de seguimiento a buzón quejas y sugerencias realizadas 2022 -Planes de acción Informe buzón quejas y sugerencias realizadas 2022 -Encuestas de servicios externos y su respectivo informe -Encuesta de Clima Organizacional 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La disponibilidad de recursos se anticipa mediante dos acciones:</p> <p>I-Coordinación a través de la mesa Plan Presupuesto, la cual gestiona la formulación y debido seguimiento de las acciones a incluir en el Presupuesto Institucional de cada periodo anual. Este resultado se refleja mediante los indicadores de Gestión Presupuestaria (IGP), el cual mide la correcta ejecución de las metas físicas (Eficacia) y la correcta publicación de Información Presupuestaria, que observa la apertura y validez de la información presupuestaria puesta a disposición de la ciudadanía.</p> <p>Destacamos que, durante el año 2021 el IGP estuvo sujeto a revisión de los subindicadores y parámetros para su evaluación, por lo que este no fue evaluado en ese periodo. Sin embargo, en la memoria institucional, se presentó la ejecución financiera por productos.</p> <p>2. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), el cual incluye la planificación oportuna de adquisiciones de bienes y servicios para cada año. y reservados los recursos necesarios para la revisión y diseño de nuevas estrategias</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Plan Anual de Compras 2021-2022 -Memoria anual pág 36, Desempeño Área Administrativa y Financiera -Memoria anual pág 60, IGP 2021 y reporte de evaluación IGP 2022 -Indicadores SISCOMPRAS 2021 y 2022 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES define en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, un eje específicamente destinado al fortalecimiento y desarrollo organizacional, dicho eje en el resultado esperado 3.1 establece como producto estratégico la gestión de la retención del talento fortalecida. De igual manera se tiene un Manual de descripción de cargos por competencias, el cual uno de sus objetivos es establecer bases racionales para el proceso de reclutamiento, selección y vinculación del personal en base a méritos de idoneidad personal. Actualmente dicho manual fue revisado actualizado y está en proceso de aprobación por el</p>	

	<p>MAP. Finalmente se tiene un plan de reclutamiento, el cual asegura los recursos para la creación de plazas y vacantes.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe de monitoreo POA 2021 y 2022 -Planificación de Reclutamiento - Creación de cargos y plazas 2021 y 2022 -Manual de descripción de cargos por competencias (borrador) -DI-RH-01 Diccionario de Comportamiento -Planificación de reclutamiento 2021 y 2022</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El proceso de reclutamiento y selección de la DIGEPRES se realiza acorde a la ley 41-08 y a lo establecido en los procedimientos de Reclutamiento y Selección por Competencias y Política de Gestión de Recursos Humanos. Los perfiles se basan en el Manual de Cargos por Competencias y en las necesidades de las áreas establecidas en el plan de reclutamiento; lo que garantiza la transparencia.</p> <p>Todos los empleados cuentan con los beneficios de ley, aparte de los beneficios adicionales que otorga la institución.</p> <p>En la encuesta de clima se monitorea la satisfacción de los colaboradores con relación a la equidad y género, el reconocimiento laboral, el salario, los beneficios y el servicio profesional de carrera.</p> <p>Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Ley 41-08</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -PR-RH-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos -PR-RH-13 Procedimiento de Servicios y Beneficios -Planificación de Reclutamiento - Creación de cargos y plazas 2021 y 2022 -Relación de ascensos y promociones 2021 y 2022 -Manual de descripción de cargos por competencias (borrador) -DI-RH-01 Diccionario de Comportamiento -Encuesta Clima Organizacional -Presentación de inducción 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Como se estableció en el punto anterior, con el cumplimiento de la ley 41-08 y la política y los procedimientos internos de Recursos Humanos, la institución garantiza que se cumplan los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Asimismo, en la encuesta de clima se monitorea la satisfacción de los colaboradores con relación a la equidad y género, el reconocimiento laboral, el salario, los beneficios, el servicio profesional de carrera, la carga de trabajo, el balance trabajo-familia, entre otros.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Ley 41-08 -PR-RH-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal 	

	<ul style="list-style-type: none"> -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos -Manual de descripción de cargos por competencias (borrador) -Estadísticas de permisos -Distribución de Nuevo Ingreso Por Género y Grupos de Edad -Encuesta Clima Organizacional 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Como se estableció en el ejemplo 3, con el cumplimiento de la ley 41-08 y la implementación de las políticas y procedimientos internos de Recursos Humanos, la Institución garantiza que el desarrollo de la carrera profesional de los colaboradores de la DIGEPRES tenga como base criterios de mérito y justicia, asegurando la igualdad de oportunidades y que no se discrimine ni existan exclusiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Ley 41-08 -FO-RH-08 Formulario de Detección de Capacitación -PR-RH-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos -PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias -PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas -PR-RH-13 Procedimiento de Servicios y Beneficios -Encuesta Clima Organizacional, dimensión de capacitación especializada y desarrollo 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación 2021 y 2022 -Ejecución capacitaciones 2021 -Data detección capacitaciones 2022 -Screenshots componentes de la evaluación 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Mediante las políticas y procedimientos de Recursos Humanos, la DIGEPRES contempla los métodos de reconocer e inculcar en la cultura organizacional el buen desempeño de los colaboradores. Apoyados en el Procedimiento de Evaluación de Competencias, todos los empleados son evaluados basados en los logros establecidos en los acuerdos de desempeño y la evaluación de las competencias anuales; de acuerdo con las calificaciones obtenidas se otorga un bono económico igual a un salario. Todo esto se vincula al cumplimiento de los planes estratégicos institucionales y en las actividades propias de la posición.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA -Informe Monitoreo POA -Encuesta Clima Organizacional, dimensión de Enfoque a Resultados y Productividad -Correo pago incentivo por desempeño -Muestra de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Relación de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Informe Acuerdos de Desempeño 2021 -COI creación Acuerdos de Desempeño 2022 -PPT creación Acuerdos de Desempeño 2022 -PR-RH-09 Procedimiento de Evaluación de Competencias 	

	-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>Como se estableció en el punto 3, con el cumplimiento de la ley 41-08 y la implementación de las políticas y procedimientos internos de Recursos Humanos la DIGEPRES garantiza que no exista discriminación por diferencias de ideologías, nacionalidad u origen étnico, orientación sexual, género, por edad o maternidad</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Ley 41-08 -PR-RH-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos -PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias -Cantidad de Empleados Fijos x Género y Salario 2021 y 2022 -Cantidad de Empleados Fijos x Género, Puesto y Salario 2021 y 2022 -Distribución de Nuevo Ingreso Por Género y Grupos de Edad -Encuesta de clima organizacional, dimensión de equidad y género. -Planificación de capacitación INAP 2021 y 2022, donde se visualizan las capacitaciones por género 	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La DIGEPRES define en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, un eje específicamente destinado al fortalecimiento y desarrollo organizacional, dicho eje contiene el resultado esperado 3.1 sobre la gestión efectiva e innovadora del talento humano. De igual manera, la institución implementó el Manual de descripción de cargos por competencias. Actualmente dicho manual fue revisado y actualizado y está en proceso de aprobación por el MAP. Estos documentos, en conjunto con la detección de capacitaciones y las oportunidades de mejora determinadas en las evaluaciones de desempeño, permiten crear un plan de capacitación.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias -FO-RH-08 Formulario de Detección de Capacitación -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos -PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias -PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas -Encuesta de Clima Organizacional -Plan de Capacitación 2021 y 2022 -Ejecución capacitaciones 2021 -Data detección capacitaciones 2022 -Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias 2021 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Como se estableció en el ejemplo 1 del criterio 3.2, la DIGEPRES define en su Plan Estratégico</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Institucional 2021-2024, un eje específicamente destinado al fortalecimiento y desarrollo organizacional, dicho eje en el resultado esperado 3.1 establece como producto estratégico la gestión de la retención del talento fortalecida. De igual manera se desarrolló un Manual de descripción de cargos por competencias, el cual uno de sus objetivos es establecer bases racionales para el proceso de reclutamiento, selección y vinculación del personal en base a méritos de idoneidad personal. Actualmente dicho manual fue revisado actualizado y está en proceso de aprobación por el MAP.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Planificación de Reclutamiento, Creación de cargos y plazas 2021 y 2022 -Promociones y ascensos 2021 y 2022 -Manual de descripción de cargos por competencias (borrador) -DI-RH-01 Diccionario de Comportamiento -Encuesta Clima Organizacional 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Previo al inicio de cada año se realiza el levantamiento de “Detección de capacidades” para cada colaborador y se vincula con el PEI. La percepción de los colaboradores con relación al aprendizaje y desarrollo de competencias se mide con la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo de la Encuesta Clima Organizacional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Data detección de Capacidades 2022 -Correo Detección de Capacidades -Formulario detección de capacidades -Flyer detección de capacidades -FO-RH-08 Formulario de Detección de Capacitación V.4 -Encuesta Clima Organizacional, dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo 	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>En las evaluaciones anuales de desempeño se evalúan las competencias cardinales y específicas por área de cada colaborador, incluidas en el sistema de evaluación (Emanagement). Las oportunidades de mejora encontradas se utilizan como uno de los insumos para crear los planes de capacitación. La percepción de los colaboradores con relación al desarrollo de competencias se mide con la dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo de la Encuesta Clima Organizacional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capturas de pantalla sistema evaluación Emanagement -Borrador Manual de Cargos por Competencias y su resolución de aprobación -Plan de Capacitación 2021 y 2022 -PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas -Encuesta Clima Organizacional, dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>A todo personal de nuevo ingreso de la DIGEPRES, se le entrega una carpeta con las informaciones más relevantes, tales como: descripción de las funciones, organigrama, mapa de procesos, código de vestimenta, código de ética, marco estratégico, beneficios, entre otros. De igual</p>	No se evidencia la efectividad de la inducción y el proceso de acompañamiento de los nuevos empleados

	<p>forma, el Departamento de Recursos Humanos presenta las informaciones principales en la inducción. Dicho proceso de inducción está descrito en el PR-RH-06 Procedimiento de Inducción y en ese proceso de inducción en lo referente a las tareas relacionadas al puesto de trabajo se prevé el acompañamiento de mentores o tutores que son asignados por el jefe inmediato.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -PR-RH-06 Procedimiento de Inducción -PR-RH-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal V4 -FO-RH-61 Formulario de CheckList de Inducción Institucional -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos -Presentación de Inducción -Invitación charla de inducción -Lista de participantes charla de inducción 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La DIGEPREES establece dentro de la Política de Gestión de Recursos Humanos los lineamientos referentes a los reconocimientos y la movilidad interna y externa de los empleados. Las plazas vacantes se deben cubrir con la modalidad de concurso interno, estos son difundidos a través de la plataforma de Comunicación Interna en toda la institución con el fin de dar oportunidad a los empleados de participar, desarrollarse y a la vez aprovechar las competencias desarrolladas en los empleados a través de los mecanismos de formaciones institucionales. Por las mismas vías mencionadas arriba, se mantiene informado a los empleados de las plazas vacantes en otras instituciones.</p>	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cantidad de accensos y promociones 2021-2022 (RRHH) -Plan de reclutamiento 2021-2022 -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos -COI plazas otras instituciones -Encuesta Clima Organizacional 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La DIGEPRES utiliza la plataforma Microsoft Teams para capacitaciones virtuales, también pone a disposición de los colaboradores la Plataforma de Carlos Slim, donde pueden hacer cursos y talleres virtuales en temas diversos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convocatoria talleres virtuales 2021 y 2022 -Convocatoria taller virtual IBP y Programa taller IBP 2022 -Enlace Plataforma Carlos Slim -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Plan de Capacitación 2021 y 2022 -Ejecución plan de capacitación, columna modalidad (virtual o presencial) 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La DIGEPRES ha tomado iniciativa para la gestión de riesgos, conflictos de interés y el enfoque de género. Se conformó el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como también un equipo de voluntarios para responder en casos de emergencias, divididos en equipos de líderes y brigadistas, capacitados para dar respuesta. Además, existe con un Comité de Ética Institucional DIGEPRES. De igual modo se ha apoyado la gestión en base al enfoque de género. Finalmente, en abril 2022 se inició la</p>	

	<p>implementación de la Gestión de Riesgos basado en ISO 31000-2018.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Charlas prevención violencia de género -Protocolo COVID-19 -Charla Manejo del Estrés en tiempos de COVID-19 -COI informando medidas Preventivas ante el COVID-19 -Listado de brigadistas -Talleres impartidos a los Brigadistas (lista de asistencia, fotos, convocatorias) -Listado de asistencia Charla 41-08 de función pública y régimen ético -Presentación Taller Gestión de Riesgos -Convocatoria Reunión Taller Gestión de Riesgos -Listado participantes Reunión Taller Gestión de Riesgos 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El proceso de evaluación del impacto de las capacitaciones se evidencia durante el proceso de Evaluación del Desempeño por Competencia.</p> <p>La Política de RR.HH. contempla la firma de Contrato de Capacitación y Permanencia que garanticen que la institución retendrá el conocimiento a través del tiempo.</p> <p>Existe un plan anual de capacitación, el cual se crea a partir de las necesidades de formación detectadas en la evaluación del desempeño, y las acciones de formación fuera del plan de formación son aprobadas por el Encargado del Dpto. de</p>	<p>No se evidencia análisis costo/beneficio de las actividades de formación realizadas</p>

	<p>Recursos Humanos, siempre y cuando haya disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos -PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas -Plan Anual de Capacitación 2021 y 2022 -Informe de Evaluación de Desempeño por Competencias 2021 -Captura de pantalla componentes de la evaluación del desempeño -Encuesta de clima, dimensión Capacitación Especializada y Desarrollo 	
--	---	--

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La DIGEPRES fomenta una cultura de dialogo abierto, trabajo en equipo y aporte de ideas de todos los colaboradores, que se evidencia desde el establecimiento del Plan Estratégico Institucional hasta las tareas más simples. También, se tienen buzones de quejas y sugerencias donde los empleados pueden expresar abiertamente sus opiniones, luego se hace un informe de seguimiento a las mismas. En la encuesta de clima, dimensión Colaboración y Trabajo en Equipo se evidencia la percepción de los colaboradores con relación a eso.</p> <p>Evidencia</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Fotos sesión Formulación PEI 2021-2024 -Invitación Formulación PEI 2021-2024 -Lista de firmas Socialización PEI 2021-2024 -Cronograma Formulación PEI 2021-2024 -Informe buzón quejas y sugerencias -Buzón quejas y sugerencias -FO-DG-01 Formulario de Quejas y Sugerencias – Empleados -Seguimiento y plan de acción a las quejas y sugerencias (FO-CA-04 y FO-DG-03) -PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo -Encuesta de clima organizacional, dimensión Colaboración y Trabajo en Equipo 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La DIGEPRES recoge las sugerencias y quejas de los empleados y visitantes, a través de buzones tanto físicos como virtuales; dando respuesta oportuna a las mismas. De igual forma, se realizan encuestas de satisfacción de los servicios internos y de clima organizacional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe buzón quejas y sugerencias -Buzón quejas y sugerencias - FO-DG-01 Formulario de Quejas y Sugerencias – Empleados -Seguimiento y plan de acción a las quejas y sugerencias (FO-CA-04 y FO-DG-03) -PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios -PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias 	

	<p>-PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo -Encuesta Clima Organizacional. -Informe encuesta clima organizacional</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Como se detalló en el criterio I, subcriterio I.1, ejemplo I, para la creación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, se integró la participación de los colaboradores de la Institución, así como de los grupos de interés. También, para la elaboración del PEI se tomaron en consideración los objetivos del Estado. Asimismo, se utilizan buzones de quejas y sugerencias, tanto para los colaboradores como para los ciudadanos, información que sirve como insumo para los informes de seguimiento y poner en marcha planes de acción para subsanar las oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Carpeta de trabajo Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Fotos sesión Formulación PEI 2021-2024 -Invitación Formulación PEI 2021-2024 -Lista de Firmas Socialización PEI 2021-2024 -Cronograma Formulación PEI 2021-2024 -Presentación Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe buzón quejas y sugerencias -Buzón quejas y sugerencias -Seguimiento y plan de acción a las quejas y sugerencias (FO-CA-04 y FO-DG-03) -FO-DG-01 Formulario de Quejas y Sugerencias – Empleados 	

	<p>-PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias</p> <p>-Actualización del MOF en conjunto con las áreas</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La DIGEPRES elaboró su PEI 2021-2024 en conjunto con los colaboradores de la Institución, dicho PEI contiene 3 ejes, cada uno contiene resultados esperados y sus respectivos productos estratégicos, de los cuales parten los Planes Operativos Anuales (POA) de cada área. Los POA establecen las actividades que deben realizar las áreas y miden el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <p>De igual manera, cada colaborador realiza actividades para el cumplimiento de la estrategia institucional y la manera de medir su consecución es a través de los Acuerdos de Desempeños que son validados, según el procedimiento de Evaluación del Desempeño por Competencia, por el área de Planificación y la División de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe de seguimiento POA -Documento Explicativo POA -PR-PE-01 Procedimiento Gestión de Planes Institucionales -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo -PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas -Muestra de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Relación de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 	

	<p>-Informe Acuerdos de Desempeño 2021 -COI creación Acuerdos de Desempeño 2022 -PPT creación Acuerdos de Desempeño 2022 -Encuesta Clima Organizacional</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La Institución realiza encuestas tanto a los colaboradores y redacta informes con los resultados de estas, luego le da el seguimiento a las áreas para que se implementen las acciones correspondientes para subsanar las oportunidades de mejora encontradas.</p> <p>Evidencia -COIs de envío de encuestas -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo -Encuesta de Clima Organizacional -Informe encuesta de clima organizacional</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La Institución cuenta con una adecuada estructura física (equipos técnicos, mobiliarios y ambientación), además de un dispensario médico con personal calificado para emergencias. Se ha creado un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, integrado por empleados y colaboradores capacitados para el manejo de riesgos labores y brigadistas en caso de emergencias y coordinación de evacuaciones. Se mide la percepción de la calidad de los servicios de infraestructura con: encuesta de Clima, buzones de sugerencias y encuesta de servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo y Financiero, donde se incluye la parte física.</p> <p>Se realizan actividades y operativos dentro de la Semana de la Salud que incluyen charlas, atención médica y actualización del historial clínico</p>	

	<p>de los empleados.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -COIs de envío de encuestas Encuesta de Clima Organizacional -Encuesta de Clima Organizacional -Informe encuesta de clima organizacional -COIs Jornada de la Salud -COIs Simulacro de Evacuaciones -COI ubicación dispensario médico -Informe buzón quejas y sugerencias -Manual de Descripción de Cargos por Competencias pág. 360-362 (Título del Cargo: Médico) -Evidencias jornada de la salud 2021 y 2022 -Informe de Mantenimiento 2021 y 2022 -Evidencias del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (listado de brigadista, talleres, campaña de seguridad, puntos de encuentro, rutas de evacuación) -Descripción del complejo de la Defensa Civil -Plano de evacuación -PL-RH-02 Política de Seguridad y Salud Ocupacional, Responsabilidad Social y Medio Ambiente -PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias V4 (002) -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo -Seguimiento y plan de acción a las quejas y sugerencias (FO-CA-04 y FO-DG-03) 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el</p>	<p>La DIGEPRES garantiza que las condiciones sean propicias para un balance trabajo y vida de los colaboradores, a través de una buena planificación del trabajo y una correcta repartición de tareas.</p>	

<p>teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>También otorga permisos y días libres remunerados como beneficio, esto se valida en la estadística de permisos.</p> <p>Para el manejo de la crisis del COVID-19 la institución creó un Comité Mixto especial para afrontar las medidas preventivas y de contingencias en lo relativo se elaboraron protocolos de trabajo y se habilitaron herramientas y espacios para el teletrabajo.</p> <p>Finalmente, en la encuesta de clima organizacional, se mide la percepción de los empleados con relación al balance trabajo-familia.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan estratégico institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Medidas Preventivas ante el COVID-19 -Estadísticas de permisos -Screenshot Microsoft teams, que es la herramienta utilizada para teletrabajo -Encuesta de Clima Organizacional, dimensión balance trabajo-familia 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La DIGEPRES provee a los empleados con una situación particular de salud un permiso laboral especial y procuramos estar pendientes de la evolución de salud de estos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estadísticas de permisos otorgados -Fotos del edificio (rampas, ascensores, baños de discapacitados, etc.) -PPT de inducción -Encuesta Clima Organizacional dimensiones: 	

	<p>Balance Trabajo Familia y Relación con los empleados/colegas/colaboradores</p> <p>-Encuesta clima 2022</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>En la DIGEPRES comprometidos con el tema social y cultural, ha motivado a los empleados a formar parte de: Coro, Equipo de Voluntarios DIGEPRES, Equipo de Brigadistas, Equipos deportivos. Adicional a los beneficios mandatorios, la Institución brinda a los colaboradores otros beneficios adicionales no monetarios tales como: cooperativa, becas y capacitaciones, transporte, I día libre por motivo de cumpleaños, proporción de combustible según nivel jerárquico de puesto, transporte, préstamo empleado feliz, subsidio escolar, almuerzo completamente subsidiado, seguro internacional para cierto grupo ocupacional, membrecías a gimnasios, apoyos psicológicos (este es extensivo a los miembros de la familia de primera línea), permisos y licencias con una cobertura superior.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -COIs coro DIGEPRES -COIs beneficios variados (cooperativa, seguro, préstamo empleado feliz, subsidio escolar) -Presentación inducción Institucional (RRHH) -Estadísticas permisos -Hoja de Beneficios DIGEPRES entregada en los documentos de empleados de nuevo ingreso -Enlace Cooperativa Hacienda -Ruta de transporte -Encuesta Clima Organizacional -Jornadas de la salud 2021 y 2022 -PR-RH-13 Procedimiento de Servicios y Beneficios 	<p>No se evidencia apoyo a actividades sociales, culturales y deportivas</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La DIGEPRES ha identificado los socios claves del sector público y privado y ha construido relaciones con estos. Ejemplo de esto es el Acuerdo de Desempeño Institucional o Acuerdo EDI con el MAP, el cual tiene por objeto establecer los compromisos de resultados específicos que asume la DIGEPRES, para implementar el Plan de Mejora para su fortalecimiento institucional y mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía y lograr transparentar y optimizar su gestión.</p> <p>También, se han realizado mesas de trabajo en coordinación con el MEPYD para incorporar las demandas territoriales en los instrumentos de planificación y el Presupuesto General del Estado (PGE) 2023, cuya jornada contó con la participación de diversas instituciones gubernamentales y el acompañamiento del JICA.</p> <p>Finalmente, la Institución se ha preocupado por incluir la participación ciudadana en la formulación del PGE, a través de encuentros ciudadanos.</p> <p>Evidencia -Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	

	<p>-Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Acuerdo EDI entre el MAP y la DIGEPRES -Informe Acuerdo EDI -Mesa de trabajo MEPLYD 2022 -Participación Social proceso formulación PGE 2023 -Apertura Participación Ciudadana Formulación 2023 Memoria Institucional página 35, xiii Encuentros Ciudadanos durante el ciclo presupuestario</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración en el proceso de involucrar y educar a los ciudadanos y la sociedad civil en todo lo relacionado con el Presupuesto General Nacional y en ese sentido existen varias iniciativas como son: La publicación del Presupuesto Ciudadano y El Cómic "Conozcamos el Presupuesto" y capacitaciones presupuestarias.</p> <p>También se intercambian buenas prácticas con los socios, haciendo uso del benchlearning y el benchmarking.</p> <p>Con relación a iniciativas orientadas a la responsabilidad social, durante los últimos 2 años se han:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impartido, en coordinación con el Hemocentro Nacional, charlas de la importancia de la donación de sangre; donde participaron 34 colaboradores. • Donado 155 litros de leche en coordinación con el Club Activo 20-30 y la Fundación Soy de Cristo. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Recolectado 15,781 tapitas para ser recicladas y ayudar a cubrir tratamientos de niños con cáncer de la Fundación St. Jude. <p>Además, se han realizado campañas de ahorro de energía, reducir el consumo de botellas plásticas e intercambios de libros.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -PL-RH-02 Política de Seguridad y Salud Ocupacional, Responsabilidad Social y Medio Ambiente -Presupuesto Ciudadano (enlace y PDF) -Cómic "Conozcamos el Presupuesto" -Charla de la importancia de la donación de sangre (fotos, listado de asistencia, invitación) -Lecheton (Invitación, fotos entrega a fundación y en digepres, correo de agradecimiento) -Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento) -Campaña Ahorra energía eléctrica -Donación de Sangre -Campaña reduce el consumo de botellas plásticas desechables -Intercambio de Libros (convocatoria, video, evidencia participación donación) -Evidencias de capacitaciones presupuestarias 2021 y 2022 -Evidencias de benchlearning NOBACI Hacienda 	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y	En el ejemplo anterior, el rol de la DIGEPRES con relación iniciativas orientadas a la responsabilidad social fue de colaborador, ya	

<p>revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>que todas las actividades se realizaron en coordinación con otras organizaciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hemocentro Nacional, quien impartió charlas de la importancia de la donación de sangre; donde participaron 34 colaboradores. • Club Activo 20-30 y la Fundación Soy de Cristo, a quienes se le donaron 155 litros de leche • Fundación St. Jude, para quien se recolectó 15,781 tapitas para ser recicladas y ayudar a cubrir tratamientos de niños con cáncer. <p>Igualmente, se tuvo el rol de colaborador en el benchmarking realizado para asistir al Ministerio de Hacienda en el seguimiento a las NOBACI.</p> <p>Finalmente, el acta de constitución de proyecto y los términos de referencia, especifican la necesidad, el objetivo y los productos esperados para la contratación de una firma consultora para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en toda la estructura organizacional de la DIGEPRES que cumpla con los requisitos y que asegure la Certificación de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lecheton (Invitación, fotos entrega a fundación y en digepres, correo de agradecimiento) -Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento) -Evidencias de benchlearning NOBACI Hacienda 	
--	---	--

	-FO-PE-01 Acta Constitución de Proyecto ISO -TDR ISO	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	La institución realizó una alianza con SENASA, para ampliar la cobertura de salud de los colaboradores con planes complementarios, libre de costo para el colaborador. Evidencia -Acuerdo SENASA -DIGEPRES -COI ampliación de cobertura -Planes SENASA	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	La DIGEPRES 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, de hecho, el 38.93% de las compras en el 2021 se realizaron a este sector empresarial. Igualmente, el 24.48% fueron a MiPYMES Mujer como se visualiza en la memoria institucional. Asimismo, la Institución cumple con el decreto 164-13 que manda que el 20% de las compras del Estado estén dirigidas a MiPYMES, como se visualiza en el indicador SISCOMPRAS 2022 Evidencia -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Indicadores SISCOMPRAS -Reporte Compras y Contrataciones 2021-2022 -Cuadro cantidad de contratos a MYPYMES 2021-2022 -Memoria Anual Institucional 2021, Anexo III página 65	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES ejecuta activamente políticas proactivas de información, garantizando el uso de los canales efectivos de comunicación tanto internos como externos. Manteniendo al ciudadano informado y con las informaciones relevantes y de fácil acceso. Se cumple con lo establecido en la Ley 200-04 a través de la OAI y manteniendo actualizado el Portal de Transparencia según disposiciones de OPTIC. El Portal WEB en conjunto con las redes sociales, contiene todas las informaciones de las autoridades, la estructura, servicios ofrecidos, los temas de impacto en la economía y la gestión presupuestaria. Se realizan publicaciones en los medios de comunicación, 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, se comunica a todos los colaboradores a través de: Correos de Comunicación Interna y pantallas que recogen lo más importantes del mes. Finalmente, la encuesta de presupuesto abierto (OBS) calificó la Institución con un 77/100 en la transparencia para el 2021 y un 75/100 en la transparencia para el 2019.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Enlace Portal de Transparencia -Calificaciones Portal de Transparencia -Enlace Redes Sociales 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Enlace Portal Web DIGEPRES -Memoria Institucional, página 48 sobre el Desempeño de las Redes Sociales 2021 -Informe Redes Sociales 2022 -Plan de Comunicaciones 2022 -Relación de videos colocados en pantallas 2021 y 2022 -COIs participación del DG en entrevistas 2021 -Enlaces participación del DG en entrevistas 2022 -Informe IPB de encuesta OBS 2019 y 2021 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Para la DIGEPRES es importante involucrar los usuarios (clientes/ciudadanos) en los procesos institucionales. Como ejemplo de esto, se cuenta con la participación de los usuarios en la definición de los procesos institucionales más importantes, tales como el Plan Estratégico Institucional y el Proyecto Presupuesto Orientado a Resultados (PPoR) y la Encuesta Ciudadana sobre el Presupuesto. De igual manera, la Institución utiliza buzones de quejas sugerencias, las cuales se usan como insumo para hacer informes con los resultados y tomar las medidas correctivas para subsanar cualquier oportunidad de mejora que surja.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Proyecto Presupuesto Orientado a Resultados (PPoR) -Encuesta Ciudadana sobre el Presupuesto 2019 y 2021 -FO-DG-01 Formulario de Quejas y Sugerencias – Empleados 	

	<p>-FO-DG-02 Formulario de Quejas y Sugerencia – Cliente/Ciudadano</p> <p>-Buzones de quejas y sugerencias (enlace digepres quejas y sugerencias y QR Buzón)</p> <p>-Informe buzones de quejas y sugerencias</p> <p>-Seguimiento informes quejas y sugerencias (FO-CA-04 de plan de acción y FO-DG-03 de seguimiento)</p> <p>-PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias V4 (002)</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución realiza encuestas que incluyen una muestra representativa de las instituciones clientes, además de que para los proyectos y nuevas iniciativas que impactan a los clientes se consulta con los involucrados, y se elaboran planes de acción. En adición, la DIGEPRES posee Buzones de Sugerencias accesibles tanto físicos como digitales, a partir de estos se elaboran informes que se entregan a las áreas y así puedan atender la solicitud o inquietud del ciudadano e implementar planes de acción para las oportunidades de mejoras que surgen.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <p>-Informe Monitoreo POA 2021 y 2022</p> <p>-Encuesta de Satisfacción</p> <p>-Informe Encuesta de Satisfacción</p> <p>-Buzones de quejas y sugerencias</p> <p>-Informe buzones de quejas y sugerencias</p> <p>-Seguimiento informes quejas y sugerencias (FO-CA-04 de plan de acción y FO-DG-03 de seguimiento)</p> <p>-PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias</p>	

	-PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La DIGEPRES, dando respuesta al Decreto 2011-10, crea la Carta de Compromiso al Ciudadano; que es el instrumento mediante el cual las instituciones públicas muestran su oferta de servicios, el compromiso, atributo y estándar de calidad de los servicios y medios de participación. Actualmente la Institución cuenta con 2 servicios comprometidos: Capacitaciones y Asistencia Técnica en temas presupuestarios, cada uno con un nivel de satisfacción de 85% y 90% respectivamente. Esa satisfacción se mide a través de la encuesta de satisfacción de los servicios. Asimismo, en el Portal Web de la Institución se publican los servicios que se ofrecen con el detalle cómo solicitarlo.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Carta de Compromiso al Ciudadano -Portal Web de servicios -Encuesta de Satisfacción -Informe Encuesta de Satisfacción 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera de la DIGEPRES se alinea con los objetivos del Plan Estratégico Institucional y se despliega anualmente a través del POA y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). La eficiencia y eficacia se mide utilizando indicadores tales como el de SISCOMPRAS y el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021 y 2022 -Memoria institucional: Anexo I. Indicadores de Gestión Institucional, Anexo III. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2021 -Indicadores SISCOMPRAS 2021 y 2022 -Indicadores SMMGP 2021 y 2022 -Presupuesto aprobado 2021 y 2022 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>En la DIGEPRES, la gestión de riesgos basado en ISO 31000-2018 inició el proceso de implementación en abril 2022; sin embargo, las decisiones financieras son planificadas y se hace un adecuado uso de los recursos, planificando las Compras y Contrataciones a través de un plan anual y con un seguimiento a través de las actividades del POA.</p> <p>Evidencia</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Documento explicativo POA -Informe Monitoreo POA -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) -Presentación gestión de riesgos -Brochure gestión de riesgos -Manual de gestión de riesgos -Procedimiento de gestión de riesgos 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La DIGEPRES publica el presupuesto y su respectiva ejecución en el Portal de Transparencia de su Página Web. Asimismo, se publica el Balance General mensual, el Estado de Resultados, informes de auditorías realizadas a proyectos, la Relación de Activos Fijos y el Inventario de Almacén, reporta informaciones de eficacia para el cálculo del Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP), el cual es la suma del indicador de eficacia y transparencia.</p> <p>Finalmente, en la última encuesta del 2021 sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), La DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto. Cabe destacar que la encuesta de la IBP se realiza cada dos años y en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Monitoreo POA 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe ejecución presupuestaria -Enlace portal de transparencia, estadísticas institucionales. -Calificaciones portal de transparencia -Memoria institucional: Anexo I. Indicadores de Gestión Institucional -Memoria institucional: Página 60, iii Indicador Presupuestal (IGP) 2021 -Reporte IGP 2022 -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 y 2019 del IBP -Enlace IBP -Enlace a Redes Sociales 	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>La DIGEPRES asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando indicadores de gestión institucional, planes de compras y contrataciones y seguimiento de los objetivos planteados en su PEI a través del monitoreo de los POA.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Memoria institucional 2021 Indicadores de Gestión Institucional (SMMGP) 2021 y 2022 -Screenshot Indicadores de Gestión Institucional 2022 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Indicadores SISCOMPRAS 2021 y 2022 -PACC 2021 y 2022 	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de	A partir del año 2021 se realiza planificación / presupuesto plurianual a través del sistema RUTA de MEPYD, el cual es actualizado anualmente para	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>fines del Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Desde el año 2022, como dependencia del MH, utilizamos el sistema SPME (Software de Planificación, Monitoreo y Evaluación), donde se ha cargado el PEI 2021-2024 y el POA 2022. Destacamos que, el SPME se encuentra en proceso de ajuste para que DIGEPRES como unidad ejecutora pueda realizar el monitoreo y evaluación de los planes incluidos en el mismo.</p> <p>Para la formulación del Presupuesto Institucional 2022, se realizó formulación plurianual con los techos provistos por el MH.</p> <p>Como órgano rector presupuestario se desarrolló el Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados que implica adecuar los procesos presupuestarios de las instituciones de una planificación, presupuestación y costeo que genere resultados medibles y palpables para la sociedad.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Screenshot Software de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME) -Screenshot Sistema RUTA de MEPYD -Correo Presupuesto Plurianual DIGEPRES -Plan Estratégico Institucional -Documentos Explicativo POA -Informe de Monitoreo POA -Presupuesto Institucional 2021 y 2022 -PPoR-2020-2023 	
--	--	--

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades del Departamento Administrativo y Financiero (DAF) 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. Todo esto supervisado por una dirección financiera que autoriza o canaliza la autorización a la máxima autoridad, de todas las transacciones financieras de la institución.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Organización y Funciones -Organigrama -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con información documentada, estandarizada y actualizada de los procesos sustantivos y transversales. Esta información está disponible para todos los colaboradores a través de la carpeta compartida</p>	

<p>salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>de documentación vigente. El PR-GD-01 procedimiento de Gestión de Documentos establece la metodología para la emisión, aprobación y actualización de los documentos.</p> <p>El Departamento de Planificación es el encargado de tener un registro de las versiones, utilizando la lista maestra de documentos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -PR-GD-01 Procedimiento de Gestión de Documentos -Screenshot carpeta compartida de documentación vigente -Correo carpeta compartida de documentación vigente -Lista Maestra de Documentos -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultados esperados 3.4 y 3.5 -Documento explicativo POA 2021 y 2022, Departamento de Planificación -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022, Departamento de Planificación cumplimiento de actividad de actualización de procedimientos 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Actualmente la DIGEPRES, cuenta con herramientas de Backups (Físico y Cintas) y migramos información presupuestaria a los servidores desde el SIGEF garantizando su recogida, procesamiento y uso eficaz para la información para las transacciones presupuestarias.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -IT-TI-08 Instructivo Realización de Backups -FO-TI-08 Registro de Backups y Restore -Informe de Monitoreo POA, Dpto. de Tecnologías de la Información y Comunicación 	<p>Se evidencia que el backup tiene oportunidades de mejoras y riesgos que subsanar</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	(actividades backup de servidores, soporte de backup, Jobs de backup)	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>La Institución utiliza las siguientes herramientas:</p> <p>1-Microsoft Teams para comunicación, trabajo remoto e impartir talleres y cursos.</p> <p>2-Zoom para impartir o recibir capacitaciones.</p> <p>3-OneDrive para almacenar información y compartir documentos.</p> <p>4- WhatsApp web para comunicación.</p> <p>5-Transdoc, el cual es un sistema que fortalece la transparencia y agilidad en la gestión de la correspondencia oficial que ingresa, circula al interior, o que sale de la institución.</p> <p>6-Outlook, para correos y envíos de documentos y otras informaciones.</p> <p>7-Redes sociales y portal DIGEPRES</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Screenshot Microsoft Teams -Screenshot WhatsApp web -Screenshot OneDrive -Screenshot Zoom -Correos convocatorias a cursos o talleres por teams o zoom -Redes sociales -Portal web DIGEPRES -Reporte uso de Teams, OneDrive y Outlook dic 2021-mayo 2022 -Encuesta uso transdoc -Ejecución plan de capacitación, columna modalidad 	No se generan y almacenan las estadísticas del uso de OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook periódicamente y las mismas sólo se guardan por 180 días hacia atrás.

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La DIGEPRES tiene una cultura de mejora continua, por lo que abre o crea espacios para benchlearning o benchmarking. Asimismo, se tiene a disposición de los colaboradores y para los clientes/ciudadanos buzones de quejas y sugerencias con los que se hace un informe con las oportunidades de mejoras encontradas y se aplican medidas para subsanarlas, las cuales se plasman en un formulario de seguimiento y un plan de acción con una fecha de compromiso para mitigarlas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Buzón de quejas y sugerencias (enlace y código QR) -Informe buzón de quejas y sugerencias -FO-DG-01 Formulario de Quejas y Sugerencias – Empleados -FO-DG-02 Formulario de Quejas y Sugerencia – Cliente/Ciudadano -Seguimiento informes quejas y sugerencias (FO-CA-04 de plan de acción y FO-DG-03 de seguimiento) -PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias V4 (002) -Evidencia de benchlearning NOBACI Hacienda 	<p>No se evidencian espacios creados para las redes de aprendizaje tales como benchlearning/benchmarking han sido muy limitados.</p>
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La DIGEPRES controla y gestiona la información y el conocimiento de la organización en cumplimiento con el Proceso de Gestión de la Documentación. La documentación de los procesos se ha alineado al PEI 2021-2024 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 se quede plasmado. La</p>	

	<p>DIGEPRES cuenta con un plan de respaldo y seguridad de la información que permite salvaguardar la información de la organización, se realizan Backups diarios diferenciales, mientras que los semanales y mensuales son completos.</p> <p>El Departamento de Planificación es el encargado de tener un registro de las versiones, utilizando la lista maestra de documentos</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proceso de Gestión de la Documentación -Screenshot carpeta documentación vigente -IT-TI-08 Instructivo Realización de Backups -FO-TI-08 Registro de Backups y Restore -Lista Maestra de Documentos -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultados esperados 3.4 y 3.5 -Documento explicativo POA 2021 y 2022, Departamento de Planificación -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022, Departamento de Planificación cumplimiento de actividad de actualización de procedimientos 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La DIGEPRES ha desarrollado canales internos para difundir la información a toda la organización por medio de COIs o Comunicaciones Internas Institucionales, que son enviadas por correo electrónico a través del usuario “Comunicación Interna”. Además, se utilizan como herramientas de comunicación: el portal web institucional, el Sistema de Colaboración Interna o Emanagement, este último tiene diversos módulos por Área funcional y las publicaciones en las pantallas institucionales. Además, se tiene una carpeta</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>compartida donde se coloca toda la documentación vigente.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Screenshot Carpeta Documentación Vigente -Screenshot comunicación a toda la DIGEPRES -COI Carpeta documentación vigente -Screenshot Emanagement -Enlace Emanagement -Portal web DIGEPRES -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022, Dpto. de comunicaciones -Plan de Comunicaciones 2022 -Plan de trabajo comunicaciones 2022 -Informe Redes Sociales 2022 -Memoria Institucional 2021, Acápite vi.Desempeño del Área de Comunicaciones -Relación de videos colocados en pantalla 2021-2022 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La DIGEPRES, cuenta con un sistema de Correo Institucional, basado en tecnología Microsoft (Exchange), que garantiza la operatividad de información tanto de los empleados como de las instituciones clientes y colaboradoras. También utilizamos la herramienta TransDoc para la tramitación de documentos.</p> <p>Mediante el portal institucional y el portal de Transparencia se garantiza el acceso a la información relevante para los ciudadanos y Clientes y estos portales cuentan con un menú de accesibilidad para donde se puede aumentar el tamaño de las letras, cambiar el contraste, cambiar el espaciado del texto, dislexia amigable, entre</p>	

	<p>otras. Adicionalmente, la institución realiza la publicación del Presupuesto Ciudadano que facilita la comprensión del presupuesto.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Screenshot Correo Institucional -Reporte uso Correo dic 2021 hasta abril 2022 -Screenshot Transdoc -Encuesta Transdoc -Portal de Transparencia -Calificaciones Portal de Transparencia -Portal Presupuesto Ciudadano -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022, Dpto. Tecnologías de la Información 	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El conocimiento implícito de los empleados que dejan de laborar no se controla adecuadamente. El conocimiento explícito forma parte de la Gestión de Documentación y Procesos, donde se realiza la documentación de cada proceso con cada una de las personas responsables y participantes, además existe repositorios de la información en la nube de OneDrive y portales como el web de DIGEPRES.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Screenshot Carpeta Documentación Vigente -Reporte uso One Drive 2022 -Enlace Carpeta Documentación Vigente -Lista Maestra de Documentos -PR-GD-01 Procedimiento de Gestión de Documentos -Portal Web DIGEPRES 	<p>No se evidencia retención del conocimiento clave implícito de los empleados que dejan de laborar en la Institución</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La DIGEPRES en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 contempla en el eje 3, resultado esperado 3.3, los objetivos de relacionados a la tecnología. De estos objetivos estratégicos, parten los operacionales que se contemplan en los POA y en el PACC.</p> <p>Actualmente la institución cuenta con un portal web conforme a las normas nacionales y 5 certificaciones NORTIC (E1, A3, A2, A4, A5).</p> <p>Evidencia -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento Explicativo POA 2021 y 2022 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Certificaciones NORTIC -PACC 2021 y 2022</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	No se realiza	No se evidencia un proceso o sistema que permita evaluar el impacto del uso de las tecnologías a nivel de costo – beneficio
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>La DIGEPRES en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 contempla en el eje 3, resultado esperado 3.3, los objetivos de relacionados a la tecnología. De estos objetivos estratégicos, parten los operacionales que se contemplan en los POA, de igual forma en el portal institucional se tiene a disposición, un dashboard de la ejecución presupuestaria. Igualmente, El área de TIC utiliza una aplicación de Help Desk llamada Spiceworks, la cual es de código abierto. También, internamente</p>	

	<p>se desarrolló el aplicativo de consolidar y generar los libros del PGE anual, para eficientizar dicho proceso. Finalmente, la institución tiene la certificación A3 sobre la publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento Explicativo POA 2021 y 2022 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Certificaciones NORTIC -Enlace dashboard del portal institucional -Screenshot Spiceworks -Estadísticas Tickets de Servicio Spiceworks 2022 -Tickets de Servicio Spiceworks 2022 -Screenshot aplicativo 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La DIGEPRES en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 contempla en el eje 3, resultado esperado 3.3, los objetivos de relacionados a la tecnología. De estos objetivos estratégicos, parten los operacionales que se contemplan en los POA, Asimismo, la institución utiliza continuamente las herramientas tecnológicas que permiten mantener la eficiencia en la gestión institucional, tomando en consideración los recursos disponibles y la adecuación a las tareas operativas a realizar, algunas de estas se presentan en las evidencias.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento Explicativo POA 2021 y 2022 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Microsoft Teams -OneDrive -Emanagement 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Screenshot solicitudes servicios TIC y screenshot spiceworks -Estadísticas Tickets de Servicio Spiceworks 2022 -Tickets de Servicio Spiceworks 2022 -Transdoc -WhatsApp Web -Bizagi -Microsoft Project -Microsoft Planner -Reporte uso de Teams, OneDrive y Outlook dic 2021-mayo 2022 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La DIGEPRES en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 contempla en el eje 3, resultado esperado 3.3, los objetivos de relacionados a la tecnología. De estos objetivos estratégicos, parten los operacionales que se contemplan en los POA.</p> <p>Algunos ejemplos en los que la DIGEPRES utiliza las TIC en la mejora de prestación de los servicios son internos son: El Sistema Emanagement, que ha simplificado el servicio de permisos, licencia, vacaciones e imprevistos y también se gestionan las evaluaciones por desempeño y competencias. El registro de asistencia electrónico y un módulo interno de solicitud de artículos y registro y control de inventario en almacén de suministros, también la mesa de servicios TIC a través del sistema Spiceworks.</p> <p>Para mejorar la eficiencia en el servicio al cliente, se implementaron las directrices recomendadas en las normativas NORTIC A2, A3, A4, A5 y E1 logrando así: Normalización del portal web institucional, implementación de datos abiertos en el Estado, efectividad en el intercambio de información con otras instituciones, prestación y</p>	

	<p>automatización de los servicios públicos del Estado y comunicación efectiva con la ciudadanía por medio de las redes sociales.</p> <p>Finalmente, se implementó Transdoc, el cual es un programa que permite transparentar las correspondencias o comunicaciones que entran o salen de una institución. Este sistema vincula a las instituciones del Estado, fortaleciendo la transparencia y agilidad en la gestión de las correspondencias oficiales.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento Explicativo POA 2021 y 2022 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Screenshot Emanagement -Enlace Emanagement -Portal web DIGEPRES -QR buzón de quejas y sugerencias -Tickets de asistencia técnica TIC y screenshot spiceworks -Estadísticas Tickets de Servicio Spiceworks 2022 -Tickets de Servicio Spiceworks 2022 -Transdoc screenshot -Certificaciones NORTIC A2, A3, A4, A5 y E1 -Informe de quejas y sugerencias 2021 y 2022 -Seguimiento informes quejas y sugerencias (FO-CA-04 de plan de acción y FO-DG-03 de seguimiento) 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La DIGEPRES desarrolló el plan de contingencias tecnológicas y continuidad, el cual tiene como objetivo formular un adecuado Plan de Contingencias, que permita la continuidad en los procedimientos informáticos de la DIGEPRES, así</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>como enfrentar fallas y eventos inesperados; con el propósito de asegurar y restaurar los equipos e información con las menores pérdidas posibles en forma rápida, eficiente y oportuna; buscando la mejora de la calidad en los servicios que brinda la DIGEPRES. De igual forma, a partir de abril 2022 inició la gestión de riesgos basado en ISO 31000-2018, la cual contemplará los riesgos tecnológicos, incluidos los de seguridad cibernética.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -PR-TI-05 Plan de Contingencia tecnológica y continuidad de la DIGEPRES -Plan estratégico institucional 2021-2024 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022, Dpto. de Tecnología de la Información y Comunicaciones -PPT gestión de riesgos -Listado de asistencia gestión de riesgos -Convocatoria gestión de riesgos -Brochure gestión de riesgos 	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	No se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC	No se evidencia una metodología para tomar en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La DIGEPRES se asegura de dar mantenimiento las instalaciones físicas, rediseña espacios dentro de las oficinas, instalar muebles y mantener en buen estado toda la infraestructura tecnológica y equipamiento.</p> <p>Se realiza mensualmente pago a la Gobernación del Edificio para que se realice el adecuado mantenimiento a las instalaciones.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -PR-AF-18 Procedimiento de Gestión de Transportación VI -PR-AF-26 Gestión de Activos Fijos Institucionales V0 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Manual de Organización y Funciones -Manual de Cargos por Competencias -Checklist condición vehículos -Informe de la sección de transportación -Informe mantenimiento preventivo -FO-AF-29 Plan Mantenimiento Preventivo -Estadísticas Tickets de Servicio Spiceworks 2022 -Tickets de Servicio Spiceworks 2022 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con una cómoda distribución departamental, divididos en dos niveles dentro del edificio gubernamental Juan Pablo Duarte y ambos poseen amplios pasillos, cada empleado tiene cubículo u oficina. Cada piso cuenta con área de recepción y las direcciones/ departamentos cuentan con recepciones adicionales. La ubicación de las instalaciones es cómoda para acceder por la variedad de rutas de transporte público disponibles incluyendo el metro de Santo Domingo con sus estaciones</p>	

	<p>Casandra Damirón y Profesor Juan Bosch. El edificio tiene rampas para personas con movilidad limitada y ascensores.</p> <p>Evidencia -PL-AF-01 Política de Seguridad y Control de Acceso en las Instalaciones -Plano de evacuación de la Institución -Descripción del complejo por la defensa civil -Screenshot Google maps -Fotos rampas del edificio. Ascensores y baños para discapacitados</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La DIGEPRES mantiene al igual que las demás instituciones una alianza estratégica con Bienes Nacionales para realizar los descargos y ser llevados a un almacén proporcionado por dicha institución.</p> <p>Evidencia -PR-AF-26 Gestión de Activos Fijos Institucionales -Evidencias de descargos 2021 -Inventarios Activos Fijos 2022</p>	<p>No se evidencia que se incluya la reutilización, reciclaje o eliminación segura de los equipos técnicos, mobiliarios, vehículos, etc.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las instalaciones de la DIGEPRES, especialmente el Salón Juan Bosch, están a la disposición de las demás instituciones y la comunidad, mediante solicitud. Siempre que no interfiera con las actividades propias de la Institución, las instalaciones pueden ser utilizadas por la comunidad local.</p> <p>Evidencia -Solicitud salón Juan Bosch No. DIGEIG-CE-DEIG-2022-915 del 4 de mayo 2022</p>	

	-Solicitud salón Juan Bosch No. 0002200-2022 del 24 de mayo 2022 a nombre del Ministerio de Interior y Policía	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La DIGEPRES con el fin de garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, mejorar el bienestar de los colaboradores, reducir las emisiones al medio ambiente y garantizar el movimiento de la mayor cantidad de empleados, cuenta con rutas de transporte colectivo (llegada y salida). El Dpto. de Administrativo y Financiero, garantiza que a los vehículos utilizados se les dé adecuado y el suministro de combustible.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rutas de Transporte -PR-AF-18 Procedimiento de Gestión de Transportación VI -Checklist condición vehículos -Presentación de inducción slide 27 y 35 -Informe de la sección de transportación -FO-AF-29 Plan Mantenimiento Preventivo 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>La DIGEPRES está ubicada dentro del edificio gubernamental Juan Pablo Duarte, el cual cuenta con nuevos y modernos ascensores y rampas para discapacitados, 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.</p> <p>El edificio tiene facilidad para 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</p>	

	<p>Bosch. De igual forma, para bienestar de los colaboradores, la institución cuenta con rutas de transporte colectivo (llegada y salida).</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rutas de Transporte -Screenshot Google maps -Screenshot información de contacto, horario, dirección y redes sociales DIGEPRES -Presentación de inducción slide 27 y 35 -Fotos rampas del edificio -Fotos Ascensores -Relación de los parqueos asignados -Informe Mantenimiento -Encuesta de clima, dimensión calidad de vida laboral 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La DIGEPRES desarrolló su mapa de procesos, el cual define la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, detallando cómo los procesos claves de los identificados como misionales interactúan con los demás procesos.</p> <p>Los Procesos claves se identifican a partir de su vinculación con los productos estratégicos establecidos en el plan estratégico y la misión institucional, basándose en los principios regulatorios. Los procesos estratégicos fortalecen</p>	

	<p>la operatividad de la Institución y contribuyen a una mejor perspectiva de las instituciones clientes. Los procesos de apoyo abarcan la gestión y desarrollo de personas, tecnología de la información, administración, gestión económica-financiera, legal y la comunicación.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Mapa de Procesos -MA-GD-01 Manual de Políticas y Procedimientos -Documento Explicativo POA 2021 y 2022 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La DIGEPRES utiliza las oportunidades de la digitalización para gestionar sus procesos. Esto queda establecido en el resultado esperado 3 del Plan Estratégico. Igualmente, como ejemplo de esto, se utilizan herramientas tales como: Bizagi para modelar los procesos y el paquete Microsoft Office que permite mantener la eficiencia en la gestión institucional, tomando en consideración los recursos disponibles y la adecuación a las tareas operativas a realizar.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Documento Explicativo POA 2021 y 2022 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Screenshot Microsoft Teams -Screenshot Microsoft Planner -Screenshot OneDrive -Screenshot Microsoft Outlook -Screenshot Microsoft Project -Screenshot Bizagi 	

	<p>-Reporte uso onedrive y teams dic 2021 a mayo 2022</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Los Planes Operativos parten del Plan Estratégico Institucional, el cual se desarrolla a través de encuentros multidisciplinarios que promueven el trabajo en equipo para la definición de objetivos e indicadores que marcan la tendencia operativa de la institución. Asimismo, para la elaboración del PEI se toman en consideración los objetivos del Estado, el análisis del entorno y las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes</p> <p>El proceso de asignación de recursos económicos se hace a partir de recolectar los planes operativos por área, que apuntan a lograr una acción coordinada con las demás áreas de la DIGEPRES. A partir de esa información, se alinean los productos del POA y el Plan de Compras, con la finalidad de otorgar importancia a los procesos cuyo resultado contribuye al logro de los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>Finalmente, en la actualidad la Institución se encuentra en proceso de implementación de la metodología de gestión de riesgos basado en ISO 31000-2018.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Análisis FODA -Presentación FODA -Doc-Explicativo-POA 2021 y 2022 -PACC DIGEPRES 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Manual de Gestión de Riesgos -PR-GR-01 Procedimiento Gestión de Riesgos -FO-GR-01 Matriz Gestión de Riesgos -Presentación Gestión de Riesgos -Brochure Gestión de Riesgos -Convocatoria de Reunión Gestión de Riesgos -Listado de asistencia Reunión Gestión de Riesgos 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con un Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y un conjunto de procedimientos documentados que especifican las responsabilidades de los propietarios y participantes de los procesos. Además, existen diagramas de procesos a nivel de funciones que muestran gráficamente las actividades del proceso que le pertenece a la persona que ocupa esa función. Además, cada área de la institución es responsable de acuerdo con el plan estratégico y su respectivo POA de los ejes estratégicos, resultados esperado y actividades que les correspondan.</p> <p>Finalmente está disponible para todos los colaboradores una librería virtual almacenada en la Carpeta Documentación Vigente, que aloja la documentación institucional que se encuentra dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Esta herramienta, facilita la gestión de conocimiento, a través del acceso y uso adecuado de las documentaciones actualizadas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Doc-Explicativo-POA 2021 y 2022 -Mapa de Procesos 	

	<p>-Manual de Organización y Funciones -Manual de Cargos por Competencias -Screenshot Carpeta Documentación Vigente</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Como está establecido en el eje estratégico de <i>fortalecimiento y desarrollo organizacional</i> y sus respectivos resultados esperados, la DIGEPRES tiene el objetivo de 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. Con miras a lograr esto, en el 2021 y 2022, la DIGEPRES desarrolló servicios automatizados con el objetivo de simplificarlos. Entre estos se encuentran: Transdoc, para la digitalización de los documentos. Emanagement, para automatizar: Evaluación del Desempeño por Competencia, Solicitud, Aprobación y Registro de Permisos, Imprevistos y Licencias.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Doc-Explicativo-POA 2021 y 2022 -Screenshot Transdoc -Correos implementación Transdoc -Correos TransdocWeb -Screenshot Emanagement -Enlace Emanagement -Encuesta uso Transdoc 2022 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La innovación en los procesos de la DIGEPRES viene dada por varias vías: 1) por planes de mejoras que se establecen desde la estrategia, 2) mejoras a los procesos para automatizarlos, 3) por iniciativa del dueño del proceso, 4) por hallazgos</p>	

	<p>de auditorías, 5) benchelearning o benchmarking, entre otras.</p> <p>La percepción de la innovación y mejora se mide a través de encuestas.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estrategico Institucional (PEI) 2021-2024 -Informe de Monitoreo POA 2021 y 2022 -Doc-Explicativo-POA 2021 y 2022 -TDR Proyecto Certificación ISO 9001:2015 -Evidencias de benchelearning NOBACI 2022 -Informes de auditorías -Encuesta clima organizacional -PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La DIGEPRES establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos utilizando diversas formas tales como: 1) Carta Compromiso Ciudadano comprometiendo dos servicios Asistencia Técnica en temas Presupuestarios y Capacitación en temas Presupuestarios, ambos servicios se miden por el atributo de calidad de profesionalidad; 2) acuerdos de desempeño, 3)POAs, 4)Seguimiento a indicadores SMMGP, 5)Seguimiento a indicadores SISMAP, entre otros.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas -IT-RH-01 Creación de Acuerdos de Desempeño en Emanagement -Plan estratégico institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Enlace SISMAP -Memoria Institucional, Anexo I. Indicadores de Gestión Institucional, indicadores de Gestión Institucional, Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública. -Correo Informe Seguimiento Indicadores SMMGP -Informe encuesta de Satisfacción de los servicios -Indicadores SMMGP 2021 y 2022 -Muestras de Acuerdos de Desempeño de los colaboradores 2021 y 2022 -Informe encuesta satisfacción de servicios 2021 y 2022 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La DIGEPRES tiene un instructivo de respaldo y seguridad de la información, el cual detalla los pasos que permitan la continuidad y restaurar la información con las menores pérdidas posibles.</p> <p>Actualmente, la Institución se encuentra en proceso de implementación de la metodología de gestión de riesgos basado en ISO 31000-2018, y uno de los procesos elegidos para iniciar la gestión es el de tecnología. Esta implementación parte del eje estratégico 3, resultado esperado 3.5.3</p> <p>Evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> -IT-TI-08 Instructivo Realización de Backups -Manual de Gestión de Riesgos -PR-GR-01 Procedimiento Gestión de Riesgos -FO-GR-01 Matriz Gestión de Riesgos -Presentación Gestión de Riesgos -Brochure Gestión de Riesgos -Convocatoria de Reunión Gestión de Riesgos -Listado de asistencia Reunión Gestión de Riesgos -Plan estratégico institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 	<p>Se evidencia que el backup tiene oportunidades de mejora y riesgos que subsanar para garantizar la protección de los datos</p>

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución, realiza encuestas de forma periódica y sistemática, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, que incluyen todos nuestros clientes y los colaboradores. Otro método utilizado para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias, en estos formularios se expresan sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones. Por otro lado, en la Carta de Compromiso Ciudadano se comprometieron los estándares que la institución mantendrá en los servicios comprometidos. En adición, la institución aprovecha estas mediciones para comprobar la percepción de todos los servicios que ofrece y que pretende comprometer en futuras versiones de la Carta Compromiso Ciudadano.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Carta Compromiso Ciudadano -Informe encuesta de satisfacción de los servicios -PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios -Informe del buzón de sugerencias -PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias -FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 2021 V2-FO-CA-04 Plan de Acción completado 	

<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Uno de los métodos innovadores implementados en la DIGEPRES consiste en estandarizar el servicio de certificaciones presupuestarias con las Instituciones clientes, de acuerdo con el acápite 6 de la circular No. 27 del 2021, las normas y procedimiento para la ejecución física-financiera del Presupuesto General del Estado, para ser aplicado en la ejecución del 2022</p> <p>Asimismo, la Institución se encuentra en proceso de contratar un consultor para apoyar la certificación ISO 9001-2015 en los procesos institucionales. Esta implementación parte del eje estratégico 3, resultado esperado 3.5.2</p> <p>Evidencia -Circular de Certificaciones 27 -Informe Nivel de Cumplimiento Circular 27 -Plan estratégico institucional -TDR ISO 9001</p>	<p>No se evidencia métodos implementados para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente centrándose en el principio de una sola vez puede aplicarse a mayor escala en la institución.</p>
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La DIGEPRES provee los servicios a los ciudadanos/clientes, independientemente de su raza, religión, sexo, orientación sexual, etc. Para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de estos, se utilizan diversos medios tales como: buzones de quejas y sugerencias, tanto físicos como digitales; encuestas de satisfacción de los servicios y análisis FODA.</p> <p>Evidencia -Carta Compromiso Ciudadano -PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios -Informe encuesta de satisfacción de los servicios -Análisis FODA</p>	<p>No se evidencia que se incluya en la planificación la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos y grupos de interés.</p>

	<p>-PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias</p> <p>-Informe del buzón de sugerencias</p> <p>-PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias</p> <p>-FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 2021 V2-FO-CA-04 Plan de Acción completado</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La organización tiene un horario de atención al cliente/ciudadano y demás grupos de interés externos de 8:00 a.m. a 4:00 pm. Con una oficina ubicada en el edificio de oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en donde se dispone de varias vías de acceso del transporte público. Así como forma de contacto permanente vía correo electrónico info@digepres.gob.do.</p> <p>La institución mantiene actualizada en su página web información sobre su funcionamiento, horarios, oficinas, contactos, y dirección. El portal web tiene un menú de accesibilidad, donde los usuarios pueden modificar el tamaño de las letras, el espaciado del texto, la altura de la línea, el contraste, de dislexia amigable, entre otros.</p> <p>Asimismo, toda información de contacto también está en formato impreso, en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se difunde entre todos sus grupos de interés externo e internos en formato digital, impreso y audiovisual, en los ejemplares del presupuesto ciudadano, el cómic también se encuentra en formatos digitales e impresos.</p>	

	<p>Finalmente, en las Redes Sociales se gestiona toda la información para todos los grupos de interés y los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -PR-GC-02 Procedimiento para Publicación de Información Institucional v0 -Plan estratégico institucional -Presupuesto ciudadano -Comic ciudadano -Carta Compromiso Ciudadano -Informe encuesta satisfacción de servicios 2021 y 2022 -Screenshot información de contacto y redes sociales DIGEPRES. -Screenshot menú accesibilidad web DIGEPRES -Enlace web Contacto DIGEPRES -Enlace a las redes sociales -Informe Redes Sociales 2022 -Plan de Comunicaciones 2022 -Memorial Institucional, ii. Desempeño de las Redes Sociales 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se coordinan procesos con socios claves del sector privado y público promoviendo la participación en la mejora de los procesos de ese grupo de interesados, algunos ejemplos son: Capacitaciones al personal en materia presupuestaria y de función pública, talleres impartidos en coordinación con CAPGEFI, MAP,	

	<p>etc, Programas de Salud y bienestar, Formulación presupuestaria, entre otras.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso Ciudadano -Evidencias de cursos y talleres impartidos en coordinación con otras instituciones (bizagi, taller régimen ético) -Evidencia de Capacitaciones Presupuestarias 2021 y 2022 -Evidencias de jornadas de la Programas de Salud y bienestar en coordinación con otras instituciones -Calendario Presupuestario 2021 y 2022 -Seguimiento Calendario Presupuestario 2021 y 2022 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En el 2022 se empezó a implementar Transdoc, el cual es un sistema de gestión y transparencia documental que permite el manejo de los documentos y comunicaciones que se reciben, gestionan y responden diariamente en la institución. Igualmente, el Transdoc web, donde las instituciones pueden cargar los documentos y comunicaciones de forma digital sin apersonarse a la DIGEPRES.</p> <p>También, la institución obtuvo la certificación NORTIC A4, la cual es una Norma para la Interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano; permitiendo el intercambio de información de forma efectiva.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan estratégico institucional 2021-2024 -Screenshot Transdoc -Correos implementación Transdoc 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Correos TransdocWeb -Encuesta uso transdoc -Screenshot OPTIC Norma A4 	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se creó el equipo de Presupuesto Orientado a Resultados (PoR), el cual provee asistencia a las Instituciones para la formulación y seguimiento de los programas presupuestarios elaborados con la Metodología de PoR.</p> <p>Asimismo, la DIGEPRES se integró a mesas de trabajo del MEPYD para conocer las demandas territoriales y vincularlas con el PGE 2023; y también ha tenido encuentros con los gobiernos locales para fortalecer capacidades, mejorar gestión presupuestaria y generar procesos más eficientes</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan estratégico institucional 2021-2024 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Correo Equipo PoR -Memoria Intitucional, xiii. Encuentros ciudadanos durante el ciclo presupuestarios 2021 -Enlace web de Encuentros con gobiernos locales de Baní, Barahona, Jarabacoa, San Francisco, La Vega 2022 -Mesa de trabajo con MEPYD 2022 	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>La DIGEPRES utiliza el paquete office, dentro del cual se tiene la herramienta teams y el servicio de nube Onedrive, con los cuales los colaboradores pueden compartir información entre las unidades</p> <p>De igual forma, la institución desarrolló Emanagement la cual permite que los servicios de</p>	

	<p>solicitudes de los colaboradores y la evaluación de los empleados se hagan en el mismo sistema y de forma ágil y eficiente. Estos desarrollos han tenido el soporte de las áreas responsables de actualizar los procesos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pantallas de servicios internos automatizados en Emanagement -Screenshot de Microsoft teams -Screenshot Onedrive -COI uso de Onedrive -Reporte uso teams y onedrive -Informe Encuesta de Clima 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>A finales del 2020, se definió junto con MEPYD el manual de formulación de los Planes Estratégicos Institucionales, el cual homologa los conceptos del presupuesto y la planificación entre las dos entidades, el mismo se aplicó a partir de enero 2021.</p> <p>Asimismo, se publicó la carta de compromiso al ciudadano, la cual compromete servicios con estándares de calidad que son medidos trimestralmente.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Formulación PEI -Carta de Compromiso Ciudadano -Informe Encuesta de Satisfacción de servicios 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Como se mencionó en el ejemplo 3, la DIGEPRES se integró a mesas de trabajo del MEPYD para conocer las demandas territoriales y vincularlas con el PGE 2023; y también ha tenido encuentros</p>	

	<p>con los gobiernos locales para fortalecer capacidades, mejorar gestión presupuestaria y generar procesos más eficientes.</p> <p>De igual forma, también se realizan jornadas de capacitaciones en temas presupuestarios y desarrolla un calendario presupuestario en coordinación con socios claves.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan estratégico institucional 2021-2024 -Memoria Intitucional, xiii. Encuentros ciudadanos durante el ciclo presupuestarios 2021 -Correo Equipo PoR -Enlace web de Encuentros con gobiernos locales 2022 de Baní, Barahona, Jarabacoa, San Francisco, La Vega, entre otros. -Enlace web capacitaciones 2021 -Enlace avances gestión presupuestaria del sector agua -Mesa de trabajo con MEPYD 2022 -Calendario presupuestario 2021 y 2022 -Seguimiento al Calendario presupuestario 2021 y 2022 	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

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

La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>l) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La parte que se mide de la imagen global y la reputación pública en la DIGEPRES son: la transparencia y la satisfacción de los servicios.</p> <p>Para la transparencia la medición se realiza con el indicador de transparencia gubernamental del SMMGP donde tanto para el 2021 como para el TI-2022 se alcanzó una calificación de 96%.</p> <p>También, a través de la encuesta sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), se mide el nivel de transparencia, participación pública y vigilancia del presupuesto. En dicha encuesta, para el 2021 la DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto; y en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Esto no cumple el objetivo planteado de que la transparencia obtuviera una calificación entre 85 a 90% para el 2021 establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Con relación a la satisfacción de los servicios comprometidos en la carta de compromiso ciudadano, esta se mide con una periodicidad trimestral, y las calificaciones alcanzadas exceden los parámetros establecidos en la carta compromiso, donde para Asistencia técnica en</p>	

	<p>temas presupuestarios el estándar comprometido es un 90% y se alcanzó un promedio de 98% para el 2021 y 98% para el T1-2022 y para Capacitaciones presupuestarias el estándar comprometido es 85% y se alcanzó un promedio de 99% para el 2021 y 97% para el T1-2022.</p> <p>Evidencia -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP -Enlace IBP -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 -SMMGP 2021 y 2022</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con resultados de medición realizadas a las instituciones clientes que validan la buena orientación al ciudadano/cliente y el enfoque de su personal a la atención que se le da a estos. Asimismo, la institución realiza informes trimestrales de los quejas y sugerencias, donde de los clientes solamente se ha reflejado una sola queja, la cual fue subsanada al día siguiente de recibirla.</p> <p>Evidencia -Informe resultado quejas y sugerencias FO-CA-04 Plan de Acción completado FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 2021 V2 -Informe encuesta satisfacción de los servicios -Carta de compromiso</p>	<p>No se evidencia un objetivo para la cantidad de quejas y sugerencias recibidas y atendidas</p>

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Los clientes/ciudadanos tienen diversas vías de participación establecidas en la Carta Compromiso Ciudadano: buzones de quejas y sugerencias (Físicos y Digitales), encuestas de satisfacción, presencial por medio a la Oficina de Libre Acceso a la Información (Ciudadanos) y Dirección de Servicios (Clientes) y redes sociales.</p> <p>Asimismo, a través de la encuesta sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), se mide el nivel de transparencia, participación pública y vigilancia del presupuesto. En dicha encuesta, para el 2021 la DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto; y en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Esto no cumple el objetivo planteado de que la transparencia obtuviera una calificación entre 85 a 90% para el 2021 establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Finalmente, con el indicador de transparencia gubernamental del SMMGP donde tanto para el 2021 como para el T1-2022 se alcanzó una calificación de 96%.</p> <p>Evidencia -Informe resultado quejas y sugerencias -Estadísticas de la OAI</p>	<p>No se ha definido un objetivo para la cantidad de quejas y sugerencias recibidas y atendidas.</p>
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP -SMMGP 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 -Informe encuesta de satisfacción de servicios -Carta de Compromiso 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La Institución monitorea el desempeño y alcance de las redes sociales, cuyas métricas de acuerdo con el PEI 2021-2024 son: incrementar un 3% anualmente la interacción en canales digitales y aumentar anualmente un 2% en el alcance de las comunicaciones digitales, en las redes sociales de la DIGEPRES se ofrece información a los ciudadanos-clientes de forma transparente, de fácil comprensión, calidad y cantidad a todos los grupos de interés.</p> <p>Asimismo, a través de la encuesta sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), se mide el nivel de transparencia, participación pública y vigilancia del presupuesto. En dicha encuesta, para el 2021 la DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto; y en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Esto no cumple el objetivo planteado de que la transparencia</p>	

	<p>obtuviera una calificación entre 85 a 90% para el 2021 establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Finalmente, con el indicador de transparencia gubernamental del SMMGP donde tanto para el 2021 como para el T1-2022 se alcanzó una calificación de 96%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estadísticas de la OAI -Registro de Solicitudes de la OAI -Calificaciones de la OAI -SMMGP 2021 y 2022 -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 -Informes Redes Sociales 2022 -Memoria institucional, ii. Desempeño de las Redes Sociales 2021 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Entre los rasgos que distinguen la Institución están la Integridad y la transparencia, los cuales son pilares de la estrategia de la DIGEPRES. Los clientes/ciudadanos y colaboradores confían en la Institución y esto se demuestra en la encuesta de satisfacción de servicios y la encuesta de presupuesto ciudadano, en la cual para el 2021 la DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto; y en la</p>	

	<p>calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Esto no cumple el objetivo planteado de que la transparencia obtuviera una calificación entre 85 a 90% para el 2021 establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Finalmente, con el indicador de transparencia gubernamental del SMMGP donde tanto para el 2021 como para el T1-2022 se alcanzó una calificación de 96%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de Compromiso Ciudadano -Informe encuesta de satisfacción de servicios -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP -SMMGP 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 	
--	--	--

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La Institución cuenta con la Carta Compromiso Ciudadano, donde ha establecido los servicios que ofrece y el nivel de servicio comprometido. Este nivel de satisfacción establecido se mide trimestralmente evidenciando el nivel de confianza que tienen los productos y servicios.	

A través de la encuesta sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), se mide el nivel de transparencia, participación pública y vigilancia del presupuesto. En dicha encuesta, para el 2021 la DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto; y en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Esto no cumple el objetivo planteado de que la transparencia obtuviera una calificación entre 85 a 90% para el 2021 establecido en el PEI 2021-2024.

También con el indicador de transparencia gubernamental del SMMGP donde tanto para el 2021 como para el T1-2022 se alcanzó una calificación de 96%.

Finalmente, con las calificaciones y estadísticas de la OAI se verifica el nivel de confianza hacia la organización.

Evidencia

- Carta de Compromiso Ciudadano
- Registro de solicitudes de la OAI
- Estadísticas de la OAI
- Calificaciones de la OAI
- Resultados encuesta de satisfacción de servicios
- SMMGP 2021 y 2022
- Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP

	<p>-Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Todos los servicios son gratuitos y la ubicación de DIGEPRES permite el acceso de varias formas de transporte público, desde las zonas de Santo Domingo y el interior. Además, las instalaciones permiten movilidad para personas discapacitadas. En el portal institucional, mapa de Google y la Carta Compromiso Ciudadano, se encuentran las informaciones de cómo acceder a la institución.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Carta de Compromiso Ciudadano</p> <p>-Screenshot información de contacto y redes sociales DIGEPRES.</p> <p>-Screenshot Google Maps ubicación de DIGEPRES</p> <p>-Enlace DIGEPRES contacto y dirección</p> <p>-Evidencia costo y tiempo respuesta de los servicios</p> <p>-Foto rampa para discapacitados</p> <p>-Foto Ascensores</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Como se ha mencionado anteriormente, en la Carta de Compromiso al Ciudadano, la DIGEPRES estableció indicadores de calidad, los cuales son monitoreados a través de la encuesta de Satisfacción de Servicios brindados. En dicha encuesta, la Institución evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad y el tiempo de respuesta al momento de la prestación de los servicios mostrados al cliente/ciudadano.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Carta de Compromiso Ciudadano</p>	

	-Informe encuesta de satisfacción	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>La DIGEPRES brinda sus servicios a todas las instituciones públicas e información a toda la ciudadanía sin importar el género, edad, discapacidad, religión, orientación sexual, etc.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estadísticas de la OAI -Registro de Solicitudes de la OAI -Calificaciones de la OAI -SMMGP 2021 y 2022 -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La innovación es la habilidad que desarrollan las organizaciones para implementar nuevas formas de organizar el trabajo y lograr los objetivos, fomentando la mejora. En la DIGEPRES, la innovación no es sólo usar herramientas tecnológicas, es buscar nuevas formas de hacer las cosas, ejecutándolas de manera práctica y adaptándose a las circunstancias para cumplir los objetivos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional -Documento Explicativo POA -Informe Monitoreo POA -Memoria Institucional 	

<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>La agilidad es la capacidad de una organización de adaptarse a los cambios internos y externos y mantener resultados productivos. En los últimos años, la DIGEPRES ha desarrollado una cultura de mejora continua, trabajo en equipo e innovación, que le permite alcanzar sus objetivos y mantenerse innovando a través del uso de herramientas digitales.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional -Documento Explicativo POA -Informe Monitoreo POA -Memoria Institucional 	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>En la DIGEPRES, se han digitalizado varios servicios utilizando recursos tecnológicos, lo que permite lograr mayor eficiencia y agilidad. Ejemplo de esto están: El Sistema de gestión y transparencia documental (Transdoc), que permite el manejo de los documentos y comunicaciones que se reciben diariamente. Emanagement, para digitalizar las solicitudes de servicios de los colaboradores y las evaluaciones de desempeño. Tickets de asistencia Técnica, para eficientizar las solicitudes de asistencia técnica de TI.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte uso teams, outlook y onedrive dic 2021- mayo 2022 -Encuesta uso transdoc -Estadística Tickets de asistencias técnica TIC 2022 -Data Tickets de asistencias técnica TIC 2022 -Plan Estratégico Institucional, resultado esperado 3.3.2, pág. 32 -Documento Explicativo POA 	<p>No se evidencia una medida del uso del servicio de la herramienta Emanagement y no se generan ni almacenan periódicamente las estadísticas del uso de OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook y las mismas sólo se guardan por 180 días hacia atrás.</p>

	-Informe Monitoreo POA -Memoria Institucional	
--	--	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La DIGEPRES establece en su Carta Compromiso al Ciudadano que el tiempo de respuesta para los servicios comprometidos es de 15 días. De igual forma, la circular 27 en el acápite 6.6 establece un plazo de 1 a 7 días para la entrega de las certificaciones presupuestarias.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de Compromiso al Ciudadano -Estadísticas OAI -Registro de Solicitudes OAI -Informe satisfacción de servicios -Informe certificaciones presupuestarias feb-abril 2022 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>En el 2021 no se presentaron quejas de los ciudadanos y en lo que va del 2022, solamente se ha presentado una sola queja de ciudadanos clientes, la cual fue respondida el mismo día. Además, se recibieron 12 quejas y 6 sugerencias de colaboradores, de las cuales se atendió el 48% y el restante 52% a la fecha de este informe está en fecha hábil para su resolución.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Quejas y Sugerencias 2021 y 2022 	

	<p>-FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 2021 V2</p> <p>-FO-CA-04 Plan de Acción completado</p> <p>-Correo queja del ciudadano</p> <p>-Correo respuesta a la queja del ciudadano-Ley 200-04</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>El cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad, se mide en la DIGEPRES mide, a través de la encuesta de satisfacción de los servicios. Asimismo, a partir de febrero 2022, la institución empezó a medir, con una periodicidad mensual, el tiempo de respuesta del servicio de certificaciones presupuestarias.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Carta de Compromiso al Ciudadano</p> <p>-Informe satisfacción de servicios</p> <p>-Informe certificaciones presupuestarias feb-abril 2022</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La DIGEPRES ha comprometido dos servicios en la Carta Compromiso Ciudadano, bajo el atributo de profesionalidad y un estándar de calidad de 90% satisfacción para el servicio de Asistencia Técnica en Temas Presupuesta y 85% en Capacitaciones en Temas Presupuestarios.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Carta de Compromiso al Ciudadano</p> <p>-Ley 200-04</p> <p>-Resultados encuestas de satisfacción</p>	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DIGEPRES, cuenta con diversos canales de información. Hay 5 redes sociales habilitadas (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y LinkedIn), también se habilitó el portal SAIP, la OAI, contactos de DIGEPRES por medio de la página web y carta de compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de Compromiso al Ciudadano -Portal Web DIGEPRES -Portal de transparencia -Calificaciones OAI -Redes Sociales -Memoria Anual: Desempeño del Área de Comunicaciones, ii. desempeño de las redes sociales, página 48. -Informe de redes sociales 2022 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Las informaciones están disponibles en el Portal Web y en el Portal de Transparencia, las misma, se actualizan todos los meses por el Departamento de Comunicaciones de la DIGEPRES. La página web y sus respectivos servicios están disponible durante todo el año. Además de información presupuestaria actualizada en tiempo real por medio a las estadísticas presupuestarias en el portal web y las redes sociales.</p> <p>Asimismo, a través de la encuesta sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), se mide el nivel de transparencia, participación pública y vigilancia del presupuesto. En dicha encuesta, para el 2021 la DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y</p>	

	<p>63/100 en vigilancia al presupuesto; y en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Esto no cumple el objetivo planteado de que la transparencia obtuviera una calificación entre 85 a 90% para el 2021 establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institución 2021-2024 -Portal Web DIGEPRES -Portal de transparencia -Calificaciones portal de transparencia -Redes Sociales -Memoria Anual: Desempeño del Área de Comunicaciones, ii. desempeño de las redes sociales, página 48. -Informe de redes sociales 2022 -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES mantiene actualizada la información sobre los objetivos de la organización y sus respectivos resultados, a través del portal de transparencia institucional, accediendo a la sección Plan Estratégico Institucional; además se notifica por las redes sociales y se le dirige al portal web para más información.</p> <p>Evidencia</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Portal Web DIGEPRES -Enlace a seguimiento al POA -Redes Sociales -Memoria Anual: Desempeño del Área de Comunicaciones -Informe de redes sociales 2022 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>El eje 2 del Plan estratégico de la DIGEPRES es 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, por lo tanto, la Institución dispone de varias formas de obtener información, para facilitar el acceso a la misma. Esto se evidencia en la cantidad de solicitudes respondidas por la OAI, las calificaciones obtenidas por la OAI y las vías de acceso a la información.</p> <p>A través de la encuesta sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), se mide el nivel de transparencia, participación pública y vigilancia del presupuesto. En dicha encuesta, para el 2021 la DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto; y en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Esto no cumple el objetivo planteado de que la transparencia obtuviera una calificación entre 85 a 90% para el 2021 establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencia</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institución 2021-2024, eje 2 -Portal de transparencia -Portal Web DIGEPRES -Registro de solicitudes OAI -Estadísticas OAI -Calificaciones OAI -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La DIGEPRES brinda atención a los clientes/ciudadanos en horario de: lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 4:00 pm. para todos los servicios que ofrece.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de Compromiso al Ciudadano -Screenshot información de contacto -https://www.digepres.gob.do/contacto/ 	
6) Tiempo de espera.	<p>Cuando un ciudadano solicita información la respuesta se emite durante 15 días hábiles a partir de la solicitud, tal como establece la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información. El tiempo de respuesta de los servicios solicitados por las instituciones clientes varía dependiendo del servicio solicitado.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de Compromiso al Ciudadano -Informe satisfacción de los servicios -Portal Servicios – Creando servicios fáciles de usar para usted. (digepres.gob.do) 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Documento con screenshots describiendo costo y tiempo de respuesta de los servicios. -Registro de solicitudes OAI -Estadísticas OAI -Circular 27 sobre certificaciones presupuestarias -Informe certificaciones presupuestarias feb-abr 2022 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Cuando un ciudadano solicita información la respuesta se emite durante 15 días hábiles a partir de la solicitud tal como establece la Ley 200-4 de Libre Acceso a la Información. El tiempo de respuesta de los servicios solicitados por las instituciones clientes varía dependiendo el servicio solicitado.</p> <p>Asimismo, a partir de febrero 2022, la institución empezó a medir, con una periodicidad mensual, el tiempo de respuesta del servicio de certificaciones presupuestarias.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de Compromiso al Ciudadano -Informe satisfacción de los servicios -Portal Servicios – Creando servicios fáciles de usar para usted. (digepres.gob.do) -Documento con screenshots describiendo costo y tiempo de respuesta de los servicios. -Registro de solicitudes OAI -Estadísticas OAI -Informe certificaciones presupuestarias feb-abr 2022 	
8) Costo de los servicios.	<p>Todos los servicios que ofrece la DIGEPRES son gratuitos. En el portal web en la pestaña de servicio, al cliquear encima de cada servicio, se especifica que los servicios son completamente libres de costo.</p>	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal Servicios – Creando servicios fáciles de usar para usted. (digepres.gob.do) -Documento con screenshots describiendo costo y tiempo de respuesta de los servicios 	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con información disponible sobre las responsabilidades de gestión de los distintos servicios en línea. El cliente/ciudadano puede acceder al portal web en la pestaña servicios e identificar quiénes ofrecen el servicio dentro de la institución. También en la carta Compromiso Ciudadano, se establecen los canales de contacto y participación, además de los datos de los responsables de velar por el cumplimiento de este instrumento.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta de Compromiso al Ciudadano -Portal Servicios – Creando servicios fáciles de usar para usted. (digepres.gob.do) -Documento con screenshots describiendo costo y tiempo de respuesta y unidad responsable de los servicios 	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Durante la elaboración del Calendario Presupuestario, se realizan encuentros con los grupos de interés que intervienen en la formulación del Calendario. En este se realizan los compromisos de fechas y cumplimiento de los marcos legales para la formulación del PGE anual</p> <p>Evidencia</p>	

	<p>-Calendario presupuestario 2021 y 2022</p> <p>-Seguimiento Calendario presupuestario 2021 y 2022</p> <p>-Convocatoria Calendario presupuestario 2022</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con buzones de quejas y sugerencias físicos y digitales, que pueden ser utilizados tanto por los colaboradores como los ciudadanos. Estas informaciones se recopilan mensualmente en un informe y se implementan las medidas para solucionar cualquier oportunidad de mejora que surja, a las cuales se les da seguimiento a través del FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias y su respectivo FO-CA-04 Plan de Acción Completado. Es bueno resaltar que, desde marzo 2021 hasta febrero 2022, no se han presentado quejas ni de ciudadanos/clientes ni de colaboradores. Igualmente, se destaca que el 2022 solamente se ha presentado una (1) queja de un ciudadano y esta se respondió el mismo día.</p> <p>Evidencia</p> <p>-PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias</p> <p>-Informe quejas y sugerencias 2021 y 2022</p> <p>-Correo respuesta queja ciudadano</p> <p>-FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias</p> <p>-FO-CA-04 Plan de Acción Completado</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La DIGEPRES ha implementado métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos clientes, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web presupuesto ciudadano • Portal web con informaciones diversas • Implementación de buzones de quejas y sugerencias digitales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de transdoc y transdoc web para la documentación y correspondencia • Por medio a las redes sociales se educa a la ciudadanía sobre los servicios presupuestarios. • Elaboración e implementación de la Carta Compromiso Ciudadano, con dos servicios comprometidos y estándares de calidad establecidos. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal web presupuesto ciudadano -Portal web DIGEPRES -Informe buzón de quejas y sugerencias -Enlace buzón digitales -FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias -FO-CA-04 Plan de Acción Completado -Redes sociales -Informe redes sociales 2022 y memoria institucional, desempeño redes sociales 2021 -Elaboración e implementación de la Carta Compromiso Ciudadano, con dos servicios comprometidos y estándares de calidad establecidos -Encuesta satisfacción de los servicios -Correo implementación de transdoc y transdoc web -Screenshot transdoc y transdoc web -Encuesta Uso Transdoc 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores</p>	<p>La DIGEPRES brinda información y servicios presupuestarios a los ciudadanos/clientes sin importar su género, diversidad cultural y social. En la Oficina de libre acceso a la información (OAI) se</p>	

<p>previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>reciben ciudadanos de todas las edades, estudiantes, empleados privados, la prensa, instituciones, etc. y a todos se le brinda un servicio de excelencia, también la página web cuenta con un menú de accesibilidad que permite al ciudadano cliente adecuar la plataforma a sus necesidades visuales y auditivas.</p> <p>Se brindan servicios de calidad y excelencia a todas las instituciones públicas de todos los ámbitos y a todos los clientes/ciudadanos que lo soliciten, y esto se evidencia en las calificaciones de las encuestas de satisfacción de los servicios, de la OAI y del presupuesto ciudadano; la cual, en la última encuesta del 2021 sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), La DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto; y en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Esto no cumple el objetivo planteado de que la transparencia obtuviera una calificación entre 85 a 90% para el 2021 establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso Ciudadano, -Registro de solicitudes de la OAI -Estadísticas de la OAI -Calificaciones de la OAI 	
--	--	--

	<p>-Resultado encuestas de satisfacción de los servicios.</p> <p>-Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP</p> <p>-Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Durante la formulación del PEI 2021-2024 se consideraron las opiniones de nuestros grupos de interés. De la misma manera, colaboramos y participamos en la elaboración de PEI de Tesorería Nacional, Contraloría General de la República, DIGECOG y el Plan Estratégico Sectorial del MH</p> <p>Evidencia</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)</p> <p>-PPT PEI grupos de interés</p> <p>-Comunicación Socialización PEI Contraloría</p> <p>-Lista invitados socialización PEI grupos interés</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Como se ha mencionado en ejemplos anteriores, la DIGEPRES cuenta con varios medios para mantener un flujo de información y comunicación continuo entre la Institución y los ciudadanos/clientes, tanto de forma física como digital.</p>	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso Ciudadano -Portal transparencia -Portal web DIGEPRES -Enlace quejas y sugerencias -Screenshot información de contacto -Redes Sociales -Informe redes sociales 2022 y memoria institucional, desempeño redes sociales 2021 -Registro de solicitudes de la OAI -Estadísticas de la OAI -Informe de quejas y sugerencias -Informe Satisfacción de los servicios 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Como se ha establecido en ejemplos anteriores, la la transparencia es un objetivo importante para la DIGEPRES, encontrándose la misma en el eje 2 de Transparencia Presupuestaria y Control Social de su PEI. Es por esto, que cuenta con un Portal de Transparencia y una Oficina de Libre Acceso a la Información, cuyas buenas prácticas se evidencian en sus estadísticas y calificaciones por parte de la DIGEIG, además del ranking en las dos últimas encuestas sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), donde para el 2021 la DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto, y para el 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto. Esto no cumple el objetivo planteado de que la</p>	

	<p>transparencia obtuviera una calificación entre 85 a 90% para el 2021 establecido en el PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de Transparencia -Registro de solicitudes de la OAI -Estadísticas de la OAI -Calificaciones de la OAI -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En la DIGEPRES se mide la percepción que tienen los ciudadanos/clientes, colaboradores y grupos de interés acerca de la imagen y rendimiento general de la Institución, utilizando encuestas tales como: la Encuesta de Clima Organizacional y la del Presupuesto Ciudadano, cuyo objetivo está establecido en el PEI y la encuesta satisfacción de los servicios, cuyo objetivo se encuentra en la Carta Compromiso.</p> <p>Evidencia</p>	

	<p>-Informe de Resultados encuesta clima 2021 y 2022</p> <p>-Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP</p> <p>-Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 y resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p> <p>-Encuesta satisfacción de los servicios 2021 y 2022</p> <p>-Carta de Compromiso</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>La DIGEPRES mide el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores a través de la encuesta de clima organizacional en la dimensión de <i>identidad de la institución</i> y <i>valores</i>, donde en el 2021 se obtuvo un valor de 90.75% y en el 2022 se alcanzó 93.25%.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Informe de Resultados encuesta clima 2021 y 2022</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La DIGEPRES mide la participación de las personas en las actividades de mejora a través de la encuesta de clima organizacional en la dimensión de <i>Mejora y Cambio</i>, donde en el 2021 se obtuvo un valor de 81.23% y en el 2022 se alcanzó 80.08%. También las personas utilizan los buzones de quejas y sugerencias, donde tanto los ciudadanos/clientes como los colaboradores pueden expresar sus opiniones y las oportunidades de mejora son trabajadas por las áreas responsables. De las quejas del 2021 todas fueron solucionadas y de las del</p>	

	<p>2022 el 48% ha si todo tomada en cuenta, el restante todavía está en proceso.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe buzón de quejas y sugerencias -Encuesta clima organizacional -Seguimiento informe buzón de quejas y sugerencias -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>La DIGEPRES entrega a todo su personal el código de ética y en la inducción se les explican las faltas disciplinarias de 1er, 2do y 3er grado mencionadas en la ley 41-08 y el código de ética además se les detallan los valores institucionales, entre los cuales está la <i>integridad</i>. La Institución evalúa la percepción de los colaboradores sobre el grado en que la institución promueve el conocimiento de los valores, de los posibles conflictos de interés y de la importancia de un compromiso ético, por medio a la encuesta de clima organizacional en la dimensión <i>Austeridad y Combate a la Corrupción</i>, donde en el 2021 se obtuvo un valor de 87.12% y en el 2022 se alcanzó 89.71%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima organizacional -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>La institución ha mantenido un progreso sustancial en los resultados de la dimensión de comunicación que mide la percepción de las personas respecto a los mecanismos de consulta y diálogo, obteniendo un 84.58% en la medición del 2021 y un 88.24% en la del 2022.</p>	

	<p>Finalmente, la institución cuenta con redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram y Youtube, que son medios para consulta de información y diálogo activo y su progreso se mide en los informes.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Informe encuesta clima organizacional 2021 y 2022</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p> <p>-Informe desempeño de las redes sociales Redes sociales 2022</p> <p>-Memorial Institucional, desempeño de las redes sociales 2021</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3 pág. 35</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La institución es socialmente responsable llevando a cabo actividades que promueven la sostenibilidad ambiental y aportes a sectores vulnerables</p> <p>Durante los últimos 2 años se ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impartido, en coordinación con el Hemocentro Nacional, charlas de la importancia de la donación de sangre; donde participaron 34 colaboradores. • Donado 155 litros de leche en coordinación con el Club Activo 20-30 y la Fundación Soy de Cristo. • Recolectado 15,781 tapitas para ser recicladas y ayudar a cubrir tratamientos de niños con cáncer de la Fundación St. Jude. 	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Charla de la importancia de la donación de sangre (fotos, listado de asistencia, invitación) -Lecheton (Invitación, fotos entrega a fundación y en digepres, correo de agradecimiento) -Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento) 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>La apertura de la Institución para el cambio y la innovación se mide por medio a la encuesta de clima organizacional en la dimensión <i>Mejora y Cambio</i>, donde en el 2021 se obtuvo un valor de 81.23% y en el 2022 se alcanzó 80.08%. y en la dimensión <i>Uso de la Tecnología</i>, donde en el 2021 se obtuvo un valor de 77.31% y en el 2022 se alcanzó 77.74%. Asimismo, la DIGEPRES utiliza las redes sociales y herramientas informáticas innovar y comunicar eficientemente dichas mejoras. Finalmente, en el Plan estratégico y sus respectivos POAs se visualiza los cambios planificados y su ejecución.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de clima organizacional 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 -Documento Explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Memoria Institucional, desempeño de las redes sociales -Informe Redes Sociales 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35 -Reporte uso teams, Outlook y onedrive 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La DIGEPRES utiliza sistemas tales como Microsoft Teams, Outlook y Onedrive, donde en el reporte</p>	

	<p>se visualiza un aumento en el uso de estos por parte de los usuarios; donde desde diciembre 2021, teams y onedrive aumentaron la actividad en 12.6% y 54.8% respectivamente, mientras que el email de Outlook disminuyó 14.1%.</p> <p>Se digitalizaron las solicitudes de servicios TIC a través de un sistema de tickets llamado Spiceworks. Para el 1er trimestre del 2022 se habían cerrado 317 tickets, para un 91.9% y solo permanecían abierto 28, para un 8.1%. También, el promedio del nivel de cumplimiento de los planes operativos en los últimos 5 trimestres se ha mantenido constante en un 96%.</p> <p>Finalmente, las principales redes sociales han visto un incremento en los seguidores, pasando de 6,854 en el 2021 a 8,358 en el 2022 para Instagram; 437 en el 2021 a 455 en el 2022 para Facebook y 12,053 en el 2021 a 13,561 en el 2022 para Twitter.</p> <p>Evidencia -Documento Explicativo POA -Informe Monitoreo POA -Memoria Institucional, desempeño de las redes sociales 2021 -Informe desempeño Redes Sociales 2022 -Reporte uso teams, Outlook y onedrive</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Como se había mencionado en el criterio 6, la agilidad es la capacidad de una organización de adaptarse a los cambios internos y externos y mantener resultados productivos. En los últimos años, la DIGEPRES ha desarrollado una cultura de mejora continua, trabajo en equipo e innovación,</p>	

	<p>que le permite alcanzar sus objetivos y mantenerse ágil. Esto se demuestra en que el promedio del nivel de cumplimiento de los planes operativos en los últimos 5 trimestres se ha mantenido constante en un 96%. También se evidencia en el cumplimiento de los indicadores SMMGP.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35 -Documento Explicativo POA -Informe Monitoreo POA -Memoria de la Institución 2021 -Indicadores SMMGP 	
--	--	--

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>La DIGEPRES se enfoca en ejecutar un liderazgo enfocado en la planificación y organización, flexibilidad y participación, orientado a resultados y a brindar servicios de excelencias a los ciudadanos/clientes. Los resultados de la percepción de las personas respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización se miden por medio a la encuesta de clima organizacional en la dimensión <i>Enfoque a Resultados y Productividad</i>, donde en el 2021 se obtuvo un valor de 88.55% y en el 2022 se alcanzó 89.71%. Asimismo, el promedio del nivel de cumplimiento de los planes operativos en los últimos 5 trimestres (T1-2021 hasta T1-2022) se ha mantenido constante en un 96%. También se</p>	

	<p>evidencia en el cumplimiento de los indicadores SMMGP.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados 2021 y 2022 -Informe de monitoreo POA 2021 página 277 de 291 -Infografía informe de monitoreo POA, nivel de cumplimiento general trimestral. -Indicadores SMMGP 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La percepción sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización se puede evidenciar en el resultado de la dimensión Normatividad y Proceso de la encuesta de clima organizacional, con 91% para el 2021 y 91.67 en el 2022, evidenciando un progreso respecto a los años anteriores.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>La DIGEPRES se organizó a través de familias de puesto, con la finalidad de tener una mejor distribución para la segregación de competencias dependiendo del nivel jerárquico de cada uno de los puestos y en términos de reparto de las tareas posee las herramientas de Matriz de Seguimiento a los Productos del POA en las cuales se visualiza que el promedio del nivel de cumplimiento de los planes operativos en los últimos 5 trimestres (T1-2021 hasta T1-2022) se ha mantenido constante en un 96%.</p>	

	<p>Actualmente la calificación en el SISMAP es de 100% para Evaluación del Desempeño por Resultado y Competencias y un 0% para el indicador de Gestión de Acuerdos de Desempeño, este último el sistema no lo ha actualizado.</p> <p>En la encuesta de clima se evidencia la percepción de las personas respecto al reparto de tareas y el sistema de evaluación mediante la dimensión <i>Cantidad de Trabajo</i>, donde se las calificaciones son de 63% para el 2021 y 70.98% en el 2022. En el 2021, la calificación obtenida por la DIGEPRES fue de 90.64%, clasificándola como una institución con un desempeño Superior al promedio, según los criterios que se establecen por el Ministerio de Administración Pública colocados en el informe de evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 -Enlace SISMAP -Informe Monitoreo POA -Informe evaluación del desempeño 2021 -Relación Acuerdos de desempeño 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.1.2, pág. 32 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La Gestión del conocimiento es un proceso que sigue un orden sistemático, lógico y organizado para producir, transmitir y aplicar conocimientos. Se tiene una carpeta compartida con la documentación vigente; se remiten comunicaciones internas a toda la institución.</p>	

	<p>Además, en la DIGEPRES el conocimiento se gestiona utilizando diversas herramientas, tales como: videos en las pantallas (32 videos en 2021 y 57 en lo que va del 2022); sistemas como Microsoft Teams, Outlook y Onedrive, donde en el reporte se visualiza un aumento en el uso de estos por parte de los usuarios: desde diciembre 2021, teams y onedrive aumentaron la actividad en 12.6% y 54.8% respectivamente, mientras que el email de Outlook disminuyó 14.1%.</p> <p>Finalmente, las principales redes sociales han visto un incremento en los seguidores, pasando de 6,854 en el 2021 a 8,358 en el 2022 para Instagram; 437 en el 2021 a 455 en el 2022 para Facebook y 12,053 en el 2021 a 13,561 en el 2022 para Twitter.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Screenshot carpeta documentation vigente -Screenshot comunicación a toda la DIGEPRES -Reporte uso teams, Outlook y onedrive -Informe Redes Sociales 2022 -Memoria Institucional 2021, Acápite vi.Desempeño del Área de Comunicaciones -Relación de videos colocados en pantalla 2021-2022 -Plan del área de comunicaciones 2022 -Plan de trabajo del área de comunicaciones 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>En la DIGEPRES, la comunicación interna se gestiona utilizando diversas herramientas, tales como: videos en las pantallas (32 videos en 2021 y 57 en lo que va del 2022); Microsoft Teams,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Outlook y Onedrive, donde en el reporte se visualiza un aumento en el uso de estos por parte de los usuarios; donde desde diciembre 2021, teams y onedrive aumentaron la actividad en 12.6% y 54.8% respectivamente, mientras que el email de Outlook disminuyó 14.1%.

Asimismo, las principales redes sociales han visto un incremento en los seguidores, pasando de 6,854 en el 2021 a 8,358 en el 2022 para Instagram; 437 en el 2021 a 455 en el 2022 para Facebook y 12,053 en el 2021 a 13,561 en el 2022 para Twitter.

Finalmente, la percepción de los colaboradores con relación a la comunicación se mide con la encuesta organizacional en la dimensión *comunicación*, donde para el 2021 se obtuvo un 87.52% y para el 2022 un 88.24%.

Evidencia

- Screenshot comunicación a toda la DIGEPRES
- Encuesta de clima organizacional y sus resultados
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32
- Reporte uso teams, Outlook y onedrive
- Informe Redes Sociales 2022
- Memoria Institucional 2021, Acápites vi. Desempeño del Área de Comunicaciones
- Relación de videos colocados en pantalla 2021-2022
- Plan del área de comunicaciones 2022
- Plan de trabajo del área de comunicaciones 2022
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35

6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El reconocimiento laboral se mide en la encuesta de clima organizacional, donde para el 2021 se obtuvo un valor de 83.08% y 86.12 para el 2022, evidenciándose así una mejora con relación al año anterior.</p> <p>Evidencia -Encuesta clima y sus resultados -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La percepción del cambio y la innovación se mide a través del acápite de <i>Mejora y Cambio</i> en la encuesta de clima organizacional, donde para el 2021 se obtuvo un valor de 81.23% y 80.08 para el 2022.</p> <p>Evidencia -Encuesta clima y sus resultados -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La DIGEPRES mide la percepción de las condiciones de trabajo relacionado con el ambiente de trabajo y la cultura organizacional a través de las dimensiones de <i>Balance Trabajo Familia, Calidad de Vida Laboral; Relación con los Empleados/Colegas/Colaboradores y Colaboración y Trabajo en Equipo</i> de la encuesta de clima organizacional, donde visualiza que, para <i>Balance Trabajo Familia</i>, disminuyó de 75.16% en el 2021 a 72.16% para el 2022; en <i>Calidad de Vida Laboral</i></p>	

	<p>aumentó de 87.96 en el 2021 a 89.72% en el 2022; en <i>Relación con los Empleados/Colegas/Colaboradores</i> aumentó de 90.86 en el 2021 a 91.37% en el 2022 y <i>Colaboración y Trabajo en Equipo</i> disminuyó de 87.56 en el 2021 a 87.16% en el 2022.</p> <p>Evidencia -Encuesta clima y sus resultados -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>La DIGEPRES se enfoca en el bienestar de sus colaboradores y en la flexibilidad ante las diferentes situaciones que se puedan presentar, otorgando permisos y facilidades para contribuir con el personal que estudia, los empleados en avanzada edad, las madres durante el periodo de lactancia, jornadas orientadas a garantizar la salud, permisos por imprevistos, aparte de los permisos otorgados por ley. Además de establecer un dispensario médico que cuenta con un Médico General y una Enfermera.</p> <p>Finalmente, se mide la percepción de los colaboradores a través de las dimensiones de <i>Balance Trabajo Familia y Calidad de Vida Laboral</i> de la encuesta de clima organizacional, donde visualiza que, para <i>Balance Trabajo Familia</i>, disminuyó de 75.16% en el 2021 a 72.16% para el 2022 y <i>Calidad de Vida Laboral</i> aumentó de 87.96 en el 2021 a 89.72% en el 2022.</p> <p>Evidencia -Encuesta clima y sus resultados -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p>	

	<p>-Estadísticas de permisos y licencias -Jornadas de la Salud 2021 y 2022</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES mide la percepción de igualdad de oportunidades y la equidad en el trato y comportamientos a través de la dimensión de <i>equidad y género</i> de la encuesta de clima organizacional, donde se visualiza que en el 2021 se tenía un valor de 60.79% y para el 2022 aumentó a un 69.22%. Asimismo, en las estadísticas de rango salarial x género de puestos directivos y personal de nuevo ingreso se evidencia la equidad.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 -Distribución de Nuevo Ingreso Por Género y Grupos de Edad 2021-2022 -Cantidad de Empleados Fijos x Genero y Salario 2021 y 2022 -Cantidad de Empleados Fijos x Genero, Puesto y Salario 2021 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La DIGEPRES procura mantener condiciones óptimas del lugar de trabajo y ambientales. Evaluamos la percepción sobre el lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo en la encuesta de Clima Organizacional en la dimensión de Calidad de Vida Laboral, donde visualiza que, en el 2021 se tenía un valor de 87.96% y para el 2022 aumentó a un 89.72%. De igual forma, se conformó una brigada de evacuación con 29 miembros, los cuales han recibido talleres primeros auxilios, manejo y uso del extintor y procedimientos de evacuación. Finalmente, en el 2021 se remitieron 10 correos y</p>	

	<p>5 en el 2022 para la protección laboral de los empleados.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados. -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 -Presentación de Inducción slides 38-41. -COIs protección laboral. -Información Brigadistas (Campaña de seguridad laboral, Puntos de encuentro, talleres, Ruta de evacuación, listado de miembros, listado entrega de suministros, fotos). 	
--	--	--

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>La DIGEPRES se enfoca en el desarrollo de las competencias de sus colaboradores, por eso ha implementado un Sistema de Gestión por Competencias y Resultados, de los que salen los acuerdos de desempeño de los colaboradores. Los cuales miden el rendimiento de estos utilizando métricas claras. Se crearon 263 acuerdos de desempeño en el 2021 y 297 en el 2022.</p> <p>La percepción respecto al Plan de Carrera y Desarrollo de Competencias se refleja en la encuesta de Clima Organizacional, a través de las siguientes dimensiones: <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i>, donde para el 2021 se obtuvo un valor de 81.23% y para el 2022 aumentó a 86.51% y <i>Servicio Profesional de Carrera</i>, donde para el 2021</p>	

	<p>se obtuvo un valor de 54.19% y para el 2022 aumentó a 71.77%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 -Data detección de capacitaciones -Relación de Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 -Informe Evaluación del Desempeño 2021 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>La percepción respecto a la motivación y el empoderamiento, se refleja en la encuesta de Clima Organizacional, a través de las siguientes dimensiones: <i>Reconocimiento Laboral</i>, donde para el 2021 se obtuvo un valor de 83.08% y para el 2022 aumentó a 86.12%; <i>Salario</i>, donde para el 2021 se obtuvo un valor de 53.97% y para el 2022 aumentó a 75.59%; <i>Beneficios</i>, donde para el 2021 se obtuvo un valor de 87.40% y para el 2022 aumentó a 93.25% y <i>Mejora y Cambio</i>, donde para el 2021 se obtuvo un valor de 81.23% y para el 2022 disminuyó a 80.08%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En la DIGEPRES, los colaboradores pueden optar por acciones participativas siempre y cuando, cumpla con los requerimientos establecidos en el procedimiento de formación de personal. Además, como práctica habitual, se les ofrece a las áreas programas que solicitan para sus colaboradores.</p>	

	<p>La percepción sobre el acceso y calidad de la formación se refleja en la encuesta de clima organizacional, en la dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo, donde para el 2021, se obtuvo una calificación de 81.23 y para el 2022 incrementó a 86.51%</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 -Data detección capacitación 2022 -Plan anual de capacitación 2021-2022 -Ejecución plan de capacitación 2021 	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La DIGEPRES mantiene actualizadas las mediciones de los indicadores de absentismo y cálculo de rotación (IRP) una evidencia de esto es la calificación reflejada en SISMAP para ambos indicadores de 100%.</p> <p>El resultado de las mediciones del indicador de <i>Absentismo</i> es 7.07 en 2019; 5.9 en 2018; 1.91 en 2021 y 0.59 en el 2022. Para el <i>Índice de rotación</i> es 6.63 para el 2018; 10.54 en 2019; 6.66 en el 2021 y 2.91 para el 2022.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte de Cálculo de Absentismo Anual 2018, 2019 y 2021-2022 	

	<p>Reporte de Cálculo de Rotación Anual 2018, 2019 y 2021-2022</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.1.2, pág. 32</p> <p>-Encuesta clima y sus resultados 2021 y 2022</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Para la DIGEPRES, los indicadores de participación en actividades de mejora se miden con los resultados de la encuesta de clima organizacional, en el atributo de <i>mejora y cambio</i>, donde para el 2021 el valor de la dimensión fue de 81.23% y para el 2022 de 80.08%.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Encuesta clima y sus resultados 2021 y 2022</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No existen evidencias de reportes de dilemas éticos reportados	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Como se mencionó en criterios anteriores, la DIGEPRES, ha llevado a cabo actividades de responsabilidad social, en las cuales participaron los colaboradores y la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social, se evidencia en los aportes recibidos:</p> <p>Durante los últimos 2 años se han:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impartido, en coordinación con el Hemocentro Nacional, charlas de la importancia de la donación de sangre; donde participaron 34 colaboradores. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Donado <i>155 litros</i> de leche en coordinación con el Club Activo 20-30 y la Fundación Soy de Cristo. • Recolectado <i>15,781 tapitas</i> para ser recicladas y ayudar a cubrir tratamientos de niños con cáncer de la Fundación St. Jude. <p>Evidencia</p> <p>-Charla de la importancia de la donación de sangre (fotos, listado de asistencia, invitación) -Lecheton (Invitación, fotos entrega a fundación y en digepres, correo de agradecimiento) -Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento)</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>En la DIGEPRES a través de la Carta de Compromiso Ciudadano, se comprometió la profesionalidad como atributo de calidad con un estándar de 90% y 85% para los servicios de: <i>asistencia técnica temas presupuestarios</i> y <i>capacitaciones en temas presupuestarios</i> respectivamente. Esto se demuestra en la encuesta de satisfacción de cliente donde:</p> <p><i>Asistencia técnica temas presupuestarios</i> obtuvo una calificación en el 2021 de: 97% para el T1, 100% para el T2, 97% en el T3 y 97% en el T4 y 98% para el T1 2022.</p> <p><i>Capacitaciones en temas presupuestarios</i> obtuvo una calificación en el 2021 de: 100% para el T1, 100% para el T2, 98% en el T3 y 98% en el T4 y 97% para el T1 2022.</p>	

	<p>Finalmente, la institución tiene a disposición de los colaboradores y ciudadanos/clientes buzones de quejas y sugerencias, en los cuales para el 2021 y 2022 solamente ha habido una sola queja, la cual se subsanó el mismo día.</p> <p>Evidencia -Carta de Compromiso Ciudadano -Encuesta de Satisfacción Servicios Comprometidos 2021 y 2022 -SISMAP, indicador Carta de Compromiso Ciudadano -Informe Quejas y Sugerencias</p>	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En la DIGEPRES, se utiliza la matriz de seguimiento al POA, para medir el cumplimiento de logros sobre las metas y los productos asignados a cada colaborador, el resultado final general de la medición del cumplimiento de los productos planificados por trimestres fue para el 2021: T1 de 97.3%, T2 de 95.9, T3 de 96.8% y T4 de 94.5% y para el 2022: T1 de 96%.</p> <p>Además del resultado general que se menciona en el informe de monitoreo, en los anexos se puede evidencia el cumplimiento por área por colaborador</p> <p>Evidencia -Informe Monitoreo POA 2021, página 277 de 291 -Infografía Informe Monitoreo POA 2022 -SISMAP</p>	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Para la DIGEPRES, los indicadores de uso de herramientas digitales de información y comunicación que se tienen se miden con los resultados de la encuesta de clima organizacional, en el atributo de <i>uso de la tecnología</i>, donde para el 2021 el valor de la dimensión fue de 77.31% y para el 2022 aumentó a 77.74%. Además, en el tablero de indicadores presidencial, el indicador ITICGE que mide la OPTIC obtuvo una calificación de 89% para el 2021 y 94% para el 2022.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 -Calificaciones Indicadores SMMGP 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Para la DIGEPRES, los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades se miden con los resultados de la encuesta de clima organizacional, en el atributo de <i>Capacitación Especializada y Desarrollo</i>, donde para el 2021 el valor de la dimensión fue de 81.23% y para el 2022 aumentó a 86.51%. También se mide con el indicador “Plan de Capacitación” del SISMAP.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta clima y sus resultados 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 -Enlace al SISMAP -Plan de Capacitación 2021 y 2022 -Ejecución capacitaciones 2021 -Data detección capacitaciones 2022 	

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>La DIGEPRES reconoce el mérito que tienen sus colaboradores y esto se mide con los resultados de la encuesta de clima organizacional, en el atributo <i>Reconocimiento Laboral</i>, donde para el 2021 el valor de la dimensión fue de 83.08% y para el 2022 aumentó a 86.12%.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Encuesta clima y sus resultados -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32</p>	
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y	La DIGEPRES promueve el conocimiento y apoya con la ejecución de sus servicios, a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Se evidencia el impacto del funcionamiento de la organización por medio a las publicaciones en las redes sociales, publicaciones oficiales en la página	

<p>eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>web y los compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso Ciudadano.</p> <p>De igual forma, la Institución lleva a cabo actividades que promueven la sostenibilidad ambiental y aportes a sectores vulnerables.</p> <p>Durante los últimos 2 años se han:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impartido, en coordinación con el Hemocentro Nacional, charlas de la importancia de la donación de sangre; donde participaron 34 colaboradores. • Donado 155 litros de leche en coordinación con el Club Activo 20-30 y la Fundación Soy de Cristo. • Recolectado 15,781 tapitas para ser recicladas y ayudar a cubrir tratamientos de niños con cáncer de la Fundación St. Jude. <p>Evidencia</p> <p>-Charla de la importancia de la donación de sangre (fotos, listado de asistencia, invitación)</p> <p>-Lecheton (Invitación, fotos entrega a fundación y en digepres, correo de agradecimiento)</p> <p>-Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento)</p> <p>-Publicaciones en Redes Sociales</p> <p>-Memoria institucional, ii. Desempeño de las Redes Sociales 2021</p> <p>-Informe redes sociales 2022</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con</p>	<p>La DIGEPRES colabora con la sostenibilidad</p>	

<p>relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>local y nacional realizando compras de productos de comercio a las MIPYMES. En el 2021 se adjudicaron a las MIPYME 66 contratos de 194; para un 34%. En lo que va del 2022, se han adjudicado a las MIPYME 37 contratos de 78; para un 47%. Esto aumenta en un 14 y 27% 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. De igual forma, con la calificación de los indicadores de compras a MIPYMES de SISCOMPRAS con un promedio de 19.91 para 2021 y 20 para el 2022 esto queda evidenciado.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte compras y contrataciones 2021-2022 -Cuadro cantidad de contratos MYPYMES 2021-2022 -PACC 2021-2022 -Indicadores SISCOMPRAS 2021 y 2022 -Informe Ejecución Presupuestaria <p>Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.4</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La DIGEPRES a través de los años ha participado y apoyado actividades culturales y sociales, como parte de su compromiso con la sociedad, ejemplo de esto son: préstamo de sus instalaciones, las publicaciones en las redes sociales para educar a la ciudadanía sobre el Presupuesto del Estado; también se publican en el portal web y se distribuyen gratuitamente los ejemplares de Presupuesto Ciudadano y Comic y Conoce el Presupuesto. Además, mantiene el portal web</p>	<p>No se han evidenciado acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones han sido escasas.</p>

	<p>actualizado con estadísticas presupuestarias y el buzón digital de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Redes Sociales -Memoria institucional, ii. Desempeño de las Redes Sociales 2021 -Informe redes sociales 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35 -Informe buzón de quejas y sugerencias 2021 y 2022 -Solicitudes salón Juan Bosch 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La DIGEPRES en interés de contribuir a reforzar la calidad del diseño de políticas y, de esta manera, fortalecer el impacto del gasto público creó un conjunto de programas presupuestarios pilotos estructurados utilizando la Metodología de Presupuesto Orientado a Resultados (PoR). Dicha metodología inició con 9 programas, en los sectores: salud, transporte, poblaciones vulnerables, seguridad ciudadana y ganadería.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto Orientado a Resultados (PoR) 2020-2023 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 1.5.1, pág. 29 -Enlace acuerdo DIGEPRES-DIGEGA y DIGEPRES-INTRANT -Enlace taller Presupuesto Orientado a Resultados -Redes sociales -Memoria institucional, ii. Desempeño de las Redes Sociales 2021 -Informe redes sociales 2022 	

	-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>La DIGEPRES mantiene buenas calificaciones en la evaluación que realiza la DIGEIG respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo, las calificaciones han sido de: para el 2021: 100% desde enero hasta junio, 85.5% en julio, 91% en agosto, 72.85% en septiembre, 99% en octubre, 97.8% en noviembre y 90.8% en diciembre. Para el 2022: 95.7% enero, 99.7% febrero y 96.05% marzo.</p> <p>Finalmente, en la última encuesta del 2021 sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), La DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto. Resaltamos que la encuesta de la IBP se realiza cada dos años y que, en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto.</p> <p>Evidencia -Calificaciones OAI. -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP. -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP. -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	En la DIGEPRES para el 2021 y 2022, no se han realizado actividades de sostenibilidad	No se evidencian objetivos con relación al impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental

	<p>medioambiental, pero se remitieron 3 comunicaciones internas sobre la reducción del uso de botellas plásticas y ahorro de energía en el 2021. De igual forma, se recolectaron 15,781 tapitas plásticas que se vendieron y el monto recolectado, se donó al St Jude para los niños con cáncer.</p> <p>Evidencia -Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento). -3 COIs reducción del uso de botellas plásticas y ahorro de energía.</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información que brinda información de forma transparente a todos los ciudadanos que la solicitan dentro del plazo que especifica la Ley 200-04., esto se verifica en las calificaciones de la evaluación que realiza la DIGEIG respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo, las calificaciones han sido de: para el 2021: 100% enero-junio, 85.5% julio, 91% agosto, 72.85% septiembre, 99% octubre, 97.8%, noviembre y 90.8% diciembre.</p> <p>Para el 2022: 95.7% enero, 99.7% febrero y 96.05% marzo.</p> <p>Finalmente, en la última encuesta del 2021 sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), La DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto. Resaltamos que la</p>	

	<p>encuesta de la IBP se realiza cada dos años y que, en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto.</p> <p>Evidencia -Calificaciones OAI -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2021 del IBP -Informe Encuesta Presupuesto Ciudadano OBS 2019 del IBP -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31</p>	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>En la DIGEPRES para el 2021 y 2022, se han remitido 3 comunicaciones internas sobre la reducción del uso de botellas plásticas y ahorro de energía. De igual forma, se recolectaron 15,781 tapitas plásticas que se vendieron y el monto recolectado, se donó al St. Jude para los niños con cáncer.</p> <p>Por otro lado, la Institución ofrece rutas de transporte para los empleados. Esto, aparte de ser un beneficio adicional para los colaboradores, permite el ahorro de combustible, la reducción de: gases, ruido y congestión vial, de los 324 empleados que existen actualmente, 59 utilizan el servicio, esto equivale a un ahorro diario en</p>	<p>No se evidencian objetivos con relación al impacto de la organización en sostenibilidad medioambiental</p>

	<p>emisiones de CO₂ de 453.12 kg, asumiendo que las personas que utilizan el transporte vengan todas en su vehículo propio y que recorran en promedio 20 Kms. ida y vuelta (nota: datos calculados utilizando GEI terrestre - Calculo GEI CeroCO2).</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento) -COIs reducción del uso de botellas plásticas y ahorro de energía. -Informe de la sección de transportación -Rutas de transporte y cantidad de colaboradores beneficiados -Presentación Inducción de RR.HH. slides 27 y 35 que menciona el beneficio del transporte 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La DIGEPRES mantiene relaciones de calidad con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, evidencia de esto es que se lleva de forma comprensible las informaciones presupuestarias a toda la comunidad y también con la participación del Director General en medios de comunicación tanto digitales como tradicionales hablando sobre temas presupuestario y su impacto en la sociedad.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -8 COIs participación del Director General en programas de radio, televisión, paneles 2021 -4 entrevistas en programas de radio y televisión 2022 -Enlaces a las redes sociales -Memoria Institucional, ii.Desempeño de las redes sociales 2021 -Informe redes sociales 2022 	

	<p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La DIGEPRES realiza cobertura de los eventos y participación del Director General en medios de comunicación tanto digitales como tradicionales. La DIGEPRES tiene presencia en las redes sociales y su desempeño se ha incrementado. Los indicadores de las redes sociales para el 2021 fueron de: 12,053 seguidores de Twitter, 437 crecimiento de la audiencia en Facebook y 6,854 seguidores en Instagram.</p> <p>Para el 2022, se visualiza un crecimiento en todas las comunidades, donde: enero con un total de 12,500 seguidores, abril con 13,300 seguidores y mayo con 13,561. Se destaca que en Twitter la tasa de interacción también ha tenido una tendencia positiva, con un 2.7% en enero y abril y 3.1% en mayo.</p> <p>Asimismo, el Director ha participado en 8 programas de radio o televisión en el 2021 y 4 en lo que va del 2022.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Enlace a las Redes Sociales -Memoria institucional, ii. Desempeño de las Redes Sociales 2021 -Informe Redes Sociales 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35 -8 COIs participación del Director General en programas de radio, televisión, paneles 2021 -4 entrevistas en programas de radio y televisión 2022 	

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).

Como se ha mencionado en otros criterios, con el cumplimiento de la ley 41-08 y la política y los procedimientos internos de Recursos Humanos, la DIGEPRES garantiza que no exista discriminación y que se apoye la diversidad. Los empleados cuentan con herramientas para sugerir cambios y/o denunciar conductas inadecuadas como es el uso de los buzones de sugerencias y quejas además de los buzones de denuncias para que puedan tener un medio de comunicación anónimo. Asimismo, se tiene una participación de mujeres y jóvenes en todos los puestos; donde: En el 2021, había 139 mujeres y 92 hombres, de las cuales 27 mujeres y 14 hombres ocupaban puestos de dirección, aparte del Director General y a mayo 2022, laboran 135 mujeres y 92 hombres, de las cuales 22 mujeres y 11 hombres ocupaban puestos de dirección, aparte del Director General.

Finalmente, en el 2021 ingresaron 32 mujeres y 42 hombres y en el 2022 ingresaron 12 mujeres y 17 hombres, para ambos años las edades oscilan entre los 20 y 50 años.

Evidencia

Distribución de Nuevo Ingreso Por Género y Grupos de Edad

-Cantidad de Empleados Fijos x Género y Salario 2021 y 2022

-Cantidad de Empleados Fijos x Género, Puesto y Salario 2021 y 2022

-Ascensos y promociones 2021-2022

-Informe Buzón de quejas y sugerencias 2021 y 2022

<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La DIGEPRES implementó el Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados, único en el Caribe y que inició con programas de prioridad nacional. Este proyecto demuestra los esfuerzos de que la Institución realiza por cerrar la brecha respecto a las mejores prácticas internacionales, estableciendo un hito en la gestión del gasto del Gobierno.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Documento del Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados (PPoR) Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 1.5.1, pág. 29. -Enlace acuerdo DIGEPRES-DIGEGA y DIGEPRES-INTRANT -Enlace taller Presupuesto Orientado a Resultados -Enlace a Redes sociales -Memoria Institucional, ii.Desempeño Redes sociales 2021 -Informe Redes sociales 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7.1 y 3.7.3, pág. 35 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La DIGEPRES desarrolla intercambio productivo de conocimientos e información, evidenciado con la participación del Director General en programas de radio y televisión, congresos, paneles, seminarios y conferencias.</p> <p>En el 2021 se realizaron 8 encuentros ciudadanos, y el Director General asistió a 7 entrevistas, los cuales fueron publicados a través de las redes sociales. En el 2022, el Director General ha participado en 6 encuentros, 4 entrevistas y una participación en taller</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -COIs participación del Director General en programas de radio, televisión, paneles. -Enlaces a sala de prensa del portal de la DIGEPRES 2022 -Memoria Institucional, xiii. Encuentros ciudadanos durante el ciclo presupuestario -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La DIGEPRES desarrolla programas para la prevención de riesgos de la salud, accidentes, desastres, etc., actualmente la institución tiene un 100% en el indicador del SISMAP "Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo". En el 2021 y 2022 se obtuvieron los siguientes resultados: Jornadas de la Salud, con la participación de 103 colaboradores en marzo 2022; Jornada visual con la participación de 74 colaboradores en agosto 2021; Charla hipertensión y diabetes con la participación de 54 colaboradores; Charla ergonomía con la participación de 31 colaboradores; Charla alimentación saludable con la participación de 68 colaboradores; Charla prevención cáncer de mama con la participación de 69 colaboradores y Charla Manejo de estrés en tiempos de COVID-19 con la participación de 68 colaboradores.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reportes de jornadas de salud realizadas -Fotos de las jornadas de salud -Convocatorias semana de la salud -Enlace SISMAP 	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente,</p>	<p>La DIGEPRES durante los últimos 2 años ha:</p>	

<p>reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Impartido, en coordinación con el Hemocentro Nacional, charlas de la importancia de la donación de sangre; donde participaron 34 colaboradores. •Donado 155 litros de leche en coordinación con el Club Activo 20-30 y la Fundación Soy de Cristo. •Recolectado 15,781 tapitas para ser recicladas y ayudar a cubrir tratamientos de niños con cáncer de la Fundación St. Jude. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Charla de la importancia de la donación de sangre (fotos, listado de asistencia, invitación) -Lecheton (Invitación, fotos entrega a fundación y en digepres, correo de agradecimiento) -Tapitas x quimio (Invitación, fotos entrega a fundación, correo de agradecimiento) 	
---	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La DIGEPRES tiene 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, se comprometieron los servicios Asistencia Técnica y Capacitaciones Presupuestarias con un estándar de 90% y 85% de satisfacción respectivamente. Los servicios están vinculados al POA, alineados a los ejes estratégicos.</p> <p>Se mide cada trimestre el nivel de satisfacción de los servicios, obteniendo un progreso sustancial en los últimos 2 años: 97.6% en el promedio</p>	

	<p>general de satisfacción para el 2021, 98% para el primer trimestre del 2022. Para los servicios comprometidos: en el 2021 se obtuvo un promedio general de 97.8% en Asistencia Técnica y 99% en Capacitaciones, en las mediciones del 2022 la calificación promedio fue de 98% en asistencia técnica y 97% en capacitaciones, sobrepasando el estándar comprometido en ambos servicios.</p> <p>Evidencia -Encuesta de Satisfacción Cliente 2021 y 2022 -Carta de Compromiso Ciudadano -Informe Explicativo POA 2018-2019</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Como se mencionó en el ejemplo anterior, la DIGEPRES cuenta con resultados en términos del impacto de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes. El impacto en la gestión de los servicios presupuestarios con transparencia y calidad se refleja en los resultados de la última encuesta del 2021 sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), La DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto. Cabe destacar que la encuesta de la IBP se realiza cada dos años y en la calificación del 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto.</p> <p>Evidencia -Encuesta de Satisfacción Cliente 2021 y 2022 -Informe IBP de la OBS 2019</p>	

	<p>-Informe IBP de la OBS 2021</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>La DIGEPRES no ha participado en evaluaciones comparativas para beneficio de ella misma, pero ayudó al Ministerio de Hacienda con un benchlearning sobre las NOBACI, donde el objetivo fue compartir y comparar ideas de cómo trabajar los documentos junto al asesor para el avance en el cumplimiento de este indicador. Luego de esta asistencia, dicha Institución aumentó su calificación en las NOBACI.</p> <p>Evidencia</p> <p>-Listado de asistencia Benchlearning 2022</p> <p>-Minuta Reunión Benchlearning NOBACI Hacienda 2022</p>	<p>No se evidencian benchelearning/benchmarking que beneficien a la institución y medir los resultados</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La DIGEPRES tiene conformado un Comité de Compras que se encarga de velar por el cumplimiento de los contratos y acuerdos adquiridos y el grado de desempeño se evidencia en los indicadores de SISCOMPRAS, donde las calificaciones fueron 2021: 98.75% para el T1, 93.26% para el T2, 98.96% para el T3 y 96.38% para el T4. 2022: 100% para el T1.</p> <p>De igual manera, se ha dado fiel cumplimiento durante los últimos años a todos los acuerdos de las autoridades correspondientes plasmados a través de los diferentes sistemas de medición SMMGP, con una calificación promedio, para todos los sistemas de medición y control de: 73% para el 2021 y 92% para el 2022.</p>	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Indicadores SMMGP -Enlace SISCOMPRAS -Screenshot indicadores SISCOMPRAS -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.4, pág. 33 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Entre los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño a la DIGEPRES están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante el año 2021, el IGP indicador estuvo sujeto a revisión de los subindicadores y parámetros para su evaluación, por lo que el mismo no fue evaluado en dicho periodo; pero para el T1-2022 la calificación es de un 81%. • El Open Budget Survey o encuesta de presupuesto abierto (OBS) para el 2019 colocó a Rep Dom. en la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: con 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto; mientras que la misma encuesta para el 2021 el país asciende a la posición #9 de 120 países en transparencia: con 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto. • Indicadores del SMMGP, con una calificación promedio, para todos los sistemas de medición y control de: 73% para el 2021 y 92% para el 2022. • La Contraloría calificó el seguimiento a NOBACI con 32.1% para el 3er 	

	<p>cuatrimestre del 2021 y para el 2do cuatrimestre del 2022, la calificación es de 56.97%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En SISMAP de 96% para 2021 y el promedio general al 22/06/2022 es de 88.66% • En SISCOMPRAS alcanzamos un promedio de 96.84 para el 2021 y un 100% para el T1-2022. <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe IBP de la OBS 2019 -Informe IBP de la OBS 2021 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 2.1.1, pág. 31 -Calificaciones de Indicador SMMGP -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -Enlace SISMAP -Calificaciones de NOBACI -Calificaciones indicador SISCOMPRAS -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.4, pág. 33 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Se implementó un código QR para el buzón de quejas y sugerencias digital; el cual ha dado buenos resultados. Esto se evidencia porque no se remitieron quejas ni sugerencias desde el primer trimestre del 2021 hasta febrero 2022. Sin embargo, a partir de marzo 2022, mes en el que se dio a conocer el código QR, las quejas y sugerencias empezaron a remitirse donde: en marzo 2022 hubo 10 quejas y 5 felicitaciones; abril 2022 se presentaron 4 quejas y 3 sugerencias y en mayo 2022 se enviaron 1 queja y dos felicitaciones.</p>	

	<p>Asimismo, se creó un tablero interactivo para el seguimiento de la ejecución presupuestaria, el cual se encuentra disponible en el portal web de la DIGEPRES.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -COI buzón de quejas y sugerencias digital -Informes de quejas y sugerencias -Enlace tablero interactivo para el seguimiento de la ejecución presupuestaria 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La DIGEPRES ha ejecutado proyectos de impacto para el desarrollo nacional en temas presupuestarios, como el Proyecto Reforma del Sistema Presupuestario Dominicano junto con organizaciones internacionales como PNUD y Banco Mundial, también el Proyecto de Presupuesto Orientado a Resultados único en el caribe y que ha iniciado con programas de prioridad nacional.</p> <p>La Institución toma como referencia las mejores prácticas internacionales para el desarrollo de las iniciativas como el proyecto Reforma y las actividades encaminadas a mejorar la gestión de procesos y los servicios, ejemplo de esto es el intercambio de conocimiento del representante de la Dirección Financiera con miembros de la OCDE, la visita de los líderes para conocer las mejores prácticas presupuestarias de Brasil, Chile, Perú y la contratación de consultores internacionales que nos han ayudado a impregnar las mejores prácticas en</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación del Proyecto de Reforma (Involucrados, logros). 	

	<p>Registro de Benchmarking y Benchlearning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de Participantes Benchmarking Brasil, Chile, Perú. OCDE. • Modelo Conceptual NSPD • Proyecto Presupuesto Por Resultados (Involucrados, Guía CAF 2013 Documento Externo Página 277 de 302 SGC-MAP Programas ejecutados, logros). 	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La DIGEPRES para mide la gestión de los recursos humano y del conocimiento, con la encuesta de clima organizacional, en las dimensiones de: <i>Capacitación y Desarrollo</i>, donde se obtuvo una calificación 81.23% en 2021 y 86.51% en el 2022; <i>Liderazgo y participación</i>, donde se obtuvo una calificación 87.67% en 2021 y 87.84% en el 2022 y <i>Enfoque a Resultado y Productividad</i>, donde se obtuvo una calificación 88.55% en 2021 y 89.71% en el 2022. Por otro lado, para medir la gestión de recursos, en la misma encuesta de clima se mide la dimensión <i>Disponibilidad y Recursos</i>, donde se obtuvo una calificación 85.17% en 2021 y 81.18% en el 2022.</p> <p>En el plan de reclutamiento se planifican los cargos y plazas, además de la remuneración a pagar.</p> <p>Para la gestión de los recursos financieros, se utiliza el Plan Anual de Contrataciones (PACC), el</p>	

	<p>cual se mide a través de los indicadores de SISCOMPRAS y el Presupuesto, que se mide con el Índice de Gestión de Presupuestaria (IGP)</p> <p>Asimismo, se utiliza el POA para monitorear el cumplimiento de los productos asignados. En el anexo de las matrices de seguimiento del informe monitoreo POA, se visualiza el porcentaje de cumplimiento de las metas por áreas y por colaborador designado.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Plan Anual de Contrataciones (PACC) -Indicadores SISCOMPRAS -Presupuesto aprobado -Índice de Gestión de Presupuestaria 2022 -Memoria Institucional, iii. Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP) 2021 -Plan de reclutamiento -Acuerdos de desempeño 2021-2022 (RRHH) -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 -Enlace SISMAP -Informe encuesta de clima organizacional 2021 y 2022 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional, para la <i>dimensión de mejora y cambio</i>: 81.23% para el 2021 y 80.08% en el 2022. En la <i>dimensión uso de la tecnología</i>: 77.31% para el 2021 y 77.74% en el 2022 y en la <i>Normatividad y Proceso</i>: 90.09% para el 2021 y 91.67% en el 2022.</p> <p>Asimismo, se utilizan sistemas que mejoran y eficientizan los procesos tales como:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Transdoc</i> para la tramitación de la documentación, el cual de 108 encuestados un 69% está satisfecho con el uso de la herramienta y un 75% considera que aporta mejor rendimiento a su trabajo. • Teams, Outlook y Onedrive, para la comunicación y almacenamiento de información, donde en el reporte de uso de diciembre 2021 a mayo 2022, se visualiza que el uso de Outlook ha disminuido un 14.1%, mientras que la actividad de Teams y Onedrive ha aumentado un 12.6% y 54.8% respectivamente • Sistema de ticket para los servicios de TICs, el cual a marzo 2022 lleva 345 tickets creados, de los cuales 317 fueron trabajados para un 91.9% y 28 permanecían abiertos para un 8.1%. <p>Evidencia -Encuesta Clima Organizacional 2021 y 2022 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.2.2, pág. 32 -Encuesta Uso Transdoc 2022 -Reporte uso Teams, Outlook y Onedrive diciembre 2021 a mayo 2022 -Data Tickets completados 2022 -Estadística de Tickets completados 2022</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>No se han realizado análisis comparativos que beneficien a la DIGEPRES, pero la Institución respondió a un llamado de benchlearning por parte del Ministerio de Hacienda, para asistirlos con el seguimiento a NOBACI, luego del cual dicha Institución aumentó su calificación.</p>	<p>No se evidencian espacios creados para los análisis comparativos tales como benchlearning/benchmarking o laboratorios de conocimientos han sido escasos.</p>

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listado de asistencia -Minuta de reunión 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La DIGEPRES creó un conjunto de programas presupuestarios pilotos estructurados utilizando la Metodología de Presupuesto Orientado a Resultados (PoR). Dicha metodología inició con 9 programas, en los sectores: salud, transporte, poblaciones vulnerables, seguridad ciudadana y ganadería.</p> <p>Por otro lado, en la matriz de seguimiento a los productos del POA de las áreas, colocadas dentro el informe de monitoreo POA, se puede observar la eficacia de las alianzas internas. Esto porque, para cumplir con las actividades, se designa un líder y un colaborador o colaboradores que apoyen el logro del objetivo propuesto.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto Orientado a Resultados (PoR) 2020-2023 -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 1.5.1, pág. 29 -Enlace acuerdo DIGEPRES-DIGEGA y DIGEPRES-INTRANT -Enlace taller Presupuesto Orientado a Resultados -Informe monitoreo POA 2021 y 2022 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando</p>	<p>La DIGEPRES utiliza la tecnología para mejorar la eficiencia, esto se demuestra en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de Transdoc, el cual es un programa que permite transparentar las correspondencias o comunicaciones que 	<p>No se evidencia el impacto de Emanagement en la gestión institucional</p>

<p>en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>entran o salen de la DIGEPRES. Este sistema vincula las instituciones del Estado, fortaleciendo la transparencia y la agilidad para la gestión de la correspondencia. Este impacto se evidencia en la encuesta del uso de Transdoc, donde un 75% de los encuestados considera que agiliza su trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emanagement, el cual mejora la prestación de solicitudes de los colaboradores y evita el uso del papel, pero no se tienen indicadores de medición de su eficiencia. • Sistema de tickets para eficientizar la prestación de los servicios TIC, el cual a marzo 2022 lleva 345 tickets creados, de los cuales 317 fueron trabajados para un 91.9% y 28 permanecían abiertos para un 8.1%. • Onedrive cloud services, Microsoft teams y Outlook, para facilitar la comunicación y almacenamiento de información, donde en el reporte de uso de diciembre 2021 a mayo 2022, se visualiza que el uso de Outlook ha disminuido un 14.1%, mientras que la actividad de Teams y Onedrive ha aumentado un 12.6% y 54.8% respectivamente. • Portal web DIGEPRES • Código QR para el buzón de quejas y sugerencias digital; el cual ha dado resultados. Esto es evidencia porque no se habían remitido quejas ni sugerencias desde el primer trimestre del 2021. Sin embargo, a partir de marzo 2022, mes en 	
---	---	--

	<p>el que se dio a conocer, las quejas y sugerencias empezaron a remitirse.</p> <p>Evidencia -Transdoc -Encuesta transdoc -Portal web DIGEPRES -Tickets de servicio TIC -Reporte uso tickets de servicio TIC -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.3.3, pág. 32 -Reporte uso Microsoft teams, outlook y onedrive dic 2021-mayo 2022 -Enlace y screenshots de Emanagment -Código QR para el buzón de quejas y sugerencias digital</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>En el 2021 se realizó una auditoría al proceso de revisión y actualización de la estructura programática, cuya puntuación fue de 77%. En el 2022 no se han realizado auditorías, pero se creó el programa de auditorías y se le presentó dicho programa al comité.</p> <p>Evidencia -Informe de auditoría 2021 -Plan de acción auditoría proceso de revisión y actualización de la estructura programáticas 2021 -Lista de asistencia presentación programa anual de auditorías. -Programa Anual de Auditoría Interna 2022</p>	No se evidenció auditorías en el 2022 y no se encontraron evidencias del dado seguimiento al plan de acción de la auditoría del 2021.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>En el 2021, la DIGEPRES fue galardonada con la Medalla de Oro en el Premio Nacional de la Calidad y Prácticas Promisorias del Estado por haber alcanzado los estándares de calidad, de</p>	

	<p>acuerdo con los parámetros que se utilizan para medir los servicios que ofrece la institución a la ciudadanía.</p> <p>Por otro lado, se mantienen vigentes las certificaciones NORTIC, entre las que se destacan: A2, A3, A4, E1 y A5</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Enlace sala de prensa entrega de premio -Memorial Institucional, vii. Premio Nacional de la Calidad y Prácticas Promisorias del Sector Público 2021 -COI Avances DIGEPRES certificaciones NORTIC -Captura certificaciones NORTIC 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con resultados del cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros: el IGP mide el seguimiento trimestral y la ejecución física financiera, para el 2021, no se evaluó porque estaba sujeto a revisión de los subindicadores y parámetros, pero para el 1er trimestre del 2022, la calificación fue de 81%. Los resultados de la evaluación del SISCOMPRAS durante el 2021 fueron: T1: 98.75%, T2: 93.26%, T3: 98.96%, T4: 96.38% para un promedio general de 96.84%; para el T1 2022 los resultados de SISCOMPRAS fueron de 100%.</p> <p>La Institución realiza cada año la planificación estratégica, operativa, la de compras y la presupuestaria. Se realiza el seguimiento a los productos utilizando el Informe de</p>	

	<p>Monitoreo Trimestral del POA y el Informe de seguimiento al PACC.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Documento explicativo POA 2021 y 2022 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Reporte de compras y contrataciones 2021 y 2022 -Plan Anual de Contrataciones (PACC) 2021 y 2022 -Indicadores SISCOMPRAS 2021 y 2022 -Enlace SISCOMPRAS -Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.4, pág. 33 -Tablero SMMGP 2021 y 2022 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En la DIGEPRES se realizan los procesos de compras buscando la mejor relación calidad/precio lo que permite eficientizar los costos. Esto se evidencia en los procesos de comparación de precios. Igualmente, se verifica en los resultados de la evaluación del SISCOMPRAS que durante el 2021 fueron: T1: 98.75%, T2: 93.26%, T3: 98.96%, T4: 96.38% para un promedio general de 96.84%; para el T1 2022 los resultados de SISCOMPRAS fueron de 100%, Finalmente en el tablero de indicadores SMMGP se verifica que para el indicador de gestión presupuestaria la calificación del 2021 fue de 97% y hasta la fecha en el 2022 continua en 97%.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Indicadores SISCOMPRAS 2021 y 2022 -Enlace SISCOMPRAS -Memoria Institucional -Tablero SMMGP 2021 y 2022 	

	-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.4, pág. 33	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo
SGC-MAP