

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

FECHA:

MAYO 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):		
1) 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).	La institución formula y desarrolla la misión y visión basada en el artículo 245 de la Constitución de la República y tomando en cuenta otros artículos vinculantes y su Ley orgánica 126-01 y reglamento de aplicación 526-09, mediante encuentros de planificación del PEI 2021-2024 celebrada en junio 2021 con la participación de los colaboradores de los niveles de: analistas, coordinadores, supervisores, encargados, directores y los grupos de interés que tienen incidencia en el devenir institucional asegurando la alineación a la Estrategia Nacional de Desarrollo en el objetivo específico I.1.1 <i>Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional, así como en la línea de acción I.1.1.3 Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública, como medio de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del gasto público, además en el Plan Plurianual del Sector Público 2021-2024 en el resultado esperado: Aumentada la rendición de cuentas y transparencia de las instituciones públicas.</i>	

Además, está vinculado con los objetivos de desarrollo sostenible siguientes:

- ODS No. 3 Salud y Bienestar,
- ODS No. 9 Industria, Innovación e Infraestructura,
- ODS No. 12 Producción y Consumo Responsable,
- ODS No. 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas,
- ODS No. 17 Alianzas para Lograr los Objetivos.

Se registran las metas del Plan Plurianual en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público – RUTA lo que garantiza que estamos alineados a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años), que administra el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

En adición, en el Programa de Apoyo a las Reformas de las Finanzas Públicas —PROGEF—, auspiciado por la Unión Europea, se han planificado los resultados del período 2019- 2022 vinculantes con la Dirección General de Catastro Nacional, Dirección General de Bienes Nacionales y el órgano administrativo del SIGEF, la DIGEIG.

También se evidencia, la participación de representantes de los más relevantes grupos de interés, entre los cuales se cita: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Administración Pública,

Ministerio de Salud Pública, Tesorería Nacional, Dirección de Administración Financiera Integrada, Instituto Dominicano de Investigaciones

Agropecuarias y Forestales, Dirección General de Presupuesto, Ayuntamiento de Santo Domingo Este y Federación Dominicana de Municipios, así como colaboradores de DIGECOG, en las Jornadas de Planificación 2021 y 2019, recordando que en el 2020 se produjo la grave pandemia del COVID 19. Asimismo, en la Jornada de elaboración del PEI 2021-2024 durante tres días, asistieron parte de los citados grupos de interés junto a otros representantes, de los cuales se cita: Dirección General de Aduanas, Caja de Ahorro para Obreros y Monte de Piedad y Ayuntamiento de Santo Domingo Norte.

En febrero 2021 fue aplicada, al personal de mando medio y gerentes, la encuesta que evalúa la ejecución del Plan Estratégico 2018-2021 y la misión y visión, y en junio 2021 a una muestra representativa de todas las áreas de la institución para conocer su opinión e involucrarlos en la formulación del referido Plan Estratégico 2021-2024.

Ver:

- Plan Plurianual 2021-2024
- Informe de encuesta que evalúa Plan Estratégico 2018-2021
- Plan Estratégico 2018-2021.
- Informe de Encuesta “Evaluación del Marco Estratégico” julio 2018.
- Registro de participantes Jornada de
- Planificación septiembre 2019.
- Inducción al personal de nuevo ingreso
- Lista de participantes Jornada de Formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 así como misión, visión y valores

<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>La DIGECOG estableció un nuevo marco estratégico, con los siguientes valores institucionales alineados a la misión y la visión de la entidad y establecido en consenso con el personal en base a los artículos de la Constitución que le aplican, durante la Jornada de elaboración del PEI 2021-2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso – en la visión y misión • Oportunidad – se visualiza en la misión • Excelencia – se visualiza en la visión • Transparencia - se visualiza en la misión • Integridad – misión y visión <p>A partir de 2019, la Dirección General ha declarado los años para promover los valores institucionales como guía del accionar de los colaboradores y contribuir a consolidar el fortalecimiento institucional. En efecto, 2018 fue declarado Año de la Calidad; 2019 de la Profesionalidad, 2020 Año de la Integridad y 2021 año de la Transparencia.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades realizadas por el año de la transparencia • Fotos con declaración de años 2018, 2019 y 2020. • POAs 2018, 2019, 2020 y 2021. • Lista de participantes Jornada de Planificación Estratégica agosto 2017, septiembre 2018 y 2019. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales,</p>	<p>La Dirección General de Contabilidad Gubernamental elaboró su Plan Estratégico</p>	

<p>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>Institucional 2021-2024 y estableció un nuevo marco estratégico asegurando que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales. Tomando como referencia la Estrategia Nacional de Desarrollo en el objetivo específico 1.1.1 y la línea de acción 1.1.1.3 citados en el ejemplo I de este criterio, así como también el Plan Plurianual del Sector Público en el resultado esperado: Aumentada la rendición de cuentas y transparencia de las instituciones públicas, como se expresó en párrafos anteriores.</p> <p>En el PEI contamos con un eje estratégico llamado Reforma y modernización del Sistema de Contabilidad Gubernamental; una estrategia o proyecto es Monitoreo de la gestión de las TIC, se tiene planificado el Proyecto de automatización de los procesos internos (uso firma digital/ cero papele).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021. • Captura Sistema Ruta • Plan Plurianual 2021-2024 • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<p>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>	<p>La misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos fueron comunicados, en 2022, 2021 y 2020 a todo el personal en diferentes jornadas planificadas para esos fines. Además, se comunican: durante el proceso de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso, y mediante el carnet institucional. La comisión de ética entregó un carnet con el árbol de valores, y en los procesos de capacitación normativa a las instituciones del Sector Público se les dan a conocer. Además, se</p>	

comunicaron a los grupos de interés, en las siguientes actividades: celebración del Día del Contador en mayo 2018, con la participación de representantes de las escuelas de contabilidad de las diferentes universidades, en las Jornadas de Planificación 2021, 2019, 2018 celebrada con diversos representantes de nuestros grupos de interés, se socializan los objetivos estratégicos, operativos y los valores establecidos. De igual manera, son socializados los logros de las evaluaciones que se realizan al PEI, de manera semestral, y los resultados de los cuatro monitoreos realizados al POA, mediante reunión con el director general y demás directivos, y a través de correo dirigido a todo el personal.

La Misión, Visión y Valores son Divulgados en los boletines informativos, fondos de pantallas de las computadoras, y en murales informativos del 2do y 5to piso.

Con la Socialización de los Planes Estratégicos Institucionales 2021-2024 y 2018-2021 y los Planes Operativos 2022, 2021, 2019 y 2018 son divulgados la Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos y Operativos.

Ver

- Informe capacitación normativa 2020
- POAs 2020, 2021, 2022
- 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano
- boletines informativos,
- murales informativos del 2do y 5to piso.

	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Socialización planes operativos 2021, 2022 	
<p>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 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>Se evidencia que DIGECOG tiene una política que establece la periodicidad para la revisión y redefinición del Marco Estratégico. También se ha emitido, en diciembre 2021, el procedimiento de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos y estratégicos con el objetivo de verificar y medir el alcance de las metas estratégicas, objetivos, misión y visión.</p> <p>Se evidencia la preparación para nuevos desafíos utilizando el análisis PESTEL donde se analiza factores externos: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, Análisis de Campos de Fuerza, análisis FODA y el análisis de los grupos de interés. En efecto, estos análisis fueron implementados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y 2018-2021, y en la Jornada de Planificación 2021, 2019 y 2018, involucrando los grupos de interés, mediante la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, en el cual se definieron los productos, indicadores y metas terminales, que abarcan las áreas sustantivas, el marco estratégico, los ejes estratégicos, el mapa estratégico y la matriz de partes interesadas elaborado en el 2021. El análisis RDAFO por departamentos fue implementado para la elaboración del POA 2021.</p> <p>El Director General para asegurar el efectivo funcionamiento de la organización realizó reuniones con todas las áreas con el acompañamiento del</p>	

	<p>Departamento de Planificación y Desarrollo para hacer un levantamiento diagnóstico de las necesidades de las mismas.</p> <p>Se evidencia la protección y control de los datos por medio del Procedimiento Control de Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), también fue firmado un acuerdo de confidencialidad por todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico para la elaboración PEI 2021-2024 • Análisis RDAFO • Procedimiento de Elaboración de POA. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI). • Análisis PESTEL elaborado. • Matriz FODA. • Matriz de incidencia de los factores del PESTEL 	
<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>Se evidencia que la institución cuenta con una Comisión de Ética Pública (CEP), regido por un Código de Ética, cuyos integrantes apoyan al personal, a través de la prevención del comportamiento no ético, impartiendo charlas y remisión de correos electrónicos al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>Se evidencia que la CEP actualizó en el 2021 el Código de Ética Institucional el cual socializó y entregó mediante correo, en 2020 fue firmado por el Director General el compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la</p>	

sociedad y remitido a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, el mismo está publicado en el portal de transparencia.

La Oficina de Acceso a la información cuenta con el Procedimiento: Gestión de denuncias de situaciones impropias. La Comisión de Ética Pública está a cargo de la gestión de los buzones de denuncias y del correo electrónico para tales fines, también está el Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias, y Denuncias, dicha comisión prepara un informe final con los resultados de las acciones tomadas y remite a las partes involucradas en denuncias de situaciones impropias.

Se creó en febrero del 2022 la Comisión de Prevención de Fraude, con el rol de establecer los principios para detectar, prevenir y corregir el fraude en colaboradores y terceros, con la finalidad de dar respuesta a los requerimientos de detección de fraude establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y presentar las resoluciones pertinentes a eventos de fraude y corrupción que puedan surgir en la institución. Se han actualizado los procedimientos para cumplir con los requerimientos de las NOBACI, estando en proceso el Manual de Prevención de Fraude y de la Corrupción.

La DIGECOG cuenta con un Eje Estratégico de Transparencia y universo de las Finanzas Públicas con el Objetivo Estratégico de Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos requeridos por la DIGEIG.

También cuenta con un indicador del Plan Estratégico Institucional Porcentaje de Avance en la Implementación del Programa de Cumplimiento Regulatorio o Compliance el cual tiene como estrategia el diagnóstico e implementación de la ISO 37001:2016 Sistema de Gestión contra el Soborno y la ISO 19600:2014 Sistema de Gestión del Compliance.

Se elabora y ejecuta un Plan de Trabajo Anual de Ética, avalado por la DIGEIG el cual fue cumplido en un 100% en los años 2020 y 2019. Se realizó la actividad “La Ética a través del cine” para promover un comportamiento ético. Se mide el impacto de estas iniciativas mediante la aplicación anual de una encuesta y se ejecutan acciones para abordar los hallazgos.

La institución con la finalidad de que los procesos de compras y contrataciones públicas se desarrollen en un marco de total transparencia, estandarización y eficiencia, además para cumplir con la disposición de la ley 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones, creó el Comité de Compras y Contrataciones órgano responsable de la organización, conducción y ejecución de los procedimientos realizados por las modalidades de licitación pública nacional, licitación pública internacional, licitación restringida, sorteo de obras y comparación de precios, entre otras. Este comité como resultado de las reuniones prepara Actas de Sesión en las que constan los puntos de deliberación y los acuerdos adoptados, y son firmadas por todos los miembros del comité que participaron en la reunión.

	<p>La DIGECOG, recibió un reconocimiento por ser una de las instituciones que formó parte del piloto para el diseño, desarrollo e implementación del Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas, esta herramienta cuya finalidad es facilitar el cumplimiento de las normativas que regulan el uso de los fondos públicos. Dicho reconocimiento fue recibido por parte del órgano rector.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Ética Pública (CEP). • Código de Ética. • Minutas reuniones Comisión de Ética Pública de DIGECOG. • Plan de Trabajo Anual de Ética 2018, 2019 y 2020. • Constancia de denuncias remitidas a la DIGEIG. • Correos Educativos sobre Valores Éticos. • Actualizaciones del Código de Pautas Éticas. • Promoción de los medios disponibles Informes de Encuestas Código de Ética • Audiovisual Código de Ética • Políticas para la Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias de los Servicios de la DIGECOG • Actas del Comité de Compras • Boletín Informativo enero-marzo 2018 pag.7 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se realizan actividades orientadas al reforzamiento de la confianza mutua, entre los colaboradores, con la presencia del Director General y el Equipo</p>	

Directivo, en reuniones mensuales de seguimiento a las metas operativas de los años 2021 y 2020. Durante el 2021 y 2020 el Director General fomenta la confianza mediante reuniones con su equipo de colaboradores directos y visitas por las áreas, participa en los Comités de Compras y las como en lo relativo al Proyecto PROGEF. Ha enviado comunicación de reconocimiento y felicitación al equipo directivo por el cumplimiento de metas del POA Anual 2021 y 2020 y ha realizado reconocimiento al personal que trabajó jornada extendida, se les concedió días libres. Así mismo, entrega de reconocimientos a los colaboradores de la institución que han tenido una labor destacada durante los años 2018 y 2019. Además, se han realizado actividades entre las que se pueden destacar: Jornada de Planificación 2021, 2019 y 2018, en las que se realizaron actividades de integración, talleres de Relaciones Interpersonales, Coaching, Empoderamiento y Liderazgo e Inteligencia Emocional.

Reunión del Director General con las diferentes áreas para socializar los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo realizadas en 2018, 2019, 2020 y 2021, producto de las cuales se han realizado acciones para atender las sugerencias de los colaboradores. Celebración con el personal la obtención de la medalla de oro y la medalla de plata del Premio Nacional a la Calidad obtenidas en el 2021 y 2019 respectivamente

Ver:

- Comunicaciones remitidas por la Dirección General a los departamentos por el cumplimiento de metas 2020
- Placas entregadas por el cumplimiento de metas
- Ayudas memorias y fotos con la participación del Director General en los diferentes Comités y el Proyecto PROGEF
- Lista de participantes en talleres.
- Ayuda memoria de reuniones
- Reuniones y Actividades en las que participa el Director General.
- Monitoreo POA 2018, 2019 y 2020.
- Evaluaciones de desempeño por resultados articuladas a los Planes Operativos Anuales 2018, 2019 y 2020.
- Resultados de Encuesta de Clima 2018, 2019, 2020 y 2021.
- Programa, fotos y videos de la actividad de integración 2018.
- Correo Aceptación del INAP en el curso de Habilidades de Liderazgo para Directivos Públicos.
- Fotos de las actividades de integración de las Jornadas de Planificación 2018, 2019 y 2020.
- Certificación Internacional de Coaching para Servidores de la Administración Pública.
- Plan de mejoras encuesta de clima 2021

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Se evidencia que la Estructura Organizacional fue actualizada en 2021 como parte de los esfuerzos destinados al Fortalecimiento Institucional de DIGECOG, con el acompañamiento y aprobación del MAP mediante la Resolución 004-2021. La entidad, con esta actualización, establece nuevos niveles jerárquicos, con sus respectivas funciones, 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>Ejemplos Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) Áreas de Mejora en consonancia con las responsabilidades y competencias requeridas. No obstante, luego de elaborar el PEI se identificó la necesidad de una nueva estructura y se está realizando el diagnóstico para su diseño.</p> <p>Para dar cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) fueron actualizados 110 documentos de 128 requeridos por el órgano rector del sistema, al cuarto trimestre la institución contaba con un 99.20% de avance con los requerimientos exigidos, de los cuales el 81.04% había sido validado por la Contraloría General de la República.</p>	

	<p>Se evidencia que el mapa de procesos, así como el mapa de producción de DIGECOG fueron actualizados y aprobados, con la participación de colaboradores de las áreas funcionales de la entidad, durante el proceso de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano en su 2da. Versión.</p> <p>En 2020 y 2019 se elaboraron las fichas de procesos y sus procedimientos correspondientes, así como guías, manuales y políticas, estableciendo un Sistema de Gestión de la calidad, certificado con la Norma ISO 9001-2015.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Producción. • POA 2018, 2019 y 2020. • Manual de Organización y Funciones. Manual de Descripción de Puestos. • Requerimientos remitidos vía Correo Electrónico solicitando a cada área las estructuras organizacionales. • Resolución 004-2021 que aprueba la Estructura Organizacional • Mapa de proceso actualizado. • Fichas de procesos y procedimientos 	
<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 tienen definidos resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y 2018-2021 (PEI), a través de los Planes Operativos Anuales 2021, 2020 y 2019 elaborados en función de las necesidades de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p>	

Mediante las herramientas informáticas para la evaluación del desempeño se cuenta con Tableros de Mando, Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP), el área de estadística reporta el desempeño institucional y socializa las metas presidenciales a través de infografías, también se realizan encuesta de clima.

Se evidencia la Matriz de Partes Interesadas, consensuada con representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2021 y 2020, en la cual se identificaron sus necesidades y expectativas, incorporándola en la Planificación Estratégica y Operativa.

Se evidencia la definición de indicadores cuantificables de necesidades diferenciadas incorporadas en los Planes Operativos Anuales (POA) como la asignación del mínimo de un 20% en las compras a las MIPYMES y, al mismo tiempo, considerando la perspectiva de género, en cumplimiento con las disposiciones legales establecidas

Ver:

- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021.
- POA, 2018, 2019 y 2020.
- Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA.
- Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años, 2018, 2019 y 2020.
- Matriz de partes interesadas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2020 y 2021 	
<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>Se evidencia que en los acuerdos de desempeño hay un compromiso de cada colaborador con las metas del POA.</p> <p>Se tienen definidos resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y 2018-2021, a través de los Planes Operativos Anuales 2021, 2020 y 2019 elaborados en función de las necesidades de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Los instrumentos de planificación (PEI 2021-2024 y 2018-2021, así como cada POA) son elaborados tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a partir de encuestas trimestrales aplicadas, así como las visitas realizadas y 38,307 asistencias técnicas y seguimientos ofrecidos en el 2020 al personal de las áreas administrativas y financieras de las instituciones del Sector Público.</p> <p>Se evidencia la Matriz de Partes Interesadas, consensuada con representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2020, en la cual se identificaron sus necesidades y expectativas, incorporándola en la Planificación Estratégica y Operativa.</p> <p>Se evidencia la definición de indicadores cuantificables de necesidades diferenciadas incorporadas en los Planes Operativos Anuales</p>	

(POA) como la asignación del mínimo de un 20% en las compras a las MIPYMES y, al mismo tiempo, considerando la perspectiva de género, en cumplimiento con las disposiciones legales establecidas.

En la DIGECOG se utilizan diferentes instrumentos para identificar áreas de mejoras y acciones correctivas como son:

- A. Evaluación del Desempeño EDI
- B. Auditorías de procesos internas y externas
- C. Encuestas de satisfacción de los servicios
- D. Autoevaluación CAF
- E. Informe de retorno CAF
- F. Reporte de no conformidades, observaciones y recomendaciones
- G. Evaluación NOBACI

A partir de los resultados de estos instrumentos se realizan planes de acciones correctivas con un cronograma de cumplimiento.

Se evidencia la participación de una representación de DIGECOG integrada por técnicos y una asesora de la Dirección General en la IX Edición de PPP Américas 2019, como forma de mejorar la interacción de la Digecog con los grupos de interés, este es el foro de discusión más importante de América Latina y el Caribe (ALC) en materia de Asociaciones Público-Privadas (APPs). Cabe destacar, que la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, es miembro del Foro de Contadurías Gubernamentales de América Latina (FOCAL), espacio de encuentro permanente para contribuir al desarrollo y fortalecimiento de la

	<p>contabilidad pública como lenguaje de transparencia y rendición de cuentas de la administración financiera de los países de América Latina. En DIGECOG se han contratado 5 empleados con discapacidad, promoviendo así la participación social igualitaria.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. • POA, 2018, 2019 y 2020. • Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA. • Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años, 2018, 2019 y 2020. • Matriz de partes interesadas • Memoria institucional 2020 • Nota de Prensa Foro de Contadurías Gubernamentales de América Latina 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución ha implementado metodologías de gestión que cumplen con los requerimientos de diferentes órganos rectores, lo que le ha permitido destacarse por resultados sobresalientes en los indicadores de metas presidenciales.</p> <p>Productos de las acciones de mejora, se adquirió un software de gestión para el apoyo en la planificación, ejecución, verificación y mejora de todos los procesos institucionales, a fines de proveer un mejor servicio a los usuarios externos, así como mantener la certificación en la Norma ISO 9001:2015. Además, fue implementado en el 2020 un nuevo sistema de monitoreo por tableros de</p>	

	<p>Mando a los indicadores del POA y en el 2021 fue implementado un sistema informático SISMEP para el seguimiento mensual a las tareas del POA.</p> <p>En la planificación, se estima un indicador del 85% en las acciones de mitigación de la gestión de riesgos, con actividades como la elaboración del Manual de Gestión de Riesgo y Oportunidades, actualización de la Matriz de Riesgo para los Objetivos del SGC, Matriz de Oportunidades, Ficha de Proyecto Gestión de Riesgo y Oportunidades.</p> <p>Semestralmente se da seguimiento a la gestión de riesgo mediante las matrices diseñadas para tales fines.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboard o tablero de mando • Software CERTOOL • Sistema informático SISMEP • Matriz de riesgo a los procesos • Matriz de objetivos del SGC • Matriz de riesgos Consolidada 	
<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>En el 2020 el Sistema de Gestión de la Calidad de DIGECOG, fue certificado con la Norma ISO 9001-2015 y en el 2021 fue recertificado. Además, desde 2005, se realizan autoevaluaciones anuales de la gestión aplicando el modelo CAF.</p> <p>En su postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias la Dirección General de Contabilidad Gubernamental fue premiada con una medalla de oro, la primera en su historia, por los logros obtenidos durante el periodo 2020-2021. Así mismo, en 2018 DIGECOG</p>	

obtuvo medalla de plata en el marco de la XIV edición del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.

Se evidencia el autodiagnóstico con las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, 2021, 2020, 2019 y 2018. En atención con los lineamientos de la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y la Contraloría General de la República. En el 2021 el indicador presidencial fue reiniciado y los requerimientos reestructurados por la Contraloría General de la República, al cuarto trimestre la institución contaba con un 99.20% de avance con los requerimientos exigidos, de los cuales el 65.03% había sido validado por la Contraloría General de la República.

Se evidencia la aplicación de COBIT e ITIL, metodologías que permiten evaluar los procesos, servicios y controles de la infraestructura tecnológica.

Se evidencia que, DIGECOG tiene certificaciones y recertificación otorgadas por la OGTIC (NORTIC A2, A3, A4, A5, A6 y E1), obteniendo altas calificaciones y ocupando los primeros lugares entre las instituciones del sector público reconocidas. Además, fue adquirido un software (Certoool) especializado en la automatización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. El sistema permitirá administrar, recolectar, procesar, almacenar y distribuir la información documentada de los procesos clave, estratégicos y de apoyo de la institución.

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices CAF 2018, 2019 y 2020. • Plan de Mejoras 2017, 2018-2020. • Informe de matrices de NOBACI. • Resultados Monitoreo SISMAP. • Certificados de capacitación Auditor Interno. • Fotos de la entrega del premio a la calidad. • Certificación ISO 9001:2015 	
<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>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos. Además, contamos con buzones de sugerencias, outlook, foro, boletines trimestrales, portal web institucional, línea 311, SAIP, redes sociales, Sistema de Cumplimiento de las Normativas Contable (SISACNOC), cada una de estas herramientas nos permite asegurar una efectiva comunicación externa e interna.</p> <p>En el 2021, fue realizada la publicación en periódicos por la obtención en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias de la medalla de oro. Además, fueron recibidas por los medios de comunicación un total de 38 coberturas de noticias del acontecer Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional. • Informe de encuestas redes sociales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • SISACNOC Sistema de Análisis del Cumplimiento Normativa Contable • Publicación en el Periódico obtención premio • Informes de monitoreo POA 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG asegura las condiciones adecuadas para realizar sus procesos, en el 2021 al desarrollar múltiples proyectos de mejora como son Desarrollo e implementación del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP). Implementación de software de inteligencia de negocios con Microsoft Power BI. Interoperabilidad con el Sistema Catastral de la Dirección General de Catastro Nacional para interoperar con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). Desarrollo de la API (Application Programming Interfaces) para interoperar entre los sistemas de Contrataciones Públicas y Administración de Bienes (SIAB). Adecuación del Sub-Portal de Transparencia, siguiendo las directrices de la resolución 002/2021 emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Implementación del Sistema de Administración de Bienes (SIAB) en 16 nuevas instituciones, este permite conocer en tiempo real los registros de las incorporaciones de bienes muebles e inmuebles de las instituciones del sector público, a la fecha está implementado en 438 instituciones, de las cuales 195 son del Gobierno Central, 141 descentralizadas y 102 Municipalidades.</p> <p>La institución se sometió a un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de los espacios</p>	

que componen los distintos departamentos. Este proceso inició con un plan de acción que contempla la remodelación de algunas áreas de los dos (2) niveles de la planta física.

Con el fin de ofrecer asistencia oportuna y eficazmente a las instituciones, así como en la gestión de proyectos y el trabajo en equipo se tienen todos los procesos identificados, con sus respectivas fichas, y los procedimientos que se desprenden de estos documentados y han sido actualizados según las NOBACI. Dichos procesos, en el 2020 fueron certificados bajo la Norma ISO:9001 2015. En el 2021 fue realizada una auditoría externa donde se recertifico a la Institución con la Norma ISO:9001-2015.

Para asegurar la gestión de proyectos de manera eficiente fueron elaborados en los 2021 tres procedimientos: Formulación de Proyectos Estratégicos, el Procedimiento de Proyectos de Inversión Pública y el Procedimiento de Monitoreo, Evaluación y Cierre de Proyectos Estratégicos.

En el 2021 fue elaborada la Lista de Proyectos Priorizados. En la actualidad, se ejecuta con éxito el proyecto “Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de las Finanzas Públicas”, auspiciado por la Unión Europea.

Se evidencia que la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo es parte de la cultura organizacional de DIGECOG, existiendo varios comités (de Calidad, Personal, Ética, etc.) que

	<p>contribuyen a la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación.</p> <p>Se realizan jornadas de planificación con la participación de la máxima autoridad y colaboradores de cada área, propiciando condiciones adecuadas para la reflexión y el trabajo en equipo.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones que se realizan periódicamente, en cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la Alta Dirección</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 • Ayuda memoria de reuniones. • Invitaciones y convocatorias, a través del Correo Interno. • Programa y Lista de participación en Jornada de Planificación Estratégica. • Ficha de proceso Gestión de Proyectos. • Procedimientos Formulación de Proyectos. • Procedimiento Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos 	
<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>Se evidencia la elaboración y ejecución, en el 2020, de un plan de comunicación para gestionar, la comunicación interna y externa. La elaboración de la Matriz de Comunicación, que establece: qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace. Política de comunicación que establece las directrices de una comunicación</p>	

interna efectiva, a través de: Outlook; comunicaciones escritas; memorándums; buzones de quejas y sugerencia; murales informativos e Intranet; Carta Compromiso al Ciudadano; boletines; brochure; encuestas, buzones de quejas y sugerencias; Portal Web Institucional y redes sociales este último en el 2021 obtuvo 301 nuevos usuarios en Facebook, 1,355 en Instagram y 1,388 en Twitter. Se cuenta con Sistema de comunicación unificada (tecnología VoIP) que permite eficientizar la comunicación interna y externa, con la integración de los canales de comunicación siguientes: Outlook; llamadas internas y externas; plataforma Skype Empresarial que facilita la realización de llamadas, videoconferencias, conferencias y documentación compartida, para trabajo en grupo y mensajería instantánea.

Ver:

- Política de Comunicaciones.
- Portal web institucional.
- Intranet
- Sub-portal de Transparencia.
- Sub-portal NICSP.
- Cuentas de las redes sociales
- Sección de noticias portal web.
- Murales informativos en las áreas comunes y departamentales.
- Carta Compromiso al Ciudadano.
- Boletines.
- Buzones de sugerencias.
- Informes de encuestas.
- Plan de Comunicación
- Matriz de Comunicación

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso con la innovación al articular y consolidar una plataforma tecnológica que posibilita un óptimo aprovechamiento, la institución ha implementado durante el año 2021, las siguientes acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del cableado estructurado. • Fortalecimiento del Sistema de Seguridad de la plataforma TIC, a través de adquisiciones de equipos y mejora de protocolos para la continuidad de negocio redundancia y alta disponibilidad, • Implementación de la red de almacenamiento para lograr máximo rendimiento en la infraestructura. • Certificación de nuevos puntos del cableado estructurado • Resguardo de la información digital de la Digecog. • Renovación y adquisición oportuna de las licencias de software, todo esto en el marco de aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos internos a través del uso de la tecnología de la información y comunicación. <p>El compromiso de los líderes de DIGECOG con la mejora continua al certificar el Sistema de Gestión de la Calidad, en el 2020, con la Norma ISO 9001-2015 y en el 2021 fue realizada una auditoría externa donde se recertifico la Norma ISO:9001-2015.</p> <p>Se realizan autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, de las cuales se elaboran Planes de Mejora Institucionales, impulsados por los líderes de</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

las áreas, quienes forman parte de los Comités de Calidad y NOBACI.

La adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) y su implementación, constituye una demostración fehaciente de su compromiso con la innovación.

DIGECOG implementa un Plan de Desarrollo del Talento Humano, a través de la capacitación permanente y promoción del crecimiento profesional de los colaboradores, impulsando la mejora continua.

Se evidencia el compromiso de DIGECOG con la mejora continua al declarar 2020 “Año de la Integridad” 2019 “Año de la Profesionalidad” y 2018 “Año de la Calidad”.

El departamento de Comunicaciones está constantemente promoviendo y retroalimentando del acontecer institucional con la finalidad de mantener orientados a todo el personal mediante diferentes medios y/o plataformas.

Ver:

- Guías completadas Autoevaluación basada en el modelo CAF.
- Plan de Mejora Institucional CAF. Encuestas internas y externas
- Encuesta de Clima Organizacional
- Autodiagnóstico NOBACI
- Plan de Mejora NOBACI.
- Lista de participantes capacitaciones.
- Plan de Capacitación Anual.

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados de participación en Capacitaciones. • Plan de socialización, capacitación y divulgación del proyecto de las NICSP • Plan de Implementación del proyecto NICSP. • Campaña Año de la Profesionalidad. • Plan Desarrollo del Talento Humano • Listade participantes reuniones y/o Capacitaciones ISO 9001:2015 	
<p>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.</p>	<p>La Institución comunica lo que motiva las iniciativas del cambio mediante la realización de reuniones gerenciales, con los órganos rectores de las finanzas públicas a través del Comité Interinstitucional y la mesa de Control de la Cámara de Cuentas. Además, fueron comunicados mediante 19 resoluciones, como son: Resolución Sobre procedimiento para el tratamiento contable, instructivo sobre el concepto agrupador del gasto, que publica la norma general del cierre de operaciones contables 02-2021, resolución Núm. 01-2021 que publica la Guía de Usuarios Externos del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), entre otras y 8 circulares emitidas en el 2021, sobre fechas límites para entrega de estados financieros, sobre la Norma de Cierre de Operaciones Contables 01-2021, sobre jornada de capacitación, entre otras. También a través, del portal web institucional, Intranet, correos electrónicos, y redes sociales, se socializan los procedimientos, resultados operativos, encuestas de clima, entre otros.</p>	

En el 2021 fueron capacitadas 559 instituciones en normativas contables, logrando impactar a 1,952 técnicos.

En el 2020 para el cierre contable fueron capacitadas 340 unidades ejecutoras del Sector Público con 1,093 participantes, comunicándoles los cambios surgidos.

En 2018, se convocaron las instituciones del gobierno central para comunicarles y entrenarlos en el SIGEF, ya que a partir de ese momento se descentralizaba el registro de asientos de ajuste en cada una de las instituciones. Logrando amplia aceptación y adaptación al cambio. Se involucra al personal interno y grupos de interés en los cambios planificados con su participación en las jornadas de planificación 2017,2018,2019,2021.

Ver:

- Ayudas memorias 2020 y 2021 Mesa de Control y Comité Interinstitucional
- Informe de capacitación cierre contable
- Portal Web Institucional.
- Portal Web Institucional/Resoluciones
- Portal Web Institucional/Circulares
- Socialización en las redes sociales.
- Informe de encuestas redes sociales.
- Resoluciones.
- Circulares.
- Correos electrónicos.
- Ayudas memorias reuniones.
- Correo de socialización encuesta de clima
- Lista de participantes socialización POA.

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes socialización procedimientos. • Comunicaciones de invitación a las instituciones públicas. • Nota de prensa descentralización de registro contables. • Lista de participantes Jornadas de Capacitación en base al nuevo Manual de Elaboración de Estados Financieros basado en NICSP • Informe Jornada Capacitación normativa 2019 • Brochure • Plan Estratégico 2018-2021 • Planes Operativos 2019 y 2020 • Marco Conceptual del Desarrollo del Talento Humano. 	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 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).	El personal de DIGECO trabaja de acuerdo con los valores institucionales y objetivos trazados en los instrumentos de planificación (PEI 2018-2021 y POAs) y el Plan de Trabajo Anual de Ética de la destinados al cumplimiento del marco legal que rige al órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental. En este plan la Comisión de Ética Pública contempla talleres para promover y socializar los valores institucionales con el apoyo de la DIGEIG y el MAP, siendo reconocida por el	

Documento Externo
SGC-MAP

cumplimiento del plan de trabajo y el apoyo de la Máxima Autoridad Ejecutiva.

Desde la máxima autoridad se actúa apegado a los valores y al logro de los objetivos estratégicos mediante su participación en el Comité de Calidad y mensajes enviados a todo el personal. Así mismo, acompañando los equipos que se ven precisado a trabajar jornadas extendidas.

La institución implementa la Evaluación de Desempeño por Resultados y ha compartido sus experiencias con otras entidades del Sector Público en actividades organizadas por el MAP (Benchlearning).

DIGECOG ha compartido con la Tesorería Nacional, la implementación de mejores prácticas en materia de ética pública. El 2020 fue declarado año de la integridad, poniendo de manifiesto la importancia de los valores para la Dirección General.

La institución cuenta con un Comité de calidad, que actúa como órgano coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) dentro de la institución el cual entre sus funciones están la elaboración y seguimiento al Plan de Mejora Institucional basado en las áreas de mejora resultantes del proceso de autoevaluación.

En el 2018 fue realizada una actividad de integración con los líderes y colaboradores, donde se realizaron acciones de fortalecimiento institucional con el objetivo de fortalecer los equipos de trabajo, la

	<p>comunicación, planificación, empoderamiento, agilidad y organización de los colaboradores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. • Memorándum sobre Extensión Plan Estratégico 2011-2015 al 2017. • Plan de Trabajo. • Reuniones del director general con representantes de las áreas. Comunicación del MAP de invitación a RRHH a compartir sus experiencias con la Evaluación del Desempeño. • Fotos de actividades con la participación del director general. • Foto de Reconocimiento al personal por el cumplimiento del plan de trabajo. • Comunicación de solicitud y ayuda memorias de reuniones de implementación del SISPLEG. • Comunicación y Fotos de benchlearning de la comisión de ética. • Informe Remisión Cierre Fiscal 2018 y 2019. Ranking de Indicadores metas presidenciales. 	
<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>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones de salud, entre otros</p> <p>La DIGECOG ofrece un servicio de transporte para</p>	

	<p>el traslado de 105 personas de sus colaboradores, diariamente, en varias rutas, ahorrándoles tiempo y recursos para ir a la sede de la entidad y regresar a sus hogares. Tiene un consultorio médico habilitado para brindar atención primaria al personal, en 2020 atendió setecientos veintinueve colaboradores (729) que lo requirieron y se otorga cobertura de subsidio al plan de salud complementario para el personal.</p> <p>Se evidencia la gestión del Departamento de Recursos Humanos y del Departamento de Comunicaciones para donación de sangre y la colaboración económica para casos especiales de enfermedad o muerte de parientes. Además, la ayuda otorgada para construcción de vivienda a un personal del área de conserjería.</p> <p>La institución fomenta la igualdad de oportunidades mediante la apertura de concursos internos permitiendo la participación a todos aquellos interesados en ocupar las plazas vacantes, sin discriminar por sexo, raza o religión.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los colaboradores de la entidad son informados y consultados periódicamente acerca de asuntos relacionados con la organización mediante: comunicaciones, circulares, correos electrónicos, intranet, redes sociales, murales informativos, boletines informativos y encuestas. Se consultan asuntos relacionados con la organización en reuniones por áreas, buzón de sugerencias, en la formulación de los planes operativos, mediante 7 encuestas internas y 4 encuestas externas realizadas</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>en 2020, entre otros.</p> <p>Se socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados con la organización, tales como el proyecto NICSP; Código de Ética; Carta Compromiso al Ciudadano; proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015; procedimientos internos; temas de protección al medioambiente; Marco Estratégico; Manual de Elaboración de Estados Financieros, los resultados de los índices de las Metas Presidenciales, y mediante video 2021 que promueve el apego a los valores.</p> <p>Se evidencia la apertura a recibir retroalimentación y propuestas de los colaboradores por parte de los directivos con los correos de recomendaciones, a través de Planes de Mejoras desarrollados por diversos equipos de colaboradores, propuesta de proyectos y reuniones de monitoreo del POA celebradas en 2020 y 2021.</p> <p>Los equipos y/o comités de trabajo son parte de la cultura organizacional de DIGECOG, existiendo varios comités (de Calidad, Personal, emergencia, Ética, etc.) que lo integran colaboradores de distintos grupos ocupacionales donde se le consultan sus opiniones sobre asuntos claves como: el Plan Estratégico y POA, autoevaluación CAF, NOBACI, temas de catástrofes y emergencias, Ect.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Video promocional de los valores 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes encuestas internas 2020 y 2021 Intranet. • Redes sociales. • Relación de las quejas y sugerencias de la apertura de los Buzones. • Murales informativos. • Fotos de eventos. • Lista de participantes. • Programa Taller POA 2017 • Actas de Monitoreo de POA. • Socialización Marco Estratégico • Presentación Manual de Elaboración de Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas, Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales. • Boletines Informativos. • Presentación del proyecto ISO 9001-2015 	
<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>Se evidencia el apoyo a los colaboradores al proveerles los equipos, herramientas, asesorías, capacitación, entrenamientos, uniformes e insumos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Se evidencia el empoderamiento y apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, tanto grupal como individual a través del Plan de Capacitación, el Plan de Desarrollo y Sucesión Individual con los que se procura la mejorar el desempeño de los colaboradores. Además, se implementó el programa de mentoría en el que se asigna un mentor al personal de nuevo ingreso para entrenar en sus funciones apoyando así al desarrollo de sus tareas y objetivos.</p>	

	<p>Se evidencia la contratación de consultores para identificar y mejorar los procesos de la Institución, así como asesores para la implementación de las NICSP, la Norma ISO:9001 2015 y el Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas que en la actualidad se ejecuta, con fondos de la Unión Europea.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto PROGEF • Certificación en la Norma ISO 9001:2015 • Inventario de equipos. • Contrato de Asesores. • Lista de participantes en capacitaciones. • Manual de Inducción. • Plan de Capacitación. • Planilla de detección de necesidades de capacitación • Evaluación de desempeño, recomendaciones de capacitación. • Componentes Proyecto fondos Unión Europea 	
<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>La DIGECOG tiene una política para la delegación de funciones que compete a los colaboradores de la institución. Los directores y encargados son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por colaboradores capacitados para asumir tales tareas, tomando en cuenta la cadena de mando, según la estructura organizacional y el Manual de Descripción de Cargos, garantizando la continuidad de los trabajos, los cuales son reportados al supervisor inmediato al momento de regresar a sus labores.</p>	

La entidad involucra al personal en los procesos relevantes como son: Autoevaluación CAF y Autodiagnóstico NOBACI, resultados de la evaluación PEFA; elaboración y seguimiento a la ejecución de Planes Estratégicos y Operativos Anuales.

Asimismo, en cada área se procede de manera rutinaria al monitoreo trimestral de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), con la participación de todos los colaboradores (directores y encargados de áreas, supervisores, analistas de áreas, supervisores, analistas, auxiliares, secretarías, entre otros).

Ver:

- Política para la delegación de funciones.
- Informe trabajo realizado durante ausencia del supervisor inmediato.
- Correos electrónicos.
- Comunicaciones escritas.
- Informe de monitoreo POA por áreas.
- Autoevaluación CAF.
- Matrices del SCI-NOBACI.
- Resultados Evaluaciones PEFA.
- Lista de participantes en Jornada de Planificación Estratégica 2017, 2018 y 2019.
- Lista de participantes Taller Gestión de Calidad en la Administración Pública, aplicando CAF.
- Fotos Taller Plan de Mejora Institucional

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).

Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; socialización del plan de capacitación, mediante el cual se imparten diversos cursos y talleres y los programas de capacitación del: INAP y CAPGEFI. La Institución promueve el crecimiento profesional de sus colaboradores por lo que declaró el 2019 “Año de la Profesionalidad”. En 2020 se impartieron 149 acciones formativas impactando 1,142 colaboradores. En 2021 se impartieron 93 acciones formativas impactando 1,406 colaboradores.

Además, se implementó el programa de mentoría en el que se asigna un mentor al personal de nuevo ingreso para entrenar en sus funciones apoyando así al desarrollo de sus tareas y objetivos.

La Institución destina recursos financieros para la matriculación de maestrías, diplomados y cursos de especialización técnica a colaboradores de diferentes áreas. Tiene elaborada la matriz que identifica las capacitaciones según las competencias por cargo y grupos ocupacionales como parte del desarrollo del talento humano, para impulsar el desarrollo de competencias de los colaboradores y promover su crecimiento en la institución.

Ver:

- Plan de Capacitaciones.
- Lista de participantes Talleres.
- Lista Certificados de Participación.
- Fotos de Capacitaciones.
- Plan de Desarrollo del Talento Humano
- imágenes campaña de la Profesionalidad

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de acciones año de la profesionalidad. • Matriz de capacitaciones técnicas según las competencias por cargos 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia el reconocimiento y la premiación al personal, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reconocimiento a las áreas por la efectividad alcanzada en el POA 2020, 2021. – Otorgamiento de día libre a equipos por jornada extendida trabajada en el cierre 2020 y 2021. – Evaluaciones del Desempeño, – Actividad de Aniversario de la Institución en la que fueron reconocidos varios empleados por antigüedad en el servicio – Actividad de celebración por obtención de la medalla de plata y oro en el premio de la calidad. – Felicitaciones 2021 y 2020 del Director General a todas las áreas por obtener el 2er. y 3er lugar, respectivamente, entre todas las instituciones en el logro de los indicadores de las metas presidenciales <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Capacitaciones • Certificado por alta calificación en la evaluación del desempeño. • Reconocimientos a los equipos de trabajo y a diversos empleados en el Proyecto DIGECOG Excelencia. • Convocatoria y Fotos Actividad de Reconocimiento 2018 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos de certificados entregados a las áreas por efectividad obtenida POA 2018 • Correo electrónico de felicitaciones por obtención de 3er lugar metas presidenciales • Fotos de actividad de celebración medalla de plata. 	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 1.4 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>1) 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>En el PEI 2021-2024 se contempla el indicador de <i>Porcentaje de acuerdos interinstitucionales implementados para eficientizar la gestión con el seguimiento y evaluación a los acuerdos y/o convenios con una meta de 100%</i>, en el POA 2022</p> <p>Se tiene determinado el indicador nivel de satisfacción de usuarios externos con una meta de 95%, con las actividades de encuestas e informe de satisfacción de clientes externos, mediciones a la carta compromiso, al tiempo de respuestas a las quejas y sugerencias, levantamiento de grupo de interés por áreas, entre otras.</p>	

Las necesidades de los grupos de interés son analizadas mediante la aplicación de encuestas, habilitación de buzones de sugerencias, Jornadas de Planificación, e informe de levantamiento de información contable recolectada en visitas realizadas a las instituciones del sector público, atendiendo a las sugerencias aportadas por los grupos de interés se realiza un plan de capacitación para atender sus necesidades.

Se dispone de la Matriz de Partes Interesadas la cual fue revisada por representantes de diversos grupos de interés en la Jornada de Planificación 2021 y 2019, en la que se presentan sus necesidades y expectativas, para ser consideradas en la planificación.

En las capacitaciones realizadas, en el 2021 fueron ejecutadas cuatro capacitaciones a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental, con la participación de 1,952 técnicos representantes de 630 instituciones, en el 2020, al personal de 340 instituciones del Sector Público, sobre el Cierre Contable y Elaboración de Estados Financieros, se atendieron las necesidades de estas de acuerdo al nivel de gobierno al que corresponden. Además, en las realizadas sobre el SISACNOC durante el 2020 se atendieron 201 participantes de todos los niveles del gobierno.

Ver:

- Informe de resultados de encuestas.
- Remisión de resultados de encuestas.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico NICSP. ● Carta Compromiso al Ciudadano. ● Visitas a las Municipalidades. ● Informe de visitas a las instituciones. ● Matriz de Grupo de Interés ● Programación de capacitación ● Registro de participantes ● Matriz de partes interesadas. ● Lista de participantes de representantes de grupos de interés en Jornada de Planificación. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia el mantenimiento de relaciones proactivas en el 2021 al suscribir un total de 24 acuerdo de colaboración con diferentes instituciones con el fin de realizar el proceso de depuración de saldos contables. Además, se suscribieron un total de 22 acuerdos de colaboración con instituciones de los diferentes niveles de gobierno del sector público dominicano y con empresas privadas conforme al PEI 2021-2024 y POA, con la finalidad de fortalecer el monitoreo de las finanzas públicas, además, de fortalecer sus servicios y /o procesos. Además, fue suscrito en 2020 el acuerdo de interoperabilidad de los sistemas, con la Dirección General de Compras y Contrataciones.</p> <p>También, con el anteproyecto de modificación de la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental, a los fines de desarrollar mejoras en los controles de las finanzas públicas.</p> <p>Se evidencia en el aseguramiento de la alineación del marco estratégico y el PEI a las estrategias nacionales como son: Planes sectoriales, Estrategia</p>	

	<p>Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Trabajados en las jornadas de elaboración del PEI 2021-2024 celebrada en junio 2021, y el PEI 2017- 2020. También, en la participación de DIGECOG en la definición del nuevo Clasificador Presupuestario y acuerdos entre DIGECOG y las siguientes instituciones: Ministerio de Administración Pública; Dirección General de Bienes Nacionales, Dirección General de Catastro Nacional, estos últimos retomados en el 2020, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos a cumplir en sus respectivas atribuciones misionales</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de las NICSP. • Acuerdo con la Dirección de Contrataciones Públicas • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. • Normas y Procedimientos que rigen el Sistema de Contabilidad Gubernamental Matriz de actualización Plan Plurianual Para el Sector Público • Comunicación MAP para colaboración en Premio Nacional a la calidad 2018. • Acuerdo con Bienes Nacionales • Foto de firma de acuerdo entre Bienes Nacionales, Catastro Nacional y DIGECOG. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia la identificación de políticas públicas relevantes a través del proyecto de implementación</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

de las NICSP, y con el anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental. Se identifican leyes, decretos y/o políticas públicas que impactan directamente a la organización, las cuales son implementadas conforme al mandato legal: la Ley 210-19 que regula el uso de los símbolos patrios, fue acatada en la DIGECOG mediante una socialización a todo el personal y el cambio de la línea gráfica que hacía uso del escudo nacional.

En atención con los lineamientos de la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y la Contraloría General de la República, en el 2021 el indicador presidencial fue reiniciado y los requerimientos reestructurados por la Contraloría General de la República, al cuarto trimestre la institución contaba con un 99.20% de avance con los requerimientos exigidos, de los cuales el 65.03% había sido validado por la Contraloría General de la República.

El Gobierno dominicano a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), ha creado el índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), para el 2021 la Digecog, ocupó la posición 6, con una puntuación 95.95%

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental durante el periodo enero-diciembre 2021, alcanzó un 93.08% promedio en los indicadores de Metas Presidenciales.

	<p>Se elaboró, en 2020, la Matriz de Cumplimiento Legal para garantizar que cada área cumple con el marco regulatorio que le aplica. Está previsto auditar cada área para verificar su cumplimiento</p> <p>En 2021 se socializó la Ley Orgánica de Administración Pública No. 247-12 que regula la relación de la administración Pública con los ciudadanos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de las NICSP. • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. • Plan Plurianual del Sector Público 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia el desempeño de la organización con las políticas públicas al estar incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público – RUTA lo que garantiza que se está alineado a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años) del sector público, que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).</p> <p>La Dirección General de Contabilidad Gubernamental estableció un nuevo marco estratégico y elaboró las metas y objetivos de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Planes sectoriales, el Plan Plurianual para el Sector Público y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). También, la formulación del Plan Estratégico Institucional 2018-2021 se realizó asegurando la alineación a las estrategias nacionales.</p>	

DIGECOG durante el periodo enero-diciembre 2021 alcanzó un 93.08% promedio en los indicadores de Metas Presidenciales, dicho Sistema consiste en apoyar una red de gestión para el logro de los objetivos y resultados de las principales Metas vinculadas a las promesas electorales y a los compromisos asumidos por el/la Titular durante su ejercicio.

Los Planes Operativos Anuales (POA) correspondientes a los años 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 contemplan la implementación de las NICSP, y la propuesta de modificación a la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental, alineada con las políticas públicas de rendición de cuentas por parte del Estado dominicano

Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través de la cual se busca ordenar las acciones y los recursos de la gestión pública a la planeación, programación y presupuesto, así como al control del gasto público.

Ver:

- Informe de Evaluación Estructura Programática 2020 y 2019
- Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01.
- Actualización Plan Plurianual 2017-2020 y 2017-2022 de la DIGECOG.
- Plan Estratégico Institucional 2018-2021.
- Estructura Programática 2019 y 2020

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Evaluación de Estructura Programática 2019 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La Dirección General de Contabilidad Gubernamental, ha suscrito un total de 22 acuerdo de colaboración con diferentes instituciones de los diferentes niveles de gobierno del sector público dominicano y con empresas privadas con la finalidad de fortalecer sus servicios y /o procesos, además, de fortalecer el monitoreo de las finanzas públicas. Además, se firmó un acuerdo de colaboración con el Instituto Duarte con la finalidad de promover la transparencia y el buen manejo de los recursos públicos. En los 2019 tres acuerdos fueron renovados y tres fueron elaborados entre los que se citan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se elaboró un acuerdo de aseguramiento planes complementarios con el Seguro Nacional de Salud (SENASA) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, con la finalidad de mejorar el beneficio de cobertura de salud a los colaboradores. Dirección General de Bienes Nacionales, Dirección General de Catastro Nacional y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), con el objetivo de completar y actualizar el inventario de los Bienes Muebles e Inmuebles propiedad del Estado Dominicano Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana y DIGECOG, con el objetivo 	

	<p>de establecer una relación de cooperación a fin de contribuir al fortalecimiento de la adopción e implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), cuyos programas de divulgación tengan influencia en el pensum curricular de las diferentes universidades de la República Dominicana</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento y evaluación de acuerdos. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia la participación de la Dirección General de Contabilidad gubernamental en el Congreso Internacional de Dirección de Proyectos que reunió a más de 300 profesionales interesados en dirección de proyectos del país y la región. Durante los dos días se contó con plenarias y conferencias. Asimismo, se hicieron reuniones de líderes y grupos de interés específicos, así como actividades de networking para compartir con toda la comunidad el evento.</p> <p>La Dirección General de Contabilidad Gubernamental en el 2021 participa por primera vez en la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana (BCRD). Este acontecimiento multidisciplinario, se lleva a cabo en coordinación con la fundación Child & Youth Finance International y la participación de 29 instituciones públicas y privadas, con el Banco Central como entidad anfitriona.</p>	

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental en el 2020 realizó el Webinar “impacto del COVID-19 en la Contabilidad Gubernamental e informaciones Financieras”, con la participación masiva de profesionales y estudiantes de Contabilidad, así como el público en general. La actividad se llevó a cabo en el marco de la celebración del Día del Contador, con el apoyo del Ministerio de Hacienda, el Instituto de Contadores de la República Dominicana (ICPARD), así como el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Programa República Digital.

El director general y personal de la institución han participado en Seminarios de Contabilidad Pública, tales como: III Seminario Regional sobre Contabilidad Pública celebrado en Panamá; 1er. Encuentro Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina; celebrado en Chile, XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad, auspiciado por el ICPARD, celebrado en Punta Cana, R.D.

Participación en el XXI Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública, en el IV (2017), V (2018), VI (2019) Foro de Contaduría Gubernamentales de América Latina (FOCAL), al que asisten los Contadores Generales de Contabilidad de América Latina, delegaciones del FMI, BID, Banco Mundial y miembros del Comité de IPSAS.

DIGECOG participa en la Mesa de Control organizada por la Cámara del Comité del Repositorio Único de Información Municipal y en el

	<p>3er Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad de la UASD.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades realizadas. • Notas de prensa publicadas. • Certificados de participación. • Memoria Anual 2017, 2018 y 2019. • Informes participación de la entidad en actividades internacionales. • Correos de convocatoria Mesa de Control • Ayuda Memoria reuniones trimestrales Mesa de Control • Correo de convocatoria y programa del Taller Regional de Consolidación 	
<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>Fotos del Director General, en Conferencia “La Contabilidad Pública en la República Dominicana”, en la UASD.</p> <p>Se evidencia la promoción de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización a través las notas de prensa del departamento de comunicación, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digecog declara que el incorrecto manejo financiero de ayuntamientos está en vías de solución • Revelan 90% patrimonio estatal no tiene títulos; trazan planes para recuperarlo • Digecog dice sin reforma fiscal oposición no tiene moral para exigirle al Gobierno • La Digecog informa que Gobierno aumenta ingresos y reduce gastos en lo que va del 2021 	

La Digecog cuenta con el objetivo estratégico en el PEI 2021-2024: Lograr un alto reconocimiento como institución rectora de la contabilidad gubernamental, socialmente responsable, que produce información fiable y oportuna, a fin de aumentar la visibilidad y credibilidad, a través de la rendición de cuentas y transparencia. En el cual cuenta con indicadores como:

- Porcentaje de reconocimiento y aceptabilidad institucional.
- Cantidad de campaña de comunicación digital realizadas.
- Cantidad de nuevos seguidores en el conjunto de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)

Se evidencia el reconocimiento de la organización con la entrega de la 17va. edición del Premio Nacional de la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del sector público; con la presencia del presidente de la República, **Luis Rodolfo Abinader Corona**, y otros incumbentes de entidades del sector público dominicano, ceremonia en dónde la Dirección General de Contabilidad Gubernamental fue premiada con una medalla de oro, la primera en su historia, por sus logros obtenidos durante el periodo 2020-2021. Reconocimiento entregado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y en el cual participaron 50 instituciones públicas postuladas, fue recibido por su director general, Félix Santana García. Así mismo, en el 2018, DIGECOG obtuvo medalla de plata en el marco de la XIV edición del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.

También, la organización fue reconocida en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, por alcanzar la posición número 10 del ranking de la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), entre un total de 188 entidades y con una puntuación de 92.85. Además, es la tercera institución de mayor cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios públicos, según los resultados más recientes del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), en el 2021.

La DIGECO es la tercera institución de mayor cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios públicos, según los resultados más recientes del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Además, se ha realizado la divulgación de la 1era. Y 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano; cumplimiento respecto a los índices de ejecución presupuestaria, alcanzando una valoración de 100%, reconocimiento de la Dirección General de Compras y Contrataciones por ser pionera en el uso del portal transaccional. La Digecog se encuentra entre las 10 instituciones mejor valoradas en el monitoreo de las Metas Presidenciales, Colocada como la 2da institución mejor valorada en el SISMAP a abril 2021 y certificado, en 2020, su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la

Norma ISO 9001:2015 por la empresa internacional AENOR.

La institución promueve la conciencia pública su programa de responsabilidad social realizando la siembra de unos mil 400 árboles en “El Mes de la Reforestación” en el municipio de Villa Altagracia, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, realizado en noviembre 2020. También, en el 2021, efectuó una jornada de limpieza de costas en la zona del Monumento a Fray Antón de Montesinos, del Malecón de Santo Domingo, como parte de las acciones de responsabilidad social.

Ver:

- Fotos de Capacitaciones
- Registro de participantes
- Publicación resultados del SISMAP.
- Carta Compromiso al Ciudadano.
- Estadística de la OAI.
- Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Fotos de Reconocimiento a la Institución por parte de la OPTIC.
- Informe de Evaluación de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano
- Reconocimiento recibido de la Dirección General de Compras y Contrataciones
- Fotos Reconocimiento recibido de la Dirección General de Compras y Contrataciones
- Correo recibido de DIGEPRES sobre índice de gestión presupuestaria

	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia calificación Metas Presidenciales 2018 y 2020. • Fotos encuentros con la prensa 2018 y 2019. • Fotos Reconocimiento Quisqueya aprende Contigo. • Reconocimientos del uso del Gobierno Electrónico. • Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 por AENOR 	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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.	Se evidencia que la institución tiene identificadas las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos y definición de las prioridades a través de la alineación de nuestro plan estratégico institucional (PEI) con la estrategia nacional de desarrollo: objetivo específico I.I.I: Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local, del cual se desprenden los objetivos	

estratégicos de DIGECOG, planes plurianuales y planes estratégicos sectoriales.

Además, mediante el análisis regular del entorno como insumo para planes y proyectos, con la realización de: análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), análisis político, económico, social, tecnológico y legal (PESTEL) y análisis de campo de fuerza, los cuales están establecidos en los procedimientos de planificación estratégica y operativa. Este ejercicio, fue desarrollado durante la jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, realizado en junio 2021. Dichos Análisis han permeado a toda la planificación en diferentes indicadores, entre ellos relativos a la tecnología, responsabilidad social, estrategias con las instituciones públicas para fortalecer el registro contable, compras sostenibles, entre otros.

También se han emitido instrumentos normativos, con políticas y procedimientos para la elaboración del PEI y POA, así como la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización en base a los análisis del entorno interno y externo, existiendo matrices para esta gestión.

Ver:

- Análisis del entorno PESTEL 2021, pags.8-9-10 PEI 2021-2024
- Análisis FODA 2021, pags.6 y 7 PEI 2021-2024
- Políticas 8 a la 14 del procedimiento de formulación del PEI y POA

	<ul style="list-style-type: none"> • Política 35 del Procedimiento de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Planes Operativos y Estratégicos • Políticas 2.1.4 y 2.1.5 del Manual de Riesgos y Oportunidades. 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que se tienen identificados los grupos de interés relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, que contiene las necesidades y expectativas de los mismos. Se han realizado levantamientos periódicos de estas necesidades y expectativas en la Jornada de Planificación de 2019 y 2021. Además, en dicha jornada se desarrolla el Análisis del Contexto Organizacional enriquecido con los aportes de la mirada externa de los representantes de los grupos de interés participantes.</p> <p>También en el mapa de proceso, se tienen identificadas las entradas con las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y en la salida con la Satisfacción de las Partes Interesadas, este mapa ha sido actualizado en dos períodos.</p> <p>En adición se realizan encuestas de satisfacción de usuarios externos mediante las cuales se conocen necesidades y expectativas. A la vez se implementa el buzón de sugerencias y quejas.</p> <p>Fruto de las auditorías externas de nuestra parte interesada AENOR como empresa certificadora internacional AENOR, se aplicaron mejoras a la matriz de partes interesadas, la matriz de comunicación y al sistema de gestión de riesgos.</p>	

	<p>Otro derivado de las necesidades de las partes interesadas y como ente del Sistema Integrado de la Administración Financiera del Estado -SIAFE-, es la elaboración de instrumentos normativos para el registro contable del devengo del gasto, de garantías y concesiones y de los contratos de obras plurianuales, a requerimiento y bajo coordinación del Ministerio de Hacienda, involucrando a las instituciones públicas que tienen en su hacer misional tales responsabilidades: DIGEPRES, TN, Contrataciones Públicas, Inversión Pública. También se consultaron otras entidades relacionadas como Bienes Nacionales y el área legal del MH, dichas normativas fueron revisadas, aprobadas y emitidas por dicho Ministerio</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos. • Matriz de Grupos de Interés. • Lista de participantes jornada formulación Plan Estratégico Instituciones PEI 2021-2024. • Encuestas de satisfacción de usuarios externos • Sugerencias y quejas recibidas a través del buzón de sugerencias 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia que a través del análisis del entorno PESTEL Pág.14, en el ámbito legal, se analiza la reforma del sector público que nos conciernen, sometiendo un ante proyecto de la ley 126-01 que nos crea como órgano rector de la contabilidad gubernamental. Además, analizamos la ley de estrategia general de desarrollo, que nos vincula con el objetivo específico I.I.I: Estructurar una</p>	

administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.

Se evidencia una matriz de cumplimiento legal, en donde se toma en cuenta todas las leyes que pudiesen afectar el entorno legal de DIGECOG, entre ellas.

- Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.
- Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06

Existe una matriz de seguimiento para el cumplimiento a los requerimientos de la Ley 10-07 el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, específicamente en lo que concierne a la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y los cambios en esta norma, con responsables asignados y fecha de realización. Remitiéndose trimestralmente un informe de avance al referido ente regulador. En ese sentido se han creado y revisado unas series de instrumentos normativos desde el 2021 a la fecha 60 documentos: manuales, procedimientos, políticas..., concernientes a la planificación estratégica y operativa, al control, al sistema de gestión de riesgos y oportunidades, entre otros, en el ámbito de la planificación

	<p>estratégica y operativa, control, riesgos, oportunidades, autoevaluación institucional, entre otros.</p> <p>También se contempla en el PEI 2021-2024 el indicador: índice de cumplimiento de estándares de transparencia institucional, con acciones periódicas en el POA 2022, en base a las leyes que lo regulan.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del entorno PESTEL 2021, págs. 8, 9 -10 del PEI 2021-2024 • Proyecto de Reforma de la Ley 126-01 • Matriz de cumplimiento legal. • Matriz de seguimiento NOBACI • Informe de avance e implementación trimestral de la NOBACI • Procedimiento de Cumplimiento Legal • Procedimiento Actualización de Datos de los Portales Web. 	
<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>La institución realiza un análisis FODA cada año, mediante el cual se conoce la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que afrontará la institución. Se evidencia el análisis de entorno FODA y PESTEL 2019-2021, como insumo para el POA 2021 en la cual se consideraron las variables a raíz de la pandemia del COVID 19.</p> <p>Se realiza una eficiente gestión de riesgos, como parte del proceso de control interno que incluye la matriz de riesgo 2021, la cual contiene el plan de mitigación y la evaluación de la eficacia para los mismos. Asimismo, se establece el monitoreo a las acciones de mitigación de riesgos en el</p>	

	<p>procedimiento de la evaluación y respuesta al riesgo, que forma parte del Manual de Riesgos y Oportunidades.</p> <p>Se evidencia, que la institución planifica mediante el POA y analiza el desempeño institucional a través de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, que son la base para realizar planes de acción que nos permiten mejorar la prestación de los servicios.</p> <p>También en el POA 2022 se mide la satisfacción de los grupos de interés con encuestas internas, indicador FII-DIGECOG-PD-012 y sus actividades, así como el indicador FII-DIGECOG-RH-010 Porcentaje de satisfacción resultado de aplicación encuesta de clima organizacional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Análisis del entorno PESTEL 2021- 2024, págs. 8, 9 y 10. Análisis FODA 2021, págs. 6 y 7• Matriz de Riesgos 2021• Matriz de oportunidades 2021• Informe de encuestas de servicio 2021• Plan de acción de las encuestas 2021	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>Se evidencia que la institución traduce de manera consistente la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo), con sus respectivos indicadores de medición, en base a prioridades y a las estrategias nacionales a través de la alineación del mapa de objetivos estratégicos en el plan estratégico institucional (PEI) 2021 - 2024, en el que se visualizan los objetivos a mediano plazo que darán respuesta a la visión institucional y que cuenta con 35 indicadores de cumplimiento bajo tres ejes estratégicos: Transparencia y Rendición de Cuentas de las Finanzas Públicas, Reforma y Modernización del Sistema de Contabilidad Gubernamental, Gobernanza y Fortalecimiento Institucional.</p> <p>También se evidencia la traducción de la misión y visión y los PEI en el Plan Operativo Anual 2020, 2021 y 2022, en este último con 18 objetivos operativos y 44 productos con indicadores y metas específicas a cumplirse en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y 2021-2024. • POA 2020, 2021 y 2022. • Mapa de objetivos estratégicos 2021, pág. 16 del documento del PEI. • Memoria anual remitida a la Presidencia de la República de 2020, 2021 	

<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>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés más relevantes con la participación en las distintas jornadas formulación del plan estratégico institucional y plan operativo anual, realizadas en los años: 2018, 2019 y 2021, en la cual estuvieron presente los representantes del: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Planificación, Economía y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Ayuntamiento de Santo Domingo Norte, Monte de Piedad y Programa de Fortalecimiento para la Gestión de las Finanzas Públicas.</p> <p>Se tienen identificadas las partes interesadas relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, en la que se visualiza las expectativas y necesidades de los mismos, el Mapa de Procesos, y el Mapa de Producción, los cuales fueron socializados con todo el personal.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés, con la realización de las encuestas de satisfacción, para conocer la calidad de los servicios brindados, el cual posee el indicador “Porcentaje de satisfacción de usuarios externo” con una meta establecida en la Carta Compromiso al Ciudadano de un 95%. También en las evaluaciones de las instituciones a las capacitaciones 2021 y primer trimestre 2022 que les realiza la DIGECOG donde hay un acápite de sugerencias y recomendaciones.</p>	

Se evidencia que el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, a través del objetivo estratégico del PEI 2021 -2024 que establece lo siguiente “Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos.” El cual tiene los indicadores:

- Porcentaje de solicitudes de información respondidas satisfactoria y oportunamente a través del SAIP.
- Meta 100%. Resultado 100%, en el 2021
- Índice de cumplimiento de estándares de transparencia institucional.
- Meta 100%. Resultado 100%, en el 2021
- Porcentaje de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas de forma oportuna.
- Meta 100%. Resultado 100%, en el 2021

Ver:

- Lista de participantes de la jornada PEI 2018-2021
- Lista de participantes de la jornada PEI 2021-2024
- Lista de participantes de la jornada POA 2018, 2019 y 2021
- Encuesta de satisfacción de servicios 2021.
- Matriz de resultados y gráficos 2021 del PEI 2021-2024
- Evaluaciones de las instituciones públicas a
- Las capacitaciones que les realiza la DIGECOG, 2021

<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 evidencia que la institución integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género en el plan estratégico 2021-2024 y POA 2021.</p> <p>También en la coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, patrocinado por la DIGECOG; en las charlas sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental a estudiantes de centros educativos, por ejemplo, la participación en la semana económica efectuada por el Banco Central y la realizada al Politécnico Juan Bosch de la provincia el Seibo.</p> <p>Se evidencia la realización de una jornada de salud, desde el 27 al 30 de abril 2021, en donde se impartieron charlas, tomas de muestra covid-19, toma de muestra de glicemia y masa muscular. Además, en el mes de octubre, se realizaron Papa Nicolau, Mamografías, PSA, entre otras.</p> <p>Se han desarrollado jornadas de reforestación, limpieza de playa, charlas al personal sobre temas de protección al medio ambiente, reciclaje. Además, un acuerdo vigente con la empresa Green Love para la recolección de residuos sólidos y cartuchos de tonos usados, para su correcta disposición final.</p> <p>Se evidencia que se integran aspectos de diversidad en la prestación de servicio a las instituciones públicas clasificadas por nivel de gobierno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Central • Instituciones descentralizadas 	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

- Ayuntamientos
- Empresas públicas y de la seguridad social

Se evidencia la diversidad en los procesos de compra, al integrar a las diferentes categorías de proveedores (pequeñas, mediana y grandes empresas).

Se evidencia la diversidad en la contratación de personal, sin exclusión de discapacidades, religión, cultura, color, etc.

Como parte del desarrollo de una política de Responsabilidad Social se tiene definido en el POA 2021 el producto: “Implementación del Programa de Responsabilidad Social”, con el indicador “Porcentaje de actividades de responsabilidad social, implementada”. Además, el diseño y ejecución de un programa de Reciclaje y Charla sobre Discapacidades, con el apoyo del Consejo Nacional de Discapacidad y la realización en octubre 2020 de Jornada de Reforestación en Km. 41 de Villa Altagracia con la participación de 33 colaboradores de la institución. Asimismo, donación de sangre realizada en coordinación con Hemocentro, siendo DIGECOG una de las primeras instituciones en unirse a esta política de Estado.

Se implementa una política de responsabilidad social con: donación de detergentes y alimentos, sábanas y toallas a la Casa Rosada; una computadora, mesas, sillas, abanicos y un bebedero a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño y 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco.

Por otro lado, a partir de enero 2021, producto del informe retorno recibido de la participación al premio nacional a la calidad, se incluyeron nuevas variables en las encuestas aplicadas a los grupos de interés relevantes, relativas a la transparencia, imagen institucional y responsabilidad social.

Ver:

- Categoría de proveedores a las que se les ha realizado las compras (pequeña, mediana y grande
- Correos sobre medio ambiente.
- Programa de Responsabilidad Social
- Cronograma Plan de Responsabilidad Social 2019 y 2020.
- Nota de prensa: Limpieza de Playa Salinas, Bani.
- POA 2021
- Jornada de Reforestación en Villa Altagracia.
- Jornadas de la salud 2021
- Reporte del SIS, de las asistencias realizadas a diferentes niveles de gobierno
- Informes de encuestas
- Encuestas y/o informes aplicados en las capacitaciones a instituciones públicas
- Participación en el 3er Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD o emails de coordinación
- Listado de participantes en la charla del SCG al Politécnico Juan Bosch del Seibo 2022

<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>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva desde la planificación estratégica en la que se establece la elaboración del Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras para optimizar los recursos financieros, asimismo en el POA con la estrategia o línea de acción 3.2.2.1.1 Gestionar oportuna y eficiente los recursos financieros de la DIGECOG, medido a través de los indicadores FII-DIGECOG-AF-008 Cantidad de presupuesto 2023 elaborado y FII- DIGECOG-AF-010 Porcentaje de cumplimiento de la ejecución del presupuesto planificado optimizando los recursos financieros con una meta de 88%, determinada en base al histórico que en efecto ha sido asignado a la DIGECOG por el Órgano Rector del Presupuesto General del Estado.</p> <p>Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática 2021, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través de la cual se busca ordenar las acciones y los recursos de la gestión pública a la planeación, programación y presupuesto, así como al control del gasto público.</p> <p>La formulación del presupuesto por resultados se basa en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de la institución elaborado en el 2021, en el que presenta los productos terminales y sus actividades, a los cuales se les asignan recursos para su ejecución en el SIGEF.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Se evidencia la elaboración del Plan Anual de Compras cada año, ejemplos períodos 2021, 2020 y 2019, a través del cual se gestionan todos los insumos requeridos para la ejecución de lo previsto en el Plan Operativo Anual. También en el año 2021 se ha realizado un documento consolidado en el que identifican las necesidades de las áreas en base a este Plan, llevándose control de su ejecutoria y se le da seguimiento mediante el monitoreo al POA que se efectúa trimestralmente.

También se evidencia la gestión de recursos con la donación de la Unión Europea con una cifra estimada ascendente a 704 mil Euros para el período 2019-2022, mediante el Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), en el que se ha realizado reprogramaciones, aprobadas por el viceministro del tesoro del Ministerio de Hacienda.

En consecuencia, al riguroso seguimiento al PACC se han efectuado cambios en los requerimientos y montos de algunas direcciones y/o departamentos. En el caso de los fondos y productos del PROGEF también se han realizado reprogramaciones, aprobadas por el viceministro del tesoro del Ministerio de Hacienda.

En adición se han previsto acuerdos interinstitucionales con la Dirección General de Catastro Nacional y la Dirección General de Bienes Nacionales para fortalecer el registro contable del Patrimonio Público, así como con el Centro de Capacitación de Capacitación en

	<p>Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), en el que se comparten responsabilidades para los logros misionales, y que tienen impacto presupuestario.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional 2021, 2020, 2019. • Plan Operativo Anual (POA) 2021, 2020, 2019. • Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero de 2021, 2020, 2019. • Formulario de la Estructura Programática 2021 y 2020 de DIGECOG. • Reportes generados en el SIGEF. • Acuerdos interinstitucionales con Catastro Nacional, Bienes Nacionales y CAPGEFI • Evidencia de donación del PROGEF • Documento que consolida las necesidades por área en base al PACC • Monitoreos trimestrales 2020 y 2021 	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia la implementación de las estrategias nacionales y de planificación en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de 2028-2020 y 2021-2024, éste último estructurado con una columna donde se muestran las estrategias y proyectos asociados a sus objetivos con la definición del tiempo en que se estima lograrlo, asimismo se realizan Planes Operativos Anuales desde hace más 11 años conforme a la estructura organizativa, con las</p>	

especificaciones en cada área institucional, en el año 2022 los indicadores se han identificado de acuerdo a su accionar, es decir en procesos, calidad, operativo, etc., conteniendo el despliegue de sus metas pro mes y por trimestre, con las actividades asociadas a éstos y a las estrategias y líneas de acción. Se cuenta con un mapa de proceso actualizado y alineado a los ejes y objetivos estratégicos.

La institución cuenta con los procesos documentados de todas las áreas funcionales, en los cuales, se definen las actividades a desarrollar para el cumplimiento del objetivo institucional, los cuales son abordados en mayores detalles en el Criterio 5

- Procesos. La documentación está disponible para todos los colaboradores en la red, a través del intranet, también se difunden a todo el personal mediante correo electrónico.

Además, con la gestión de la inclusión de DIGECOG en proyectos especiales, como en el Programa de Apoyo a la Reforma de la Gestión Financiera (PROGEF), con el cual se están llevando a cabo los siguientes productos.

- Sistema automatizado para la consolación de Estados Financieros.
- Normativas contables aliadas a las NICSP
- Saneamiento de las cuentas de construcciones en proceso
- Registros de bienes e inmuebles valorados

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 <p>Se han previsto proyectos en el PEI 2021-2024, de los que se les han realizado sus fichas en el primer trimestre 2022 para gestionar su aplicación, entre ellos: Evaluación de los Costos de la Producción Pública en la República Dominicana, Cultura de Servicio - CS, Gestión de Riesgos y Oportunidades (GROO), Concurso Nacional de Investigación de Contabilidad Pública.</p> <p>Se evidencia, que la institución cuenta con una estructura organizativa aprobada mediante la resolución No. 004-2021, d/f 26 de enero 2021, refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en procura de una gestión efectiva de sus procesos y productos, que permite dar respuesta a tiempo a las demandas de servicios de las partes interesadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 • Plan Operativo Anual (POA) 2022 • Resolución No. 004-2021 • Pantalla de documentos controlados, Intranet. 	
<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>Se evidencian 35 indicadores en el PEI 2021-2024 asociados a los Planes Operativos Anual, específicamente 107 en el del año 2022, los cuales tienen detalladas las actividades a realizar en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual.</p>	

	<p>En adición, se elaboran cronogramas de trabajo con tareas vinculadas a los diferentes indicadores.</p> <p>También se elabora y ejecuta el cronograma de monitoreo trimestral con las 10 áreas que conforman a la DIGECOG, en el marco del indicador del POA 2022.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 • Plan Operativo Anual (POA) 2022 • Dashboard • Informes de monitoreo trimestral 2021 • Pantalla sistema RUTA • Pantalla de SISMEP • Cronograma de trabajo del CAF • Cronograma de trabajo Riesgos y Oportunidades 2022 • Cronograma de corte semestral del ERIR y cierre fiscal. • Plan de Auditoría 2021 y 2022 • Plan de seguimiento a las instituciones públicas para el registro contable 2021 y 2022 • Plan de capacitación normativo basado en NICSP 2020-2022 • Pantalla Sistema de Seguimiento a la Planificación del Ministerio de Hacienda 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al</p>	<p>Se evidencia, que la institución comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los</p>	

<p>personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 • Jornada de Planificación para la formulación de Plan Operativo Anual (POA) 2022 • Publicación del PEI en el Portal de Transparencia y la Página WEB, y otros medios digitales. • Publicación de la entrega del ERIR • Publicación de las capacitaciones a instituciones públicas <p>Se evidencia que se comunican los resultados previstos logrados a los colaboradores a través del informe trimestral de resultados del POA en reuniones directivas.</p> <p>Se evidencia, que se comunica eficazmente a todo el personal de los distintos niveles organizacionales los planes estratégicos y operativos, incluyendo en dicha socialización a nuestro grupo de interés y/partes interesadas como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, nivel ocupacional, I, II, III, IV, V. • Jornada de planificación, 2018, 2019, 2021 <p>Se evidencia que la institución comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal a través de la</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>socialización del plan de mejora CAF 2021 y en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, así como en las redes sociales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Jornada de socialización Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 • Lista de participantes Plan Operativo Anual (POA) 2022 • Fotos jornada de planificación Pantallas de la página WEB, del Portal • Transparencia y de redes sociales • Publicaciones en periódicos de logros alcanzados • Publicaciones de actividades misionales o logros en medios digitales de comunicación • Fotos de Murales • Informe de mejora CAF 2021 • Presentaciones de la Revisión al SGC por la Dirección 	
<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>Se realizan evaluación periódica de los logros de la organización, a todos los niveles, con el monitoreo semestral y anual del PEI 2018-2020 y 2021-2024 y monitoreos trimestrales de los POA a través de los tableros de mando o dashboard y reuniones con los responsables de área, así como el seguimiento mensual de las actividades en el Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) a todas las unidades organizativas, conociendo cada área los avances y logros de sus actividades en consecución</p>	

asegurando la ejecución de la estrategia y el alcance de los objetivos.

La producción de bienes y servicios de la DIGECOG también es monitoreada por la MEPYD como parte interesada en la implementación de la Estrategia Nacional de Desarrollo, quien utiliza el sistema RUTA para articular las metas estratégicas de las instituciones con este instrumento de gestión País. Y por el Ministerio de Hacienda a través del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación – PME- con el fin de cumplir con los objetivos de la Gestión Fiscal.

En las evaluaciones periódicas encabezadas por la Alta Gerencia han surgido cambios en la planificación estratégica y operativa de las áreas, pasando líneas de acción, indicadores y actividades a aquéllas en las que se han analizado más acorde con su misión funcional establecida reglamentariamente, en ese sentido se ha considerado transferir a la Dirección de Análisis de la Información Financiera dos productos que eran de otras áreas misionales: el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, antes de la Dirección de Procesamiento Contable, y el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISANOC), mediante el cual se monitorea y califica a las instituciones públicas, antes de la Dirección de Normas y Procedimientos.

Del seguimiento mensual del POA 2021 y 2022 se han ajustados algunas actividades en su forma y tiempo de realización e incluido otras, en temas de tecnología, recursos humanos y del sistema de

gestión a la calidad, efectuadas conjuntamente con los responsables o a su requerimiento.

Se evidencia también las autoevaluaciones anuales bajo la metodología CAF desde hace más de 10 años y participaciones en el Premio Nacional a la Calidad con los respectivos informes de mejora, a los que se le realizan planes

Se hace de conocimiento a todo el personal actividades de mayor relevancia con las fechas estimadas y los cumplimientos, ejemplos: la Ruta hacia el premio nacional a la calidad 2020 y del 2021 de manera infográfica, así como los avances y logros de las metas.

Se comunica a todo el personal los logros de certificaciones obtenidas en el ámbito tecnológico y del sistema de gestión a la calidad y premio nacional a la calidad.

Se evidencian los indicadores de medición a los objetivos estratégicos misionales más relevantes a través de del sistema RUTA, del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y los dashboard, en los que se visualiza y se les dan seguimiento a las ejecutorias del Plan Operativo Anual (POA) 2022 con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.

En adición la Digecog es monitoreada por el Ministerio de Hacienda a través de su Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación como medida de alcanzar sus objetivos en la Gestión Fiscal, aunado a organismos internacionales como el Banco

Mundial, Unión Europea, FMI, Gobiernos de Suiza, de Noruega, entre otros, a través de la Metodología PEFA, que mide el desempeño de las Finanzas Públicas-País en base a una serie de indicadores.

Un elemento de gran valor es el seguimiento dado por el MAP, mediante el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública-SISMAP-, en el cual la Digecog ha estado por años dentro de las primeras 6 posiciones.

También se evidencia que la institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, en la reunión de revisión del sistema de gestión de la calidad que se realiza dos veces al año.

Se evidencia que producto de los monitoreos trimestrales del Plan Operativo Anual (POA), los responsables de áreas realizan planes de acción a las metas no logradas o logradas parcialmente.

Ver:

- Informe de seguimiento al PEI 2018, 2019 y 2020, 2021.
- Matriz de Riesgos y Oportunidades
- Dashboard de indicadores POA 2021.
- Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP).
- Informe de resultados trimestrales POA.
- Listado de participación en las reuniones de presentación resultados de monitoreo trimestrales.
- Emails remitidos con los resultados mensuales

	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de metas presidenciales • Formulario de Solicitud de cambio al PEI y POA • Formulario de Solicitud de cambio al PEI y POA • RUTA y Sistema PME de Hacienda. • Informe PEFA 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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
La Organización:		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia, que la institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, a través de las siguientes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP), fue diseñado, desarrollado e implementando del, con el cual se evalúa el cumplimiento de las actividades, estrategias o líneas de acción. ✓ Herramienta Certool, del sistema de Gestión de la Calidad, el cual es un software diseñado para facilitar la gestión eficiente de procesos y sistemas. ✓ Implementación de la Herramienta Mooc y aplicación de plataforma E-learning en las capacitaciones a las instituciones públicas, establecer un sistema Integral de ✓ Servicios al usuario del Sistema de Contabilidad Gubernamental ✓ Readecuar y automatizar las 	

- ✓ herramientas de gestión de los servicios administrativos.
- ✓ Creación del área de servicios al Usuario del Sistema de Contabilidad Gubernamental.
- ✓ Monitoreo de la gestión de las TIC. Proyecto de automatización de los procesos internos. (uso firma digital/ cero papel)

Se evidencia, la planificación de distintos proyectos innovadores para la mejora de la gestión institucional, contemplados en el Plan Operativo Anual (POA) 2021 y Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021

- ✓ Desarrollar la metodología para la evaluación del comportamiento de los costos y de los indicadores de eficiencia de la producción pública en República Dominicana.
- ✓ Experiencia Cliente y Cultura de Servicio.
- ✓ Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, para Impulsar la investigación de la contabilidad pública en República Dominicana.
- ✓ Reestructuración Física del Centro de Datos, que permitirá Rediseñar físicamente el Centro de Datos con el propósito de garantizar una infraestructura tecnológica adecuada.
- ✓ Implementar el Sistema de Cumplimiento Normativo o Compliance en la institución.
- ✓ Diagnóstico e implementación del Proyecto de ISO 27000, para Mejorar la

	<p>seguridad de la información y la continuidad del negocio.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Columna del PEI 2021-2024 denominada Estrategias y Proyectos. • Plan Operativo Anual (POA) 2021 • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021-2022 	
<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>Se evidencia que la institución construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones con la previsión de benchlearning / benchmarking en el PEI 2021- 2024 y POA 2020 y 2021, además se encuentra en proceso la elaboración de la política de benchlearning / benchmarking, como mediad de institucionalizar este valioso instrumento de gestión. A la fecha se han realizado benchlearning / benchmarking, como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco Central de la Rep. Dom., para conocer su metodología de planificación estratégica y Gestión de Proyectos en noviembre del 2020, también para el concurso sobre avances en el SCG. • DIGEPRES, para conocer sus buenas prácticas en la elaboración de memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad. • Ministerio de Hacienda sobre el Control Documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la DIGECOG. • DGII para conocer su sistema de servicio al cliente. 	

- La Dirección de Pensiones y Jubilaciones y el Ministerio de Salud Pública con el tema de cuadro integral de mando.
- Hospital Hugo Mendoza para conocer su proceso en su logro del Gran Premio de la Metodología CAF.
- Con entidades homólogas internacionales, es decir rectoras del a contabilidad del sector público:
 - ✓ Colombia con el tema de la consolidación contable. También se lehan realizado consultas sobre loscostos de la producción pública.
 - ✓ Costa Rica sobre las NICSP, en la que participó la mayoría del personal de la DIGECO

Se evidencia una cultura para la innovación a través de la formación con: el plan de capacitación y la matriz de ejecución del mismo; participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen, adoptan y comparten las mejores prácticas contables, entre ellos:

- El XI Congreso Internacional de Dirección de Proyectos: “Generando Impacto”, celebrado del 16 al 18 de septiembre 2021, en nombre del Project Management Institute.
- Participación como expositores en la Semana Económica organizada por el Banco Central de la Rep. Dom.
- Sesión Técnica FOCAL:
- 1. Proyecto de Norma ED 79 - Activos

	<p>No Corrientes realizada de manera virtual el 22 de septiembre del 2021.</p> <p>2. Consolidación de Estados Financieros y su expresión en moneda extranjera, el 18 de noviembre del 2021.</p> <p>Se evidencia que la institución, a través de sus instrumentos de planificación, Plan Operativo Anual (POA) 2021 y Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021, proyecta la realización de futuros benchlearning.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe experiencias Benchlearning MAP • Fotos Benchlearning MAP • Informe o lista de participantes Benchlearning con DIGEPRES, Jubilaciones y Pensiones, Ministerio de Salud Pública • Informe Benchlearning con el Banco Central. • Plan Operativo Anual (POA) 2021 • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia la comunicación de los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes, a través de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, reuniones de monitoreo trimestrales al plan operativo anual (POA), reuniones de monitoreo semestrales al plan estratégico institucional (PEI), en las que se presentan los resultados relevantes que se han generado en el periodo evaluado</p> <p>Se evidencia a través de la publicación de los indicadores de metas presidenciales, que incluyen</p>	

los resultados obtenidos por la institución en diferentes indicadores de los órganos rectores, como son:

- ✓ Índice de gestión presupuestaria (DIGEPRES)
- ✓ Índice de cumplimiento de la Ley 200-04 (DIGEIG)
- ✓ Índice de transparencia gubernamental
- ✓ Índice de compras y contrataciones (DGCP)
- ✓ Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)
- ✓ Sistema de Monitoreo de la Gestión SISMAP
- ✓ Índice de TIC y Gobierno Electrónico / OPTIC (SISTICGE)
- ✓ Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contable (SISACNOC)

Además, se comunican los resultados de la institución a través de los siguientes medios de comunicación:

- ✓ Memoria anual
- ✓ Página web
- ✓ Boletines institucionales
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Pantallas de comunicación ubicadas en los pasillos
- ✓ Murales internos

Ver:

- Memoria anual 2021
- Impresión de pantalla pág. Web
- Boletines instituciones en 2021
- Correos electrónicos
- Foto de pantallas de comunicación

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos de murales internos • Indicadores de metas presidenciales 	
<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>Se evidencia, que la institución 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 a través de los siguientes proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar la metodología para la evaluación del comportamiento de los costos y de los indicadores de eficiencia de la producción pública en República Dominicana. ✓ Experiencia Cliente y Cultura de Servicio. ✓ Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, para Impulsar la investigación de la contabilidad pública en República Dominicana. ✓ Reestructuración Física del Centro de Datos, que permitirá Rediseñar físicamente el Centro de Datos con el propósito de garantizar una infraestructura tecnológica adecuada. ✓ Creación del área de servicios al Usuario del Sistema de Contabilidad Gubernamental. ✓ Implementar el Sistema de Cumplimiento Normativo o Compliance en la institución. ✓ Diagnóstico e implementación del Proyecto de ISO 27000, para Mejorar la 	

seguridad de la información y la continuidad del negocio.

Se evidencia la promoción de herramientas de administración electrónica con: el SIGEF, herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del SIAFE. Uno de los principios en el que se soporta el SIGEF es el de la Transparencia, ofreciendo información sobre la gestión financiera del gobierno en forma clara y uniforme.

Se cuenta con la implementación del Sistema de Administración de Bienes, el cual permite conocer en tiempo real los registros de bienes muebles e inmuebles de las instituciones, Sistema Integrado de Servicios (SIS). El portal de DIGECOG fue rediseñado y certificado en la Norma NORTIC A2-2013 por la OPTIC y la reestructuración de la sección de transparencia del portal web que permitió cumplir al 100% con los lineamientos de la DIGEIG.

Se evidencia, que la institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal, ciudadanos / clientes, para la mejora de la gestión al tomar en cuenta sus respuestas en las encuestas internas y externas que se realizan en el transcurso del año 2021.

Se dispone de Chat y Foros Institucionales, los cuales permiten atender las solicitudes de los clientes para hacer frente a sus nuevas expectativas, garantizándoles así la reducción de costos y

proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

También se evidencia que la institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, en la reunión de revisión del sistema de gestión de la calidad que se realiza dos veces al año. Producto de esta reunión se han establecido acuerdos para mejorar la eficacia del sistema, los cuales se han resuelto en su totalidad, según se detalla a continuación:

Año 2021 – 35 acuerdos resueltos.

Año 2020 – 19 acuerdos resueltos.

2019 – 2 acuerdos resueltos.

Producto del informe retorno de la última postulación al premio nacional a la Calidad de DIGECOG, se identificó como mejora aplicar la gestión del cambio, requisito también exigido por las Normas ISO 9001:2015, realizándose ya un Diplomado de Gestión Estratégica del Cambio en el 2021 y previsto otras capacitaciones en el mismo tenor para el 2022. En atención a las revisiones, el portal de DIGECOG fue rediseñado y certificado en la Norma NORTIC A2-2013 por la OGTIC y la restructuración de la sección de transparencia del portal web.

Un gran hito en las novedades implementadas ha sido la Consolidación de Estados Financieros de diferentes niveles de gobierno del sector público, que por primera vez en la historia gubernamental se cuenta con informaciones de la gestión financiera de

	<p>manera integrada para facilitar el análisis, la toma de decisiones y robusta transparencia y rendición de cuentas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de la FOCAL donde participó la DIGECOG. • SIAFE/ SIGEF, módulo de contabilidad. • Reportes del SIAB. / Reportes del SIS. • Sub-portal de Transparencia. • Encuestas internas 2021. • Encuestas externas 2021 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia, que se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, a través de la formulación y modificación del presupuesto de gasto 2021 el cual refleja un incremento de un 8%, al pasar de RD \$478,893,141.39 a RD \$517,478,406.10, y a través del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021, que contienen los recursos necesarios para el financiamiento de los proyectos planificados en el Programa de Fortalecimiento a la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), que cuenta con los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema automatizado para la consolidación. • Normativa contable alineada a las NICSP • Saneamiento de la cuenta de construcciones y mejoras en proceso. • Registro de bienes inmuebles identificados y valorados. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) <p>Se evidencia, que el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 – 2024, tiene el objetivo estratégico “Gestionar oportuna y eficientemente los recursos financieros de la DIGECOG, garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional.” Con el cual se mide el “Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).” El cual en el año 2021 obtuvo una valoración de 77% de ejecución, debido a que existían procesos de compras pendientes por ejecutar</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Compra y Contrataciones PACC 2021 • Informe de seguimiento PROGEF 2021 • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 – 2024 • Evaluación PEI DIGECOG 2021 • Presupuesto de gasto y aplicaciones financieras 2021 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se toma en cuenta las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, con la planificación de los procesos de recursos humanos contemplados en el PEI 2021-2024 y desplegados en el Plan</p>	

Operativo Anual (POA) 2021 y 2022, con los indicadores porcentaje de implementación del plan de carrera, sucesión y desarrollo de puestos claves y cantidad de concursos efectuados para ingresos en cargos de carrera administrativa.

Se analiza periódicamente las necesidades futuras de recursos humanos mediante el proceso de requisición de personal realizada por las áreas y posterior elaboración de la Planificación Anual de Recursos Humanos, la misma es remitida al MAP, y a la Dirección General de Presupuesto para validación y/o aprobación de partida presupuestaria.

Producto de esta planificación, en el año 2021 fueron contratados 145 colaboradores que responden al perfil requerido para la implementación de los planes y proyectos formulados.

También se evidencia en la detección de necesidades de capacitación y desarrollo, a través del Plan de Capacitación, Plan de Desarrollo y la Matriz de Desarrollo y Sucesión 2021, estos procesos están sustentados en el logro de objetivos estratégicos.

Ver:

- Formularios de Requisición de Personal.
- Formularios Detección de Necesidades de Capacitación
- Plan de Capacitación 2021
- Matriz de Sucesión y Desarrollo 2021
- Plan Operativo Anual 2020,2021, 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo 2021 	
<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>Se evidencia en la celebración de Concursos públicos en los años 2021 y 2019 y la selección durante el 2020, del registro de elegibles, de 8 candidatos para ocupar cargos vacantes regido por los principios de: mérito, transparencia, publicidad, imparcialidad, legalidad y economía, garantizando las políticas establecidas en el reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15.</p> <p>Se evidencia la implementación de una política transparente de recursos humanos con la elaboración, socialización y ejecución de las siguientes políticas y/o procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal – Política de Compensación Beneficios e Incentivos. – Política de Delegación de Funciones – Procedimiento de Evaluación del Desempeño Laboral. – Procedimiento de Inducción Capacitación y Desarrollo del Talento Humano. – Procedimiento de Registro, Control y Nómina – Manual de Cargo por Competencias – Matriz de Delegación de Autoridad y Funciones – Matriz Desarrollo y Sucesión del Talento Humano – Escala Salarial actualizada 	

	<p>Todos los procedimientos y políticas enumeradas anteriormente, forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Han sido implementadas y auditadas tanto por evaluadores internos como por firmas externas de auditoría, en los años 2020 y 2021. Las no conformidades detectadas son abordadas con acciones de mejora para su cierre.</p> <p>Además, se cuenta con indicadores y dashboard para un eficiente control y seguimiento a los procesos de recursos humanos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos de RRHH. • Actas de Concursos 2019, 2020, 2021 • Relación de Entrega de Beneficios • Matriz de Delegación de Autoridad y Funciones • Matriz Desarrollo y Sucesión del Talento Humano • Escala Salarial actualizada • Informe de auditorías realizadas a los procesos de Recursos Humanos 2020 y 2021 • Dashboard Recursos Humanos 	
<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>Se evidencia la implementación de los principios de igualdad de oportunidades en la celebración de concursos para la promoción y ascensos, respetando las políticas establecidas de imparcialidad, igualdad de oportunidades, condiciones, diversidad, cultural y género.</p> <p>Se evidencia el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores en el otorgamiento de 8 licencias por maternidad, paternidad, permiso</p>	

especial por muerte de familiares directo, permiso por día de cumpleaños, para diligencias por motivos personales, licencias y 60 permisos de estudios y docentes con disfrute de sueldo de acuerdo a la Ley de Función Pública 41-08.

Se evidencia la asignación cada año de incentivos por desempeño, rendimiento individual y cumplimiento de indicadores

Se evidencia la responsabilidad social en el desarrollo de las siguientes jornadas o actividades:

- Jornada de Reforestación, Palmar de Ocoa, diciembre 2021
- Limpieza de Costa, zona del monumento Fray Antón de Montesino, malecón, mayo 2021
- Jornada de Reforestación, municipio Villa Altagracia, noviembre 2020
- Jornada de Reforestación, san isidro de juma, Bona0, noviembre 2019
- Donativos a la fundación Proyecto Ayuda al Niños, septiembre 2019
- Jornada de Limpieza de Costa, Playa Güibia, mayo 2019
- Jornada de Reforestación, San Cristóbal, noviembre 2018
- Alfabetismo a colaboradores en programa "Quisqueya Aprende Contigo", octubre 2018
- Jornada de Limpieza de Costa, Salina Bani, junio 2018
- Charla sobre Protección de Recursos Costero Marinos, junio 2018.

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de Concursos 2019, 2020, 2021 • Permisos y licencias otorgados • Libramiento Nóminas de pago bonos e incentivos • Publicación de jornadas página institucional 	
<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>Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración cada año del Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es diseñado de acuerdo a las necesidades de formación detectadas de manera individual por los colaboradores, sus supervisores y las recomendaciones realizadas en el cierre de brecha mediante el Formulario Plan de Mejora y Desarrollo Profesional de la evaluación de desempeño.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de la carrera profesional basada en el criterio de mérito con la realización de 03 promociones y 24 ascensos temporales para el año 2021, 07 promociones y 05 ascenso para el año 2020, 02 promociones y 01 ascenso para el año 2019. Cabe destacar que las promociones y ascensos se realizan tomando en consideración el excelente rendimiento y las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Se evidencia la realización de un concurso externo en el año 2021 con 03 cargos vacantes, en el año 2020 se evidencia la solicitud del registro de elegibles de 08 candidatos para cubrir distintas plazas vacantes, en el año 2019 se evidencia la realización de concurso interno para cubrir 03 plazas, lo que evidencia que los colaboradores son</p>	

	<p>seleccionados con igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, brindando la oportunidad de ingresar a la carrera administrativa y/o el crecimiento dentro de la misma</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. • Remisión de formularios de Detección de Necesidades de Capacitación • Plan de Capacitación y Desarrollo 2018, 2019 y 2020, 2021 • Formulario Plan de Mejora y Desarrollo Profesional, con recomendaciones de capacitaciones realizadas por los supervisores • Promociones y ascensos provisionales • Evaluaciones del Desempeño • Actas concurso 	
<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>Se evidencia el apoyo a una cultura de desempeño en la elaboración de 315 acuerdos de desempeño en el año 2022, 304 en el año 2021, 312 para el año 2020, 297 para el año 2019 y 286 para el año 2018, asignando metas con objetivos de desempeño alineado al Plan Operativo de su unidad organizativa, dichos acuerdos se monitorean trimestralmente a través de una entrevista de seguimiento y su posterior evaluación del rendimiento individual a final de año.</p> <p>Se evidencia en la política de Gestión del Conocimiento una cultura de desempeño y la asignación de mentores al personal de nuevo ingreso para la inducción al puesto de trabajo, con</p>	

	<p>un seguimiento y retroalimentación mensual para evaluar su nivel de aprovechamiento, también en la elaboración de acuerdos de desempeño de periodo probatorio, el cual facilita la comparación entre los resultados del colaborador y lo que debió lograr acorde a lo establecido y esperado por la unidad organizativa.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Desempeño Anual 2018, 2019,2020,2021,2022 • Acuerdos Desempeño Periodo Probatorio • Formulario Monitoreo Acuerdos de Desempeño 2021 • Plantilla Resultados de Evaluación 2018-2021 • Formulario de Inducción al Puesto 2021 • Formulario de Evaluación Personal Inducido al Puesto • Política para la Gestión del Conocimiento 	
<p>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>	<p>Se evidencia el apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización en la detección de necesidades de capacitación, enfocadas en el desarrollo profesional de los colaboradores acordes a las necesidades de capacitación detectada y sin discriminación de género.</p> <p>Se puede evidenciar la nómina compuesta por un 58.79% de mujeres y un 41.21% de hombres.</p>	

	<p>Se evidencia permisos otorgados, al personal femenino, para amamantar y llevar sus hijos al pediatra</p> <p>La escala salarial es aplicada en base al cargo desempeñado, sin discriminación de género.</p> <p>Se evidencia la participación de 107 colaboradores en la capacitación sobre principios básicos de géneros</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala salarial • Nómina de pago • Plan de Capacitación y Desarrollo • Matriz de Estadística de Personal por género • Listado de asistencia taller Principios Básicos de Géneros 	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Se evidencia una estrategia para el desarrollo de los recursos humanos, con la implementación de las actividades formativas establecidas en el Plan de Capacitación y Desarrollo, las cuales son sugeridas por los directores y/o encargados, en el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>Se evidencia la existencia de una Matriz de Desarrollo y Sucesión la cual está basada en las competencias actuales y futuras, identificando las</p>	

	<p>habilidades y los requisitos a desarrollar en los colaboradores sugeridos para desempeñar puestos claves.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2018-2022 • Matriz de Desarrollo y Sucesión Puestos Claves 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia a través del procedimiento de reclutamiento y selección, el proceso para atraer candidatos, el cual posee los requisitos exigidos por el perfil del cargo y en la publicación de vacantes a través de avisos a concursos, documento que contiene los requisitos mínimos exigidos.</p> <p>Además, se evidencia se socializa en el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso los siguientes contenidos:</p> <p>La misión, visión, objetivos, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Política de Calidad y Política de comunicación los cuales son reforzados mediante el proceso de inducción al puesto de trabajo</p> <p>La Digecog orientado a atraer personal con los talentos necesarios cuenta con una escala salarial competitiva y otros beneficios marginales que son otorgados al personal por su rendimiento.</p> <p>En el PEI 2021-2024 se cuenta con un objetivo estratégico que establece el “fortalecimiento y desarrollo de las capacidades del talento humano asegurando el logro de los objetivos, mayor</p>	

	<p>productividad, crecimiento laboral y eficiente gestión de excelencia” con los siguientes indicadores y metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de mentoría al personal de nuevo ingreso implementado, con una meta de 90% • Implementación del plan de entrenamiento cruzado, áreas sustantivas, al personal perteneciente a carrera administrativa, con una meta de 90% • Plan de sucesión de puestos claves implementado con una meta del 100% <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aviso a concurso • Formulario de inducción • Relación de asistencia al proceso de inducción • Formulario de Inducción al Puesto de Trabajo • Relación de asistencia personal de nuevo ingreso a cursos y talleres • Correos de convocatorias • Escala Salarial • PEI 2021-2024 pag. 14 	
<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>Se evidencia la implementación de nuevas e innovadoras formas de aprendizaje con la elaboración de la Política de Gestión del Conocimiento y posterior aplicación en el año 2021, abarcando aspectos como la inducción al puesto y la transferencia del conocimiento.</p> <p>Se evidencia la formación en aprendizaje electrónico con las capacitaciones en modalidad virtual, talleres</p>	

de liderazgo, trabajo en equipo, desarrollo de habilidades gerenciales con una participación de 19 participantes, desarrollo de competencias liderar con el ejemplo con 14 participantes, curso habilidades de liderazgo, taller de identificación, análisis, diseño, y documentación de procesos con 25 participantes, taller planificación y gestión de proyectos y en la realización de Benchlearnings con el MAP año 2020, Digepres año 2020 y el Hospital Dr. Hugo Mendoza año 2022 con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos e implementar nuevas prácticas.

Se evidencia la creación del Círculo de Calidad de las Informaciones, mediante el cual se promueve, el aporte de nuevas y diversas ideas, a fin de mejorar las informaciones que van a ser publicadas en los diferentes portales institucionales.

Se evidencia el trabajo en equipo en la conformación de equipos de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, Elaboración del Plan Operativo Anual, Plan de Acción resultado de la Encuesta de Clima Institucional, reuniones departamentales, además en la conformación de los siguientes comités y/o asociación:

- ✓ Comité de Calidad Comité del SISTAP
- ✓ Comité de Emergencia y Desastre Comité de Compras
- ✓ Comité de Ética Asociación de Empleados
- ✓ Comisión de Prevención de Fraude
- ✓ Comité Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de Benchlearning con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), y el • Ministerio de Administración Pública (MAP) • -Listados de asistencias a cursos y talleres • -Minutas de reuniones • -Relación de participantes en jornadas de elaboración PEI y POA • -Política para la Gestión del Conocimiento 	
<p>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>	<p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación individual, con la recomendación realizada por los colaboradores y supervisores de áreas.</p> <p>Se evidencia la programación en el Plan de Capacitación y Desarrollo de competencias individuales que incluye el desarrollo de habilidades personales, gerenciales y de liderazgo tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación asertiva ✓ Planificación Estratégica ✓ Inteligencia Emocional ✓ Resolución de Conflictos Liderazgo Gerencial y Supervisión ✓ Desarrollo de Competencias Directivas Oratoria para Ejecutivos ✓ Taller sobre Neuro-liderazgo. ✓ Relaciones Interpersonales dirigidos a todos los encargados y supervisores ✓ Taller Derechos, Deberes y Régimen Ético y Disciplinario de la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento No. 523-09 	

	<p>✓ Taller Evaluación del Desempeño por Resultado</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación • Plan de Capacitación y Desarrollo 2018-2022 • Relación de Asistencia Cursos y talleres 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc.</p> <p>Se evidencia el apoyo y guía de los nuevos empleados en la aplicación de la Política de Gestión del Conocimiento, con la asignación de mentores para el proceso de inducción al puesto de trabajo y la transferencia del conocimiento y la posterior evaluación del proceso.</p> <p>Además, a los colaboradores de nuevo ingreso se les gestiona el taller de Introducción a la Administración Pública, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Inducción al Puesto • Formulario de Evaluación Personal Inducido • Formulario de evaluación del mentor • Relación de Asistencia Proceso de Inducción • Relación de Asistencia Taller de Inducción a la Administración Pública 	

<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la promoción de la movilidad externa en difusión de publicación de llamados a concurso publicados en el portal concursu y en los traslados interinstitucionales de 02 colaboradores en el 2021, 04 en el año 2020 y 02 en el año 2019</p> <p>Se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los empleados con la realización de concursos internos y externos, así como en la selección de personal de registro de elegibles en los últimos tres (03) años, además, a través de 12 promociones y 30 ascensos temporales realizados entre los años 2021-2019, de manera interna por meritocracia.</p> <p>También, se evidencia que la institución les brinda la oportunidad a todos los colaboradores de participar en concursos internos y externos en la emisión de certificación laboral para esos fines, otorgando permisos para el traslado del empleado a otras instituciones en las cuales aplicaron, permitiéndole participar en las distintas fases del proceso.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de personal promovido y/o ascendido • Carpeta de concursos. • Correo de difusión vacantes portal concursu. • Certificaciones laborales emitidas. 	

<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>Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación con el desarrollo de talleres sobre Norma General de Cierre de Operaciones Contables No. 01-2020, impartidos en modalidad virtual a través de la plataforma Teams a 1,093 participantes de 17 instituciones, universidades, colegios y otros. Además, se evidencia el Desarrollo del Diplomado en Contabilidad Gubernamental, impartido en modalidad virtual a una matrícula de 70 participantes de instituciones públicas.</p> <p>Se evidencia el uso de medios electrónicos para recibir formación, por ejemplo: conferencias sobre: Trabajo remoto, inteligencia emocional, estrés laboral, resolución de conflicto en el ambiente laboral etc. dichas capacitaciones se realizaron mediante unos masterclass ofrecidos por los proveedores, tras el inicio del Teletrabajo en el mes de marzo 2020.</p> <p>Se evidencian capacitaciones internas para el personal de la entidad, mediante modalidad virtual como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diplomado en Hacienda e Inversión Pública Inducción a la Administración Pública - Excel Básico y Avanzado Power Point - Desarrollo de Habilidades Gerenciales Técnico de Archivo - Habilidades de Liderazgo Ofimática - Trabajo en Equipo - Desarrollo de Equipos de Altos Rendimientos 	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a la Administración Financiera del Estado <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Participación en Cursos y Talleres Modalidad Virtual 	
<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>Se evidencia la planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y manejo de conflictos a través del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo, con la conformación del Comité de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional (SISTAP). Mediante estos entes se han realizado cursos y talleres dirigidos a todo el personal sobre los temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud en el trabajo. Ergonomía, relaciones laborales. Tres (3) Ferias de Salud y Bienestar. Charla del CONADIS. - Socialización a todo el personal del Código de ética institucional. - Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. - Charlas en prevención de riesgos. Charlas por el día de la mujer. - Charlas de prevención de cáncer de próstata. Seguridad y Salud en el Trabajo. - Gestión y Resolución de Conflictos. <p>Además, se evidencia la conformación de un Comité de Ética y la existencia de un Código de Ética Institucional, el cual es distribuido a todos los colaboradores, y socializado en el proceso de inducción interna al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Para el año 2020, se incluyó en el Plan de Capacitación y Desarrollo de la DIGECOG un</p>	

	<p>renglón destinado exclusivamente a capacitaciones en prevención de riesgos, el cual contiene actividades formativas.</p> <p>Para el año 2022, se incluyó en el Plan de Capacitación y Desarrollo de la DIGECOG realizar un diplomado en gestión de riesgo</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2018-2022 • -Registro de asistencias a charlas • -Fotos de charlas y talleres • -Código de Ética Institución • -Plan de Acción del Comité de Ética • -Captura SISMAP indicadores de capacitación y relaciones laborales 	
<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>Se evidencia la aplicación del formulario de medición de impacto de las capacitaciones, el cual busca medir la eficacia de las capacitaciones impartidas que apuntan al logro de los objetivos institucionales y que además excedan una duración de ocho horas.</p> <p>Se evidencia la gestión del traspaso de contenido a los compañeros, a través de la aplicación de la Política de Gestión del Conocimiento y el proceso de mentoría.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Medición de Impacto de Capacitaciones • Política de Gestión del Conocimiento • Boletín de Estadística de Capacitación 2021 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de medición de impacto de capacitación 2018-2021 	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>Se evidencia una cultura de comunicación abierta y de dialogo, en el desarrollo de las jornadas para la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos, en los que participa personal de las diferentes áreas y grupos ocupacionales.</p> <p>Se evidencia una comunicación abierta con el uso de los buzones de sugerencia, en la aplicación de encuesta de clima establecida en el PEI y posterior elaboración del plan de mejora, resultado de las debilidades identificadas, realizado con la participación de una representación de los colaboradores de las diferentes unidades organizativas de la institución.</p> <p>Se evidencia que son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales.</p> <p>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, Gtodos, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos.</p> <p>Se evidencia el involucramiento del personal en el</p>	

	<p>proyecto para la certificación en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>También, se evidencia la motivación y el trabajo en equipo en los resultados de las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo 2018-2021.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia talleres trabajo en equipo • Talleres de Comunicación Efectiva • Ver Portal web institucional • Relación de personal capacitado en Normas ISO 9001:2015 • Memorias de Reuniones Departamentales • Taller POA 2019, 2020, 2021, 2022 • Fotos Jornada Planificación Estratégica • Buzón de Sugerencias • Informe de Resultados de Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018-2021 	
<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>Se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas en las reuniones de equipos de trabajo de las diferentes unidades departamentales, en los buzones de sugerencias, correos institucionales, reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo del POA.</p> <p>Se evidencian reuniones departamentales, para socializar resultados de encuesta de clima 2020 (vía Skype), y sugerencias realizadas para la elaboración del plan de acción.</p>	

	<p>Se evidencia el seguimiento a 62 quejas y sugerencia depositadas en los buzones, correspondientes a los años 2019-2021 y primer trimestre del año 2022.</p> <p>Se evidencian jornadas realizadas por el departamento de planificación y desarrollo, con personal de las diversas áreas organizativas de la institución para la elaboración de planes operativos 2019, 2020 2021 y 2022.</p> <p>También, en consonancia con el Departamento de Comunicación, se creó en el 2020 el Círculo de Calidad de las Informaciones, con el que se pretende, mediante lluvia de ideas, mejorar las informaciones que van a ser publicadas en los diferentes portales institucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Fotos Buzones • Informes de apertura del buzón. • Relación de asistencia jornada de Planificación Elaboración Plan Operativo 2019, 2020, 2021 y 2022. • Actas de Monitoreo del POA. • Actas circulo de calidad de la información • Correo de difusión respuesta a quejas y/o sugerencias presentadas 	
<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</p>	<p>Se evidencia la actualización en diciembre 2021 de la Asociación de Empleados de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (ASP-DIGECO).</p> <p>Se evidencia la existencia de la Comisión de Ética,</p>	

<p>identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Comité de Calidad y la conformación del comité del SISTAP.</p> <p>Se evidencia la capacitación de colaboradores de distintas áreas de la institución en Identificación, Análisis, Diseño y Documentación de Procesos, Simplificación de Trámite, Planificación Estratégica y Auditor Líder.</p> <p>Se evidencia la participación de colaboradores de todas las áreas que integran la institución en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales 2020, 2021 y 2022. Los procesos son documentados por los responsables de los mismos en coordinación con todos los involucrados en los diferentes pasos.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de todo el personal en el proyecto de postulación al Premio Nacional a la Calidad 2018, 2020, 2021</p> <p>Se evidencia el involucramiento de todo el personal de la institución en el proceso de certificación y recertificación en la Normas ISO 9001:2015. Se evidencian acciones de mejoras implementadas con el objetivo de dar respuesta a No conformidades resultado de auditorías internas y externas.</p> <p>Se evidencia además como se involucra a los empleados de cada área en el diseño de los procesos y procedimientos y en la elaboración del PEI y POA.</p> <p>Se realizaron planes de mejoras resultados de las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo de los años 2018-2021, en las encuestas</p>	
-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>de servicios ofrecidos por los departamentos de recursos humanos, administrativo financiero y tecnologías de la información y comunicación, en las jornadas de salud y bienestar celebradas en la organización, en la jornada para el llenado de la plantilla Marco Común de Evaluación, CAF.</p> <p>También, tras las evaluaciones realizadas por el IDOPPRIL (antes ARLSS) en el año 2019, se elaboró un plan de acción a ejecutarse en 2020 para mitigar riesgos que pudieren poner en peligro la salud de los empleados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de constitución de Asociación de Empleados y acta de elecciones 2021. • Acta de Constitución SISTAP. • Certificación en Normas ISO 9001:2015. • POA 2018-2022 • Planes de mejoras producto de la encuesta de clima y autoevaluaciones. • Informe de Seguimiento del Plan de Mejoras • Informe de Evaluación de Riesgos Laborales • Plan de acción IDOPPRIL (antes ARLSS) 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia acuerdos de desempeño laboral entre supervisor y supervisado, tomando como base los planes operativos anuales, los cuales son elaborados con la participación del personal de todas las áreas estableciendo las metas de manera consensuada. Se realiza el seguimiento trimestral a los acuerdos establecidos, entrevista para la evaluación del</p>	

	<p>desempeño, comisión de personal para resolución de conflictos, elaboración y seguimiento a los planes operativos.</p> <p>Se evidencia capacitaciones a los directivos orientadas a fortalecer el diálogo y el consenso, tales como: Comunicación Asertiva, Oratoria para Ejecutivos, Desarrollo de Habilidades Gerenciales, Planificación Estratégica, Inteligencia Emocional, Resolución de Conflictos, Liderazgo Gerencial y Supervisión, Desarrollo de Competencias Directivas, Taller sobre Neuro-liderazgo, Relaciones Interpersonales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de acuerdo de desempeño 2018-2022 • Formulario monitoreo de acuerdos de desempeño • Formulario de evaluación y actas de comisión de personal • Actas de Monitoreo del POA 2018-2021 • Fotos Jornada de Planificación Estratégica 2018- 2021. • Listado de participantes en Jornada de Planificación Estratégica 2019 Y 2021. • Listado de asistencia a cursos y talleres 	
<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>Se evidencia en la planificación de los planes operativos la aplicación y socialización anual de la Encuesta de Clima Organizacional 2018-2021, la posterior elaboración de Planes de Mejoras y la socialización de los resultados de dichas encuestas, realizados con la participación de una representación del personal de las áreas.</p>	

	<p>Se evidencia la aplicación de la encuesta de Gerencia y Liderazgo. Además, se evidencia la aplicación de Encuesta de Clima Ético en los años 2021-2020 y elaboración de sus respectivos planes de acción.</p> <p>Se evidencia la planificación, en el Plan Estratégico 2021-2022, de la realización de la encuesta de clima con una meta del 90% de satisfacción</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2018-2021, y sus planes de mejora • Encuesta de Gerencia y Liderazgo 2019 y 2020 • Encuesta de Clima Ético • Planes Operativos 	
<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>Se evidencia el aseguramiento de buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, con las medidas implementadas por la unidad de servicios médicos y Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP); con la realización de 2 simulacros de evacuación, elaboración del Plan de Emergencia Institucional, la colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; colocación de extintores de incendio en lugares claves; colocación de bombillas para una adecuada iluminación; celebración de jornada de salud, jornadas de vacunación, a todo el personal, de Tétano y Hepatitis B; transporte al personal para evitar posibles riesgos en el trayecto de su casa hacia el trabajo y viceversa, se asegura el traslado en</p>	

transporte institucional al personal para asistir a labores externas.

Se evidencia la realización de talleres para el cuidado de la salud como son:

- Seguridad y salud en el trabajo
- Ergonomía
- Relaciones laborales
- Limpieza e higiene en el lugar de trabajo.
- Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación.

Se evidencia el cumplimiento de los requisitos de seguridad laboral, con el establecimiento de buenas condiciones de trabajo mediante la adquisición de sillas y cubículos ergonómicos y la orientación de las puertas de acceso para que abran hacia afuera, producto del informe de evaluación de riesgos identificado en el levantamiento realizado por Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), se evidencia la realización de plan de mejora, resultado de dicho informe; además se evidencia la remodelaciones de las áreas en el año 2021, con la finalidad de que los colaboradores cuenten con un espacio adecuado para el desempeño de sus funciones.

Se evidencia que en el Plan Operativo 2022 se tiene establecido el siguiente indicado: Porcentaje de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales reportados al IDOPPRIL, con una meta del 100%

Ante la declaratoria nacional de emergencia producto de la pandemia por COVID-19, fueron

implementadas medidas orientadas a prevenir el riesgo de contagio, tales como:

- Implementación del teletrabajo
- Realización de reuniones virtuales
- Implementación de capacitaciones en modalidad virtual
- Distribución de mascarilla a todo el personal Aplicación de pruebas PCR y antígenas
- Colocación de dispensadores de gel en el área de los pasillos
- Distribución de guantes Realización de jornadas de salud
- Seguimiento constante de la responsable de servicios médicos al personal con síntomas y aquellos que resultaban positivo al virus

Ver:

- Acta de constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Letreros de Señalización.
- Planificación de simulacro.
- Extintores en las áreas.
- Actas de Comité SISTAP.
- Relación de Asistencia a Jornada de Vacunación.
- Informes Médicos.
- Sillas y Cubículos Ergonómicos.
- Listado de Asistencia Jornada de la Salud.
- Informe de Riesgos Laborales 2020.
- Fotos y listado de participación a entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación

	<ul style="list-style-type: none"> • Listados de participación en talleres y cursos virtuales • Relación de entrega de guantes y mascarillas • Relación de personal que se le realizó prueba PCR y de antígenos • Correo de notificación inicio del teletrabajo • Foto de remodelaciones realizadas • Factura de compras 	
<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 teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de las condiciones que sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados con la implementación de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Implementación de teletrabajo durante la declaratoria de pandemia – Extensión de veinte minutos para el horario de almuerzo – Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos – Permisos para estudios universitarios – Capacitaciones y talleres – Acudir a requerimientos de la justicia – Licencias pre y post natal – Permiso de una hora al día para la lactancia – Licencias por matrimonios – Flexibilidad de horario para actividades docentes – Permiso por fallecimiento de familiares – Permiso para el cuidado de familiares directos – Permisos y licencias por estudios nacionales e internacionales 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Día libre por motivo de cumpleaños Permisos para actividades personales Actividad de celebración del día de Reyes Actividades de integración <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de notificación inicio del teletrabajo • Relación distribución del personal en teletrabajo • Acción de Personal de Licencias por Estudios • Formularios de Solicitud de Permiso • Licencias Médicas • Fotos de Actividad día de Reyes 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia prestar atención a las necesidades de los colaboradores desfavorecidos y con discapacidades, con el subsidio de un cien por ciento (100%) del costo del almuerzo al personal, según su nivel de ingresos, servicio de transporte, suministro de uniforme libre de costo al personal de servicios generales, oportunidad capacitación y formación, oportunidad de ingreso a la institución en igualdad de condición.</p> <p>Se evidencia taller impartido al personal de la institución sobre Discapacidad y Empleo desde un Enfoque de Derecho.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Compensación, Beneficios e Incentivos • Autobús de Transporte • Expediente del personal con discapacidad 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de Asignación de subsidios por almuerzo • Relación de Personal beneficiado con uniformes • Relación de participantes en taller 	
<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>Se evidencian planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma monetaria o no monetaria, con la elaboración de la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores, con la entrega de reconocimientos por antigüedad y trayectoria, a los servidores con más de once años de servicios, reconocimiento a los empleados por alto rendimiento, así mismo el otorgamiento de un día libre por día de cumpleaños, día libre por jornada extraordinaria para la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las rentas (ERIR), celebración de almuerzos festivos por logro de metas, celebración de actividades de integración, felicitaciones a través del correo institucional por día de cumpleaños, conformación de equipo deportivos, entrega de bonos por desempeño, incentivos por rendimiento individual, pago de horas extraordinarias, pago de incentivo por logro de indicadores.</p> <p>Se evidencia reconocimiento semestral al personal y equipos por su excelente desempeño, reconocimiento a las áreas por rendimiento en las ejecutorias del POA 2021 y reconocimiento al personal por apoyo en la organización de actos conmemorativos</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Compensación, Beneficios e Incentivo. • Certificados de reconocimiento al personal. • Captura de correos felicitaciones por logros y cumpleaños. • Fotos y videos actividad de cierre • Libramiento Nóminas de pago bonos • Pergaminos de reconocimiento a las áreas 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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
La Organización:		
<ul style="list-style-type: none"> • 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>Se evidencia a través de la matriz de partes interesadas que la DIGECOG ha identificado, las necesidades y expectativas de los socios claves del sector privado, de la sociedad civil, del sector público y proveedores, en la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos.</p> <p>Como mecanismo para identificar y actualizar los grupos de interés relevantes para la institución, el POA 2022 contiene la actividad de <i>realizar levantamiento de los grupos de interés por áreas, como parte del producto de Mejorar el nivel de satisfacción de</i></p>	

los clientes y partes interesadas. Además, dicho POA tiene el producto de Sistemas de información desarrollados y actualizados acorde con los requerimientos de las partes interesadas.

Asimismo, el POA 2022 cuenta con el objetivo operativo de: *Producir informaciones con enfoque económico-financiero, en formato de informes analíticos y estadísticas, fiables, oportunos e innovadores, para la rendición de cuentas y partes interesadas.* Esto evidencia que la institución identifica e involucra a las partes interesadas al momento de desarrollar los productos y servicios que ofrece.

Además, se evidencia el tipo de relación entre DIGECOG y los proveedores, a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración.

Se evidencia que la Institución suscribe acuerdos Formales de colaboración con las entidades siguientes:

Sector Privado:

-Green Love

Sociedad Civil:

-Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD)

-Instituto Duarte

Sector Público:

-Centro de Capacitación y Gestión Fiscal (CAPGEFI).

-Dirección General de Bienes Nacionales

-Dirección General de Catastro Nacional
-Ministerio de Administración Pública (MAP)
-Seguro Nacional de Salud (SENASA)
-Servicio Nacional de Salud (SNS)
-Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).
-Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte.

Se evidencia que la Institución mantiene otras relaciones estrechas con el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Hacienda, el Banco Central de la República Dominicana y la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE).

En procura de la concienciación sobre el Sistema de Contabilidad del Sector Público, en 2019 fueron realizadas 13 charlas a estudiantes de contabilidad de universidades y otros centros educativos, impactando a una población directa de seiscientos cuarenta y cuatro (644) estudiantes, quienes valoraron de muy positiva la iniciativa y motivaron a continuar con este tipo de actividad, pues la catalogan como una necesidad en el ámbito educativo.

Se evidencia en el 2019 el “Programa de Pasantía Aula DIGECOG”, el cual brinda a los estudiantes de contabilidad de término de centros técnicos y universitarios la oportunidad de adquirir conocimiento y experiencia práctica en materia de

	<p>Contabilidad Pública. Este Programa fue realizado en el Aula Magna de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), en el marco de la celebración del “3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad”, que organiza la Escuela de Contabilidad en coordinación con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados y otras Universidades.</p> <p>Se evidencia que durante el año 2022 se han suscrito los siguientes acuerdos: con el Centro Nacional de Ciberseguridad, y con Hemocentro para promover la donación voluntaria de sangre entre los colaboradores de la institución promovido por la Presidencia de la República como un proyecto País destinado a salvar vidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2022 • Matriz de seguimiento a los acuerdos institucionales. (Jurídico) • Acuerdos con instituciones • Matriz de partes interesadas • Comunicación seguimiento a los acuerdos. • Formularios seguimiento de acuerdos y convenios completados por las áreas. • Boletín Informativo oct-dic 2019, pág. 5, 9 10 y 11. • Memoria Institucional 2019, pág. 20 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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, 	<p>Se evidencia a través de la matriz de Seguimiento a los Acuerdos y Convenios que la DIGECOG ha desarrollado acuerdos de colaboración con los socios claves del sector privado, de la sociedad civil, del sector público y proveedores, en la misma se</p>	

<p>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>describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos.</p> <p>Se cuenta con una matriz de evaluación de los proveedores en la cual se valora el servicio prestado a través de indicadores.</p> <p>Se evidencia en el año 2021 la firma de 24 nuevos acuerdos con instituciones públicas para fines de saneamientos de sus cuentas contables y 3 nuevos acuerdos con organismos del sector público y de la sociedad civil., los cuales fueron planificados en el Programa de Apoyo al Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF).</p> <p>Se evidencia acuerdos de cooperación internacional con los organismos de financiamiento como: la Delegación de la Unión Europea a través de la Asistencia Técnica del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de las Finanzas Públicas y la Movilización de Recursos Internos En República Dominicana (PROGEF). En adición se evidencia alianzas con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público en la República Dominicana.</p> <p>Se evidencia que la DIGECOG desarrolló en el año 2021 una campaña interna de responsabilidad social, sobre el reciclaje de plástico en la institución, para crear conciencia en los colaboradores y minimizar el impacto medioambiental negativo. El resultado evidenciado fue 11 libras de plástico en el período de octubre-diciembre.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>Se evidencia que en el año 2021 se continúa con la eliminación del uso de envases plásticos en el servicio del almuerzo por tipo bufet, medida que fue tomada para mitigar el impacto negativo medio-ambiental desde el año 2019”.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento a los acuerdos institucionales. • Acuerdos con instituciones. • Matriz de evaluación de proveedores • Acuerdo con Green Love • Informe de material reciclado (Green Love) • Plan de Responsabilidad Social DIGECOG • Campaña de reciclaje de plástico • “Contrato con C&C Technology Supply, SRL • Contrato Comida de mi Propia Casa • Contrato con The Classic Gourmet 	
<ul style="list-style-type: none"> • Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	<p>Se evidencia en la matriz de Seguimiento a Acuerdos y Convenios que la DIGECOG define el rol y responsabilidades de cada socio, estableciendo controles, monitoreos continuos y evaluaciones de los resultados de las alianzas.</p> <p>Se evidencia que en la actualidad la DIGECOG cuenta con 34 acuerdos, a los cuales se les aplica monitoreo según su fecha de vencimiento, asimismo existen mecanismos de seguimiento oportuno para el fiel cumplimiento de lo estipulado.</p>	

	<p>Se evidencia que la DIGECOG evalúa de manera oportuna los proveedores a través del portal de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p>Se evidencia que la institución aplica encuestas de satisfacción de los servicios de alimentación como la desarrollada en mayo 2021.</p> <p>Además, se evidencia la realización de la auditoría interna realizada en agosto 2021 al proceso de Adquisición de Bienes y servicios. Producto de los hallazgos, fue realizado un plan de acción para subsanar los efectos de los resultados de las No Conformidades detectadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Convenios y acuerdos • Matriz de evaluación de proveedores evaluados • Capturas de pantallas del portal de los proveedores evaluados • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Alimentación mayo 2021 • Informe de Auditoría interna de agosto 2021 • Plan de Acción del servicio de alimentación 2021 	
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>Se evidencia que DIGECOG ha identificado las necesidades de las alianzas público-privada (APP) de largo plazo y las ha desarrollado apropiadamente a través de la alianza con la empresa Green Love en el manejo y disposición de los residuos sólidos con la gestión del reciclaje de papel, cartón, plástico y tóners.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo entre Green Love, SRL y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG). • Informe de manejo de residuos (Green Love) 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Se evidencia que DIGECOG selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores que cumplen sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un mínimo del 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES.</p> <p>Se evidencia que la Institución aplica criterios de responsabilidad social, a través de acciones concretas como la adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y tóner.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licitaciones y procesos de compra de esos insumos (Compra) • Monitoreo realizado por DGC. • POA 2021 (Efectividad del PACC). • Monitoreo POA 2021 (Efectividad del PACC) 	

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

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>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA) 2022 contienen el objetivo estratégico de: <i>Asegurar la aplicación de buenas prácticas contables en las instituciones del sector público, de forma sistemática y medible, para garantizar la transparencia de las informaciones producidas por el sistema de contabilidad gubernamental y la rendición de cuentas, con sus respectivos indicadores y metas.</i></p> <p>Asimismo, el PEI 2021-2024 cuenta con el objetivo estratégico de <i>Lograr un alto reconocimiento como institución rectora de la contabilidad gubernamental, socialmente responsable, que produce información fiable y oportuna, a fin de aumentar la visibilidad y credibilidad, a través de la rendición de cuentas y transparencia.</i></p> <p>Se evidencia que la política de la Calidad de la institución establece el compromiso de <i>producir información contable que aseguren una rendición de cuentas fiable, transparente y oportuna.</i></p> <p>Se evidencia que el PEI 2021-2024 cuenta con el objetivo estratégico de <i>Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos, en el mismo se han establecido tres indicadores con sus respectivas metas y responsable de su ejecución.</i></p> <p>Se evidencia que DIGECOG como órgano rector de la contabilidad gubernamental vela por la transparencia de las finanzas públicas en todas las</p>	

instituciones del Estado, con la elaboración anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR).

Se evidencia que la DIGECOG tiene una política proactiva de información establecida de manera formal mediante la Política de Comunicación, así como las informaciones suministradas a través de la OAI, Portal de Transparencia, publicaciones, boletines, actividades y proyectos de la organización en el portal web, periódico nacional y Redes Sociales.

En adición se evidencia el compromiso de la institución con sus clientes/usuarios con la renovación de la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP, mediante la resolución No. 033-2022, d/f 11/02/2022.

Se evidencia en el año 2022, la recertificación en la norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Además de la certificación NORTIC A6 sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano.

Ver:

- Objetivos e Indicadores Transparencia plasmados en el PEI 2021-2024
- Indicadores Transparencia en el POA 2022
- Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2020 y 2021.
- Portal web institucional.
- Publicaciones en la Prensa.

	<ul style="list-style-type: none"> • Informaciones suministradas por la OAI. • Política de Comunicación. • Resolución No.033-2022 2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano febrero 2022-2024. • Recertificación NORTIC A3 en Publicación de Datos Abiertos. • Certificación NORTIC A6 en Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano. • Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, linkedin). 	
<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>Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), a través de varios medios, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de Servicios a usuarios externos. • Encuestas de satisfacción a los participantes en las capacitaciones en contabilidad gubernamental. • Reporte estadístico de Quejas y Sugerencias externas 2021. • Comité de Calidad. • Matriz de Seguimiento a quejas y sugerencias 2021 <p>Se evidencia la decisión de DIGECOG de involucrar a los ciudadanos/clientes en las consultas y co-diseño de los productos institucionales, a través de la participación de los grupos de interés relevantes en las jornadas de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Plan Operativo Anual 2022.</p>	

	<p>Se evidencia que la institución está abierta a recibir ideas, sugerencias y/o quejas que desean realizar los clientes ciudadanos, acerca de los servicios que se detallan a continuación: SIAB, Mesa de Diálogo, asistencia técnica, asistencia normativa, entre otras.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. • Informe de encuestas de satisfacción realizadas. • Captura de pantalla del enlace directo de Datos Abiertos. (distintos formatos) • Informes de encuestas usuarios externos. • Informe de encuestas OAI. • Reporte estadístico de las solicitudes de información 2021. • Informes de encuestas capacitaciones 	
<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>Se evidencia la definición del marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política para diseño y análisis de encuestas. • Política de gestión de buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones. • 2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuestas de Satisfacción a clientes externos. • Buzones de quejas y sugerencias 	

	<p>Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes, a través del enlace de la línea 311 disponible en el portal web institucional.</p> <p>Se evidencia la elaboración de una matriz para la gestión de Quejas y Sugerencias. Se gestionan las respuestas a los usuarios y se asegura que dichas respuestas les sean remitidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política para diseño y análisis de encuestas. • Política de gestión de buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones. • 2da. Versión Carta compromiso al ciudadano. • Encuestas de Satisfacción a clientes externos. • Buzones de quejas y sugerencias • Formulario de encuestas. • Informes de encuestas realizadas. • Enlace en el portal web a línea 311 • Matriz de gestión de Quejas y Sugerencias. 	
<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>Se evidencia que se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, a través del monitoreo y socialización de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual fue renovada luego de incorporar las mejoras plasmadas en el informe de evaluación CCC 2021, mediante la resolución No. 033-2022 d/f 11/02/2022, del Ministerio de Administración Pública (MAP), que extendió su vigencia hasta febrero de 2024.</p>	

	<p>Se evidencia que, en el portal web de la institución, se encuentran disponibles los diferentes servicios, así como también en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos que administra el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe de evaluación CCC 2021 • Resolución 033-2022 del Ministerio de Administración Pública. • Captura de pantalla Portal Web DIGECOG. • Captura de pantalla Portal Web • Observatorio Nacional del MAP 	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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>Se evidencia la gestión financiera alineada a los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente, vinculado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, con el objetivo de: Gestionar oportuna y eficientemente los recursos financieros de la DIGECOG,</p>	

	<p>garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional. Asimismo, alineada al Plan Operativo Anual (POA) 2021 con el objetivo de: Garantizar las operaciones administrativas satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes de manera eficaz y oportuna y Plan Anual de Compra (PACC 2021). En ambos instrumentos del PEI y POA se han establecido indicadores de medición con sus respectivas metas.</p> <p>De igual manera, la DIGECOG tiene alineado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la gestión financiera a través del Sistema Ruta, el cual es una plataforma tecnológica del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo donde se visualizan los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos estratégicos a través del seguimiento a los indicadores establecidos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021- 2024. • Plan Operativo Anual 2021. • Presupuesto Institucional formulado 2021. • Presupuesto Institucional ejecutado 2021. • Pantalla del Sistema Ruta • Plan de Compras Institucional 2021 • Estructura programática trimestral 2021. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas. Esto se realiza elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan</p>	

Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POA) con sus respectivos indicadores y metas.

Asimismo, se ha elaborado la matriz de riesgos a los procesos y la matriz de oportunidades a los objetivos. En el proceso de gestión presupuestaria el cual tiene como objetivo formular y ejecutar el presupuesto de acuerdo a las normas y leyes establecidas por la institución, se ha identificado el riesgo de: No ejecución del Presupuesto institucional conforme a lo planificado, para el cual se ha identificado el plan de mitigación con las siguientes acciones:

1. Elaboración del PACC institucional de manera oportuna y fiable.
2. Solicitar las cuotas de compromiso de manera oportuna. Estas acciones se están desarrollando de manera tal que ha permitido mitigar los riesgos de las decisiones financieras.

Se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del Órgano Rector, a través del Comité de Compras Institucional, en el que se analizan las ofertas de cada uno de los procesos. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde a los requisitos.

Ver:

- Actas de reuniones comité de compras.
- Cuadro comparativo de precios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgos a los procesos 2021 Matriz de Riesgos y Oportunidades 	
<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>Se evidencia que la DIGECOG asegura la transparencia financiera y presupuestaria, a través de la publicación en el Sub-portal transparencia de la institución del presupuesto 2021, la ejecución presupuestaria mensual y trimestral del año 2021, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, y brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>Se evidencia la formulación del presupuesto 2021 por resultados basado en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de los productos terminales de la institución.</p> <p>Además, se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Presupuesto Institucional – Ejecución Presupuestaria 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Anual de Compras (PACC) 202 - Compras por debajo del umbral - Compras Menores. - Compras dirigidas a MIPYME - Licitación Pública. - Estado de Cuenta Suplidores - Ingresos y Egresos - Informes de Auditorias - Inventarios de Activos Fijos - Inventarios de Almacén. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sub-portal de Transparencia • Ranking de la DIGEIG 2021 • Ranking Metas presidenciales • Informe de ejecución de producción físico-financiera. • Informe de compras dirigidas a MIPYME 	
<p>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>	<p>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros del año 2021, con el control del Presupuesto Institucional y el Plan Anual de Compras y Contrataciones, a través de la ejecución trimestral del presupuesto y la efectividad del PACC 2021.</p> <p>Se evidencia la aplicación de los lineamientos de los órganos rectores: Dirección General de Presupuesto; Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y Ministerio de Hacienda, a través del Decreto No.15-2017 y la Resolución No.143-2017 que establecen la disponibilidad de fondos para iniciar los procesos de compras de bienes o servicios y disponibilidad de cuotas para la adjudicación de los procesos a los suplidores.</p>	

Se evidencia que la DIGECOG realiza sus actividades de compras de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes, mediante la asignación de las cuotas presupuestarias por el órgano rector Dirección General de Presupuesto DIGEPRES, a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).

Se evidencia que la entidad procura asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando sistemas de control eficientes apoyándose en:

- El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.
- La elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023.
- La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática 2021.
- La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto.
- El Informe de ejecución de producción físico- financiera.
- Los Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

	<p>– Sistema RUTA del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyd) que vincula los objetivos estratégicos planteados en el PEI 2021-2024 con los recursos necesarios para su ejecución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Requisición de Bienes o Servicios • Solicitud de cotizaciones de varios proveedores • Análisis comparativo de las ofertas • Creación de orden de compra • Entrada al sistema de almacén • Factura e inventario mensual de material gastable • Decreto No.015-2017 • Resolución No. 143-2017 • Plan Plurianual sectorial 2017-2023 • El Informe de ejecución de producción físico-financiera. (T4-2021) • POA 2021 Efectividad del PACC • Ejecución presupuesto institucional 2021 • PEI 2021-2024 • Captura de pantalla del Sistema de RUTA 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia que la institución introduce sistemas innovadores de planificación, control presupuestario en la elaboración del Plan Plurianual 2017-2023, en la formulación de los presupuestos institucionales, Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Se evidencia que DIGECOG introduce sistemas innovadores de planificación y control, presupuestario con:

La plataforma Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la planificación SISMEP, implementada en el 2021, en la cual se registran y monitorean los productos y actividades correspondientes al plan operativo anual (POA).

El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.

- En la elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023.
- La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática.
- La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto.
- El Informe de ejecución de producción físico-financiera.
- Los planes de Compras y Planes Operativos, basados en el Plan Estratégico.
- Captura de pantalla del sistema RUTA 2021.

Ver:

- Presupuesto formulado 2021.
- Plan de compras 2021.
- Plan Plurianual sectorial 2017-2023.

	<ul style="list-style-type: none"> • Planes Operativos 2021. • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, con la asignación de Presupuesto por productos a las áreas misionales.</p> <p>Se evidencia que se inició la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC 2021 por cada departamento o área funcional.</p> <p>Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras que van desde la Máxima Autoridad, Encargado del Departamento Administrativo y Financiero, Encargado de la División Financiera, Contador, Analista de Presupuesto, Analista de Compras, entre otros. Manteniendo el control de las finanzas centralizadas en el Director General y el Encargado Administrativo Financiero.</p> <p>DIGECOG dispone en la actualidad de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, e inventarios de almacén.</p> <p>Se evidencia la realización de evaluación al nivel de cumplimiento del control interno (NOBACI) de la institución. Producto de dicha evaluación se han desarrollado planes de acción con los hallazgos resultantes, lo que se ha traducido en la</p>	

	<p>actualización de varios procedimientos y políticas del área financiera</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de pagos 2021. • Inventarios de activos fijos 2021. • Inventario de almacén (Bienes de consumo) 2021. • Manual de Descripción de Puestos. • PACC y seguimiento 2021. • Presupuesto 2021 • Plantillas para elaboración de presupuesto. • Evaluación NOBACI 2021 • Procedimientos Administrativos actualizados 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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 salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia una organización centrada en el aprendizaje, que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización, a través de la política de gestión del conocimiento, en los programas de mentoría, en la matriz de desarrollo y sucesión de puestos claves, además en el plan de capacitación y desarrollo y en el POA 2021 en el</p>	

producto Plan de capacitación implementado y con la meta establecida de un 100%.

Se evidencia que la institución en el año 2021, impartió 57 capacitaciones de acuerdo a lo establecido en el plan de capacitación, entre ellas están: Diplomados, cursos, talleres, especialidades, charlas, conferencias, webinars. En dicha programación se obtuvo un nivel de cumplimiento o ejecución alcanzado de un 93%.

Se evidencia que de las 57 capacitaciones impartidas 15 fueron en modalidad presencial y 42 en modalidad Virtual. Además, fueron impactados 1,498 colaboradores, esta cifra representa el total de todas las capacitaciones recibidas de manera individual en las distintas acciones formativas.

Se evidencia la flexibilidad organizacional para el aprendizaje en el otorgamiento de permisos y licencias justificadas para estudios.

Se evidencia que la institución gestiona el conocimiento a través de las carpetas en la red compartidas por departamento en la que se resguardan los documentos que elabora cada colaborador.

Ver:

- Política de gestión del conocimiento.
- Matriz de desarrollo y sucesión de puestos claves.
- POA 2021
- Plan de capacitación y desarrollo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios de evaluación personal inducido al puesto. • Acción de personal de licencias de estudios y formulario de permiso. • Pantalla de carpetas de la red compartidas por departamento. 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que los informes de las ejecuciones presupuestarias de las instituciones son enviadas de manera digital a los correos y buzones creados para tales fines, las cuales son descargadas, comprimidas con su llave institucional y colgadas en la carpeta de la Dirección de Procesamiento Contable para uso de los analistas que las requieran.</p> <p>Se evidencia que la entidad garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, con la información recolectada en las encuestas externas, los buzones de reclamaciones quejas y sugerencias, a través de procesos, políticas y otros documentos que determinan los pasos a realizar.</p> <p>Se evidencia la garantía de la disponibilidad de la información, a través del proceso de cumplimiento legal, el cual procura que la información externa que impacta a la institución, sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, para evitar incumplimientos de carácter reglamentario y normativo.</p> <p>Se evidencia que la institución posee mecanismos para salvaguardar la información recolectada externamente, mediante un legajo o compendio físico organizado cronológicamente, y de manera</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

digital los documentos externos son escaneados de manera íntegra donde son colgados en la carpeta correspondencia externa de forma cronológica. Esta información está disponible para los interesados a través de solicitudes al área de correspondencia.

Se evidencia la garantía de que la información solicitada externamente es recibida en el plazo de tiempo solicitado, siendo procesada y usada eficazmente, tal y como ocurre con la presentación de las informaciones financieras en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), documento elaborado por DIGECOG todos los años.

Se evidencia el desarrollo e implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contable (SISACNOC), con el objetivo de evaluar y monitorear la gestión contable de las instituciones del Sector Público.

Se evidencia la gestión de la información a través de la carpeta de la red documentos Controlados del Sistema de Gestión de la Calidad en la que se resguarda los manuales, políticas, procedimientos, guías, formularios, etc., que permiten un adecuado manejo de la información disponible, a la que tienen acceso todos los colaboradores de la institución.

Ver:

- Captura de pantalla de la carpeta TEMPORAL
- Informe estadístico de las correspondencias recibidas 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de recepción de informes de corte y cierre fiscal 2021. • Informe de evaluación de la satisfacción de clientes y partes interesadas • Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. • Informes de encuestas • Sistema de quejas y sugerencias • Informes de Ejecución Presupuestaria y Estados Financieros. • Carga de activos en el SIAB. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • SISACNOC Sistema de Análisis del Cumplimiento Normativa Contable • Pantalla de carpeta Documentos Controlados del SGC 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia que la organización aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Zoom, Skype, además se evidencia la capacitación a los colaboradores en paquete de office.</p> <p>Se evidencia según el plan de capacitación 2021, que fueron realizadas 42 acciones formativas en modalidad virtual.</p> <p>Se evidencia que la institución difunde vía correo electrónico las informaciones (Políticas, procedimientos, procesos, noticias de interés, etc.)</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Captura de pantallas del uso de plataformas • Relación de participantes en cursos y talleres paquete office. • Boletín estadístico de capacitación. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas, como la realizada en el taller de Auditoría Líder, impartida a través de la plataforma PECB de la empresa Cirecom en la que participaron 10 colaboradores de la entidad.</p> <p>Se evidencia la participación de los colaboradores en cursos, talleres, seminarios, diplomados, a través del uso de las plataformas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> – INAP Virtual – Campus virtual del Capgefi – Infotep Virtual <p>En adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Microsoft Teams – Zoom – Skype <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado Auditor Líder • Certificado capacitaciones 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de plataformas virtuales de capacitación • Pantalla de plataformas Teams, Zoom, Skype 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia el control constante de la información de la organización, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con el uso de la carpeta de Documentos Controlados del Sistema de Gestión de Calidad, dispuestos en el Intranet en la cual se colocan todas las informaciones importantes de uso común como son: los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente.</p> <p>Dicha carpeta está disponible para todos los colaboradores de la institución y administrada por el departamento de Planificación y Desarrollo quien controla y actualiza la información.</p> <p>Se evidencia que la entidad dispone de documentos de todas las áreas, de los procedimientos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad • Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad • Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) • Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos • Política de Comunicaciones • Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios. 	

- Gestión del cumplimiento legal.
- Manual de organización y funciones.
- Procedimiento de elaboración de nómina
- Elaboración de informes de ejecución presupuestaria.
- Elaboración y actualización de normativa contable.
- Elaboración de Estados Financieros.
- Mantenimiento de infraestructura TICS.

Entre otros

Se evidencia que la institución aplica controles de monitoreo en el manejo de las comunicaciones enviadas, a través de los códigos de recepción en los sistemas de seguimiento para el estatus de correspondencia, el cual nos indica la trazabilidad del documento. Asimismo, se utiliza el mecanismo de llamadas a las instituciones, para el monitoreo de las comunicaciones enviadas.

Se evidencia que la entidad tiene el control constante de la información y el conocimiento de la organización, a través de la emisión de diferentes Estados Financieros y la adopción de las NICSP.

Se evidencia que la Institución dispone de un personal que vigila y administra la seguridad de la información. Se evidencia que la entidad utiliza un cortafuego (firewall) para administrar la seguridad informática.

Se evidencia la creación de un equipo de seguridad virtual para establecer parámetros de acceso físico por departamento.

Se evidencia que la DIGECOG respalda la información mediante copias de seguridad realizadas de forma diaria, semanales, mensuales y anuales.

Se evidencia que se tienen establecidas procesos, políticas y procedimientos para controlar la información y el conocimiento.

Ver:

- Estados Financieros.
- Listas de activos.
- Ejecuciones presupuestarias.
- Cuadro de bienes solicitados a las diversas instituciones bajo la Ley de Contabilidad Gubernamental, datos necesarios para elaborar el ERIR.
- Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad
- Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad
- Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA)
- Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos
- Política de Comunicaciones.
- Intranet
- Copias de Seguridad
- Proceso acceso lógico
- Procedimiento de infraestructura
- Acuerdo de Confidencialidad
- Captura de pantalla del acuse de recibo de comunicación enviada.

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del estatus de la comunicación. 	
<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>Se evidencia que se 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 para difundir la información, entre los cuales, podemos citar: en la Intranet, las siguientes carpetas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quienes Somos • Documentos controlados • Aplicaciones • Buzón de sugerencias • Capacítate • Servicios • Publicaciones • Foro de discusión • Comisiones • Marco legal del colaborador • Servicios. <p>Se evidencia la inducción al personal de nuevo ingreso y personal promovido, ascendido o en calidad de traslado mediante la designación de un mentor, como lo establece la política de conocimiento.</p> <p>Además, se dispone de otros medios informativos como: Correo a todo el personal gtodos, Carpetas compartidas por departamento, Outlook, Murales Informativos, Boletines, Acuerdos de desempeño, Descripciones de Puestos, Planes Operativos Anuales (POA), entre otros.</p>	

	<p>Se evidencia la política de Comunicaciones que permite regular la elaboración, contenido y distribución de la información interna y externa, este proceso cuenta con sus respectivos indicadores en el POA 2021, los cuales son monitoreados y han sido objeto de auditoría interna, luego de lo cual se han incorporado los hallazgos relevantes para la mejora.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet. • Outlook. • Murales. • Manual de Descripción de Puestos. • Carpeta de trabajo en la red. • Circulares. • Jornada de Planificación Estratégica 2021-2024, realizada en 2021. • Jornada de Planificación Operativa, realizadas en 2021. • POA 2021. • Plan Institucional de Emergencias. • Acuerdos de desempeño 2021. • Descripciones de Puestos. • Boletín Institucional 2021. • Formulario de inducción al puesto • Pantalla de gtodos. • Informe de auditoría 2021 • Reporte No Conformidades 2021 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos</p>	

<p>fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas a través de la plataforma tecnológica y la Oficina de Acceso a la Información, así como el portal web, comunicación unificada y cursos virtuales.</p> <p>Se evidencia que el portal institucional cuenta con el menú de accesibilidad para personas mayores o con discapacidad, el cual muestra las distintas opciones de manera amigable e inclusivo para mayor facilidad de navegación.</p> <p>Se evidencia el intercambio de información relevante con los grupos de interés y su presentación sistemática y accesible con la emisión de las normativas contables (Manuales, Políticas, Procedimientos, etc.), las normas de corte y cierre, resoluciones, circulares y boletín institucional, los cuales son remitidos a las instituciones y grupos de interés relevantes. También, son colocados en el portal web institucional</p> <p>Se evidencia el seguimiento y la orientación constante de los analistas a los responsables de los registros y asientos contables de las Unidades Ejecutoras en las Instituciones de los diversos niveles de gobiernos.</p> <p>Se evidencia el intercambio de información con las partes interesadas a través de su participación en las jornadas de elaboración PEI-POA 2021, para conocer e integrar sus necesidades y expectativas</p> <p>Además, se evidencia el intercambio con las partes</p>	
-----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>interesadas por medio de las encuestas de satisfacción a usuarios externos, en las cuales pueden plantear sus quejas y sugerencias sobre el servicio recibido.</p> <p>Se evidencia el seguimiento y tratamiento a las quejas y sugerencias que surgen producto de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, a través de la matriz establecida para estos fines, en la cual son validadas las respuestas dadas a dichas quejas o sugerencias.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIAB. • Portal web institucional. • Comité Interinstitucional. • Circulares 2021. • Resoluciones 2021. • Normas de Corte y Cierre. • Normativas, Políticas y Procedimientos Contables. • Participación en Datos Abiertos. • Asignación de analistas por institución. • Opción de accesibilidad Web. • Lista de participantes PEI-POA 2021. Informe de encuestas de satisfacción a usuarios externos 2021 	
<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>Se evidencia que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, con el desarrollo de las labores en las carpetas de trabajo comunes en los servidores</p>	

	<p>de las áreas y equipos de trabajos. También, en la entrega, antes de salir, de pendientes y trabajos de los colaboradores que dejan la institución.</p> <p>Se evidencia la garantía de la retención de las informaciones de los colaboradores, con la política de no eliminar los correos electrónicos de ningún usuario y la realización de copias de seguridad diarios, semanales, mensuales y anuales.</p> <p>Se evidencia que se garantiza y se retiene en la organización la información y el conocimiento clave de los colaboradores mediante la asignación de coaching o mentores, a través de la Política para gestión del Conocimiento.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de cintas diarias, semanales, mensuales y anuales de las informaciones generadas en la institución. • Carpetas de trabajos por áreas. • Manual de Procedimiento 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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.	El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes estratégico y operativo; como evidencia de esto se definió en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) en el eje Gobernanza y Fortalecimiento Institucional el siguiente objetivo estratégico	

“aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos internos a través del uso de la tecnología de la información y comunicación que facilite la gobernanza, fortalecimiento institucional y la implementación de las mejores prácticas”; así como los productos definidos en los planes operativos tales como:

- Operaciones de la infraestructura TIC funcionando eficientemente.
- Sistemas de información desarrollados y actualizados acorde con los requerimientos de las partes interesadas.
- Alcanzada una alta valoración positiva de los servicios TIC.
- Identificados y mitigados los riesgos TIC

Se evidencia que los recursos necesarios, para la gestión de la infraestructura tecnológica están contenidos en el Plan anual de Compras (PACC) 2021 y 2022.

Los objetivos estratégicos y operativos vinculados al área tecnológica, cuentan con sus respectivos indicadores y metas de seguimiento establecidos en el PEI y POA.

Es importante destacar, que para el diseño de la estrategia de TI se realizaron varios análisis y evaluaciones del entorno, con el propósito de considerar variables internas y externas entre las cuales podemos mencionar: análisis FODA, PESTEL, el Impacto de Negocio (BIA), Matriz de Riesgo, Valoración de los Servicios a los Usuarios, Cumplimiento del Plan de Infraestructura, Índice del Cumplimiento del Uso de las TIC iTICge,

	<p>Diagnóstico de Necesidades de Automatización de Sistemas de Información.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional, pág. 14 y 15 • Plan Operativo Anual pág. 21 • PESTEL. • FODA. • PACC 2021-2022 • Impacto de Negocio (BIA), • Matriz de Riesgo. • Valoración de los Servicios a los Usuarios • Cumplimiento del Plan de Infraestructura Índice del Cumplimiento del Uso de las TIC iTICge. • Diagnóstico de necesidades de automatización de sistemas de información 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>En el año 2021 se realizó el primer estudio de costos vs beneficios de las tecnologías, fue aplicado a la adquisición de computadoras.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudio costo-beneficio de adquisición de computadoras, 2021. • Carta designación de realización de estudios costo efectividad a la Dirección de Análisis de la Información Financiera de la Digecog. 	<p>No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto</p>

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.).

La DIGECOG cuenta con la Re-certificación de la norma NORTIC A3:2014 referente a la publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano con la finalidad de promover a través del Portal de Datos Abiertos, la reutilización y apertura de las informaciones hacia los clientes internos y externos. Asimismo, la institución cuenta con herramientas desarrolladas con códigos abiertos y publicadas en el portal Software Público desarrollado por la OGTIC para que las mismas puedan ser reutilizadas por las instituciones.

La DIGECOG identifica y usa nuevas tecnologías relevantes para la organización con la adquisición e implementación de la herramienta Microsoft Power BI para el análisis de datos e informaciones con el propósito de presentar tablero de mando tanto de las informaciones contables del sector público, así como comportamientos de los datos e informaciones de los procesos internos de los sistemas de información.

La Digecog utiliza nuevas tecnologías al actualizar la plataforma de TIC con tecnológica de punta, a través de hardware y software de última generación que permiten la virtualización y un alto rendimiento:

-Red de Área de Almacenamiento que permite interconectar y suministrar almacenamiento compartido a varios servidores.

-Equipo de Seguridad Tecnológica (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información de amenazas externas, para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la

	<p>misma. De igual forma la institución cuenta con alta disponibilidad de los servicios ofrecidos a través de la adquisición de equipos nuevos de seguridad.</p> <p>-Herramienta de Copias de Seguridad para el resguardo de la información institucional.</p> <p>-Software Antivirus utilizado para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de la plataforma tecnológica.</p> <p>-Central telefónica diseñada bajo la tecnología de voz sobre IP que permite las comunicaciones unificadas (voz, chat, estado de presencia, correo, video conferencia, eventos en vivo).</p> <p>-Software de desarrollo (DevExpress) Son componentes webs y de reportes para el desarrollo de sistemas de información más interactivos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Power BI. • Red de Almacenamiento (SAN). • Renovación licencias de los Software. • Licencias Firewall y Actualización Software 2012. • Equipo de Seguridad Tecnológica. • Central Telefonica (Skype for Business). • Antivirus. • Herramientas de copia de seguridad. • Portal Datos Abiertos • Nortic A3 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación</p>	<p>La DIGECOG utiliza la tecnología de la información y la comunicación para apoyar la</p>	

<p>(utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>creatividad, innovación, colaboración y participación con el propósito de mejorar la prestación de servicios tanto interno como externo, entre los que podemos mencionar:</p> <p>Creatividad e innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora la herramienta de medición del cumplimiento normativo de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, a través del desarrollo e implementación del software Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). • Mejora del seguimiento y monitoreo de los planes estratégicos y operativos de la Digecog, a través del desarrollo e implementación del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP). • Mejora la gestión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), a través de la adquisición del Software de Gestión de Sistemas para la Calidad (CERTOOL). • Mejora en el análisis de datos e informaciones, a través de la adquisición e implementación de la herramienta Microsoft Power BI. <p>La Digecog utiliza la innovación tecnológica al actualizar la plataforma de TIC con tecnología de punta con hardware y software de última</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

generación, que permiten la virtualización y un alto rendimiento:

-Red de Área de Almacenamiento que permite interconectar y suministrar almacenamiento compartido a varios servidores.

-Equipo de Seguridad Tecnológica (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información de amenazas externas, para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma. De igual forma, la institución cuenta con alta disponibilidad de los servicios ofrecidos a través de la adquisición de equipos nuevos de seguridad que nos permiten la contingencia en caso de algún fallo.

-Herramienta de Copias de Seguridad para el resguardo de la información institucional.

-Software Antivirus utilizado para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de la plataforma tecnológica.

-Central Telefónica diseñada bajo la tecnología de voz sobre IP que permite las comunicaciones unificadas (voz, chat, estado de presencia, correo, video conferencia, eventos en vivo).

La Digecog está atenta a las innovaciones tecnológicas mediante las actualizaciones de software, las migraciones de los servidores, office y software de seguridad.

Con la finalidad de contar con herramientas de productividad de vanguardia, la institución utiliza

Microsoft 365, servicio a través del cual se pueden obtener características de almacenamiento adicional en línea y conectado a la nube que permite colaborar compartiendo archivos online desde varios equipos y dispositivos simultáneamente. Asimismo, se utilizan Office 365, Microsoft Teams, Planner, Project, Skype Empresarial, Carpetas compartidas, Intranet, mensajería instantánea, Outlook.

La DIGECOG tiene establecido varios Foros Virtuales de incidencias en temas misionales, que permiten la discusión técnica y conocer las expectativas y opiniones de las partes interesadas. La institución utiliza la herramienta Microsoft Forms para la elaboración de encuestas de satisfacción de los servicios que ofrecemos.

Para la realización de eventos virtuales, tales como: seminarios, talleres, conferencias, charlas, etc., se utiliza la herramienta Microsoft Teams.

Como medio de comunicación y participación se utiliza el **Chat Institucional**.

Portal de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias (311) con el cual los clientes pueden externar cualquier inquietud con los servicios ofrecidos.

Documentación e informes contable remitidos por las instituciones digitalizados. A través de la implementación del SISACNOC fue reducida sustancialmente las documentaciones e informes físicos, generando un impacto positivo.

Digitalización de las informaciones recibidas externamente. A través del uso de Sistema de Digitalización y Escáner.

Ver:

- Red de área de almacenamiento (SAN)
- Visual Studio.
- Sistema de Digitalización.
- Microsoft Power BI.
- Renovación licencias de los Softwares.
- Licencias Firewall y Actualización Software 2012.
- Diagrama de equipo de seguridad tecnológica.
- Central Telefónica (Skype for Business).
- Foros Virtuales
- Chat Institucional.
- Portal 311.
- SISACNOC.
- CERTOOL.
- SISMEP.
- Project.
- Skype Empresarial.
- Carpetas compartidas.
- Mensajería instantánea
- Outlook

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.

La Digecog cuenta con la certificación de los servicios por parte de la OGTIC, a través de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5).

- Certificación de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2), la cual requiere un espacio para acceder a los servicios de forma ágil.
- Certificación de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1), la cual exige tener un canal de servicios en los medios sociales

La Digecog cuenta con una APP de servicios para mejorar el acceso de las partes interesadas.

La Digecog adopta el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes que mejoren el servicio al cliente, con el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual tiene como objetivo racionalizar las gestiones que comprende la vinculación con los sistemas integrados y relacionados para facilitar la armonía con su funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática.

A los fines de mejorar los servicios en línea, se realizó un incremento del ancho de banda para el uso eficiente del SIAB, Sistema de Captura de Información de las Instituciones, Sistema Integrado de Servicios, Central IP y Skype Empresarial.

La Digecog en su rol de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, posee en el Sub-portal de Transparencia un link de acceso al Portal de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias (311), vía, a través de la cual los clientes pueden externar cualquier inquietud con los servicios solicitados y brindados.

La plataforma de la Intranet cuenta con un buzón de sugerencias que puede ser utilizado por los colaboradores de la institución.

Se evidencia la realización de evaluaciones del cumplimiento de las NORTIC 2021, por parte del órgano rector. Asimismo, se evidencia la realización de Encuestas de Satisfacción de los servicios de tecnología y el desarrollo de auditorías internas y externas a los procesos TIC.

Se evidencia en el año 2021 la realización de planes de acción para abordar los hallazgos resultantes de encuestas de satisfacción de los servicios TIC y de las auditorías desarrolladas a los procesos del área de tecnología.

Ver:

- NORTIC A5.
- NORTIC A2.
- NORTIC EI.

	<ul style="list-style-type: none"> • APP de servicios. • SIGEF. • Contratos con Claro (ancho de banda). • Sistema Integrado de Servicios. • Sistema de Captura de Información a las Instituciones. • Intranet. • 311. • Formulario de la evaluación iticge • Informe de Encuesta de Satisfacción de los servicios TIC • Informe de Auditoría Interna Plan de acción de auditoría interna 2021 	
<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>Los procesos de la gestión tecnológica de la Digecog están sustentados con el Sistema de Gestión de la ISO 9001:2015, en los cuales se han definido los siguientes procesos, procedimientos y políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proceso de Administración Controles Acceso Lógico. – Desarrollo y Actualización Software. – Gestión Servicios TIC. – Mantenimiento Infraestructura TIC. – Procedimiento de Mantenimiento Infraestructura TIC. – Procedimiento de Control de Acceso Lógico a las Diferentes Aplicaciones y Base de Datos. – Procedimiento de Desarrollo de Software. – Política de Control de Acceso Lógico. – Política Solicitud Desarrollo y Actualización de Software. 	

- Política de Uso y Administración del Software Políticas de Uso y Movimientos de Equipos Tecnológicos.

La institución cuenta con las diferentes certificaciones emitidas por la OGTIC, tales como:

- NORTIC A2.
- NORTIC A3.
- NORTIC A4.
- NORTIC A5.
- NORTIC A6.
- NORTIC EI.

Se mantiene un alto posicionamiento en la gestión TIC en las instituciones del sector público, colocándonos dentro de las 10 mejores valoradas en el ranking realizado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Acuerdos de colaboración, interoperabilidad y protección de la información:

- Acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad.
- Acuerdo de Interoperabilidad con la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).
- Acuerdo legal con los diferentes subsistemas de la Administración Financiera del Estado Dominicano para lograr interconectar el Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIAFE).

- Acuerdo de Confidencialidad a todos los colaboradores de la Digecog para la protección de la información

La institución cuenta con un equipo de Seguridad de Información (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información. De igual forma la institución cuenta con alta disponibilidad de los servicios ofrecidos a través de la adquisición de equipos nuevos.

Se implementan normas o protocolos y otras medidas para la protección de la seguridad tales como: Matriz de Riesgos TIC, Otorgar los accesos requeridos a la Plataforma TIC, Revalidación de los Perfiles de Usuarios, Respaldo de la Información Digital (Backup), Software Antivirus y Accesos Restringidos a las áreas que producen informaciones sensitivas.

Ver:

- Proceso de Administración Controles
- Acceso Lógico.
- Desarrollo y Actualización Software.
- Gestión Servicios TIC.
- Mantenimiento Infraestructura TIC.
- Procedimiento de Mantenimiento Infraestructura TIC.
- Procedimiento de Control de Acceso Lógico a las Diferentes
- Aplicaciones y Base de Datos.
- Procedimiento de Desarrollo de Software.
- Política de Control de Acceso Lógico.

	<ul style="list-style-type: none"> • Política Solicitud Desarrollo y Actualización de Software. • Política de Uso y Administración del Software Políticas de Uso y Movimientos de Equipos Tecnológicos. • NORTIC A2. • NORTIC A3. • NORTIC A4. • NORTIC A5. • NORTIC A6. • NORTIC EI. • Ranking ITICGE. • Acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad. • Acuerdo de interoperabilidad con la Dirección General de Contrataciones Pública (DGCP). • Acuerdo legal con los diferentes subsistemas del Estado Dominicano para lograr interconectar el Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIAFE). • Acuerdo de Confidencialidad • Matriz de Riesgos TIC. • Formulario de Acceso Lógico. • Formulario de Revalidación de los Perfiles de Usuarios. • Software Antivirus. • Control Accesos restringidos a las áreas. 	
<p>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.</p>	<p>La institución toma en cuenta la accesibilidad para aquellos usuarios con discapacidades y necesidad de elevar su destreza para trabajo en ambiente electrónico a través de la implementación de un ícono en el Portal Institucional, que accede a un</p>	

menú detallado de accesibilidad logrando: contraste, enlace, realce, gran texto, espaciado de texto, detener animación, dislexia amigable, cursor, información, altura de la línea y texto alineado.

A través de la implementación del Sisacnoc, fueron reducidas sustancialmente las documentaciones e informes físicos recibidos por la Digecog de las diferentes instituciones del Estado, generando un impacto positivo en el ámbito socioeconómico y ambiental.

Está en proyecto la implementación de la Oficina sin Papeles con el objetivo de reducir la cantidad usada, y aportar al medio ambiente con la aplicación de un mecanismo criptográfico (firma digital) que permite al receptor de un documento firmado digitalmente identificar al emisor del mismo.

Se evidencia que la Digecog desarrolla la gestión de residuos de los cartuchos de tonner con el reciclaje de 70 unidades en el año 2021 a través de la empresa Green Love, los cuales fueron colectados para ser dispuestos correctamente.

Ver:

- Printscreen ícono de accesibilidad para discapacitado en el portal web.
- SISACNOC.
- POA 2022.
- Informe Green Love 2021

--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>Se evidencia que la institución 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, a través de un plan de gestión de mantenimiento 2021, donde se encuentra la periodicidad de los mantenimientos de las instalaciones y equipos, asimismo los resultados son medidos en el producto del POA 2021 <i>Porcentaje de satisfacción del personal interno con la calidad de los servicios brindados del departamento Administrativo Financiero, con la meta establecida de un 80%.</i></p> <p>Se evidencia que la institución garantiza la provisión de instalaciones físicas adecuadas bajo un ambiente de trabajo óptimo, diseñando diversas áreas y equipándolas con mobiliarios ergonómicos y de confort.</p> <p>Al remodelar las áreas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la información Financiera • Procesamiento Contable • Oficina de Acceso a la Información • Sección de Correspondencia • Consultorio Médico • Planificación y Desarrollo • Comunicaciones 	

- Jurídico
- Almacén
- Normas y Procedimiento

En dichas áreas se eliminó el hacinamiento de los departamentos, creando espacios amplios con climatización artificial más eficiente.

Se evidencia la utilización de equipos inteligentes y sostenibles en la institución, disponiendo de sensores eficientes en los cuartos de baños y ahorrando consumo de agua. En adición se dispusieron dispensadores de gel antibacterial en las áreas comunes de la institución, como medida de mitigación ante la presencia del COVID-19.

Se evidencia la realización en agosto 2021 de una auditoría interna al proceso de Mantenimiento de infraestructura física, vehículos y mayordomía, y fue realizado un plan de acción con los hallazgos de la misma.

Ver:

- Plan de mantenimiento 2021.
- Informe estadístico del servicio de transporte. Informe encuesta de satisfacción de servicios brindados.
- Matriz de mantenimientos preventivos y correctivos planta física.
- Requisición de remodelación.
- Diseños de áreas remodeladas.
- Foto de mobiliarios y espacios.
- POA 2021
- Informe de auditoría interna agosto 2021
- Plan de acción auditoria 2021

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de mantenimiento de vehículos • Compra de equipos y sensores (Baños) 	
<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>Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, con el Plan de Mantenimiento, Planta Física, Vehículos y Mayordomía 2021, basado en los objetivos y las necesidades y el cumplimiento del procedimiento interno Mantenimiento de planta física, equipos de servicios y vehículos. Todas las oficinas tienen la iluminación adecuada, la temperatura en los termostatos digitales oscilan entre 21-23 grados Celsius, nuestras puertas de acceso a la institución son de tamaño adecuado para el alto tránsito de los usuarios.</p> <p>Se evidencia que se cuenta con un ascensor de capacidad para (9) personas, existen dos rampas con sus barras a la altura adecuada, según regulaciones del MOPC, ubicadas en el primer nivel lo cual facilita el acceso a personas con discapacidad física.</p> <p>Se evidencia que la institución dispone de un plan de emergencia institucional compuesta por 5 brigadas de colaboradores que actúan ante cualquier evento catastrófico, además se cuenta con ruta de evacuación debidamente señalizada, con escaleras de emergencias y con un total de 18 extintores dispuestos en el 2do. Y 5to. Nivel de la institución.</p> <p>Se evidencia que el personal que compone las brigadas de emergencia de la institución, recibe talleres y son capacitados periódicamente por la “Defensa Civil”. Del mismo modo, el personal de la</p>	

	<p>institución es concientizado en materia de prevención de riesgo laboral.</p> <p>Se evidencia la creación de un comité mixto para la seguridad y salud en el trabajo en la administración pública, el cual es el responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del sistema, cumpliendo con las funciones y deberes descritas en la resolución 113/2011 del Ministerio de Administración Pública MAP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Planes Operativos 2021. • Plan de Mantenimiento 2021. • Plan de emergencia institucional. • Planos de distribución de las áreas. • Ruta de evacuación de la institución. • Fotos de extintores, escalera de emergencias. • Registro de participantes capacitados • Acta constitutiva del Comité mixto del • SISTAP. 	
<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>Se evidencia la implementación de la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones edificio sede, equipos técnicos, mobiliarios y vehículos, mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes, establecido en el procedimiento interno Gestión de activos fijos (Bienes Muebles), así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales. Se evidencia la actualización anual de la</p>	

póliza de seguros de los activos de la institución, resguardándolos ante cualquier eventualidad (daños, deterioro, pérdida, robo o cualquier tipo de accidentes).

Se evidencia el seguimiento al Plan de Mantenimiento de Planta Física, vehículos y Mayordomía a través de la matriz de seguimiento a los mantenimientos y/o reparación en el que se plasman las acciones a desarrolladas como son mantenimiento preventivos y correctivos a la planta física, equipos, vehículos con su respectiva periodicidad y suplidor, la cual fue actualizada como hallazgo de No Conformidad detectada en auditoría interna de agosto 2021.

Se evidencia la evaluación semanal de los conserjes a través del formulario de control de las áreas de limpieza. Asimismo, se evidencia a través de la ficha de vehículos, el mantenimiento ejecutado y las reprogramaciones, en caso de ser necesario.

Además, se evidencia la realización de encuesta de los servicios administrativos 2021 con unos resultados de un 90% al evaluar la satisfacción de los servicios ofrecidos, producto de la cual se elabora un plan de acción para dar respuesta a los hallazgos.

Se evidencia que DIGECOG desarrolla un Plan de Responsabilidad Social que incluye un programa de reciclaje de papel, cartón, plástico y tóner. Dicho plan incluye un programa que consiste en la recolección de los residuos para luego ser transportados al centro de acopio de una entidad aliada, de la cual se recibe un acta de disposición

	<p>final que detalla tipo y cantidad de material entregado al final de cada mes. La institución dispone de un informe de los beneficios al medio ambiente, producto de los materiales recibidos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficios de descargo. • Reportes SIAB. • Inventario de Bienes. • Informe de Reciclaje Green Love • Procedimiento Gestión de activos fijos (Bienes Muebles). • Póliza del seguro. • Plan de Responsabilidad Social • Informe mensual de labores de conserjería • Matriz de mantenimiento de vehículos • Cronograma de mantenimiento de planta eléctrica. • Informe de encuesta satisfacción de servicios administrativos 2021 • Plan de acción encuesta 2021 • No conformidad cerrada • Pago de daños a través de la póliza de seguro 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia el uso de los salones multiuso de las instalaciones de DIGECOG para la realización de capacitaciones por parte del Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI), así como reuniones de la Dirección de Administración Financiera Integrada (DAFI), Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), Tesorería Nacional y el Ministerio de Hacienda.</p>	

	<p>Se evidencia que la institución acoge las solicitudes de salones para el uso en actividades de carácter público, por medio de prestar las instalaciones de los salones de conferencia de la Digecog.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de salones. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la institución, mediante la programación de la ruta de transporte de empleados que comprenden las zonas norte, sur, este, oeste y toda la Av. 27 de febrero de la ciudad de Santo Domingo.</p> <p>Además, se evidencia la adquisición de un autobús con capacidad para 30 pasajeros con el fin de descongestionar las rutas ya implementadas, proporcionando mayor confort y eficiencia en el transporte institucional.</p> <p>Se elabora un informe de consumo de energía eléctrica donde se compara el año actual con el anterior, así como de un mes a otro, se sustituyeron los tubos fluorescentes por tubos LED.</p> <p>Se evidencia el cambio de equipos de aires acondicionados de mayor eficiencia, para reducir el consumo de energía eléctrica. Las áreas impactadas en el cambio de los aires acondicionados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tecnología – Procesamiento Contable 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción - Salón conferencia 2do.nivel. <p>Se evidencia que DIGECOG dispone de dos plantas eléctricas, las cuales están controladas, a través de un transfer que permite tener un resguardo de energía eléctrica.</p> <p>Se evidencia la sensibilización de los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, por medio del Plan de Responsabilidad Social a los fines de mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de rutas de empleados. • Informe estadístico de transporte. • Informe de energía eléctrica. • Orden de compra aires acondicionados eficientes. • Informe de mantenimiento planta eléctrica. • Plan Responsabilidad Social. 	
<p>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>	<p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos. Además, la entidad dispone de algunos estacionamientos en el edificio del Banco Central para ser utilizados por parte del personal.</p> <p>Se evidencia la presencia de rutas interurbanas por los alrededores de la institución, y de autobuses de uso público colectivo además de las estaciones del metro Casandra Damirón y Coronel Rafael Tomás Fernández Domínguez.</p>	

	<p>Se evidencia que para dar respuesta a la demanda de transporte colectivo por el incremento del personal se ha planificado en el POA 2022, la creación de una nueva ruta, asimismo la adquisición de un autobús de 30 pasajeros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de arrendamiento de parqueos con el Banco Central. • Mapa ubicación de la institución • Orden de compra para la adquisición de autobús de 30 pasajeros 	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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
<p>La Organización:</p> <p>1) 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>Se evidencia que se 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, mediante:</p> <p>La actualización continua del mapa de procesos, la más reciente actualización fue realizada en agosto 2021 con la elaboración del PEI 2021- 2024, socializado a todo el personal a través del correo electrónico (g_ todos). También se actualizó el 30 de junio de 2020, al mismo tiempo se actualizó la Política de Calidad y los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad en su 3ra versión, realizado</p>	

durante una jornada de planificación donde participaron colaboradores y directivos claves de la Digecog, así como representantes de instituciones externas asociadas directamente a los procesos y resultados.

En adición, se evidencia que los procesos de la institución identificados, tienen sus respectivas fichas de procesos, la misma que ha sido elaborada por los dueños de procesos con colaboración de su equipo de trabajo y el acompañamiento de técnicos del Depto. de Planificación y Desarrollo, en base a la experiencia, a la atención dada a los usuarios del Sistema de Contabilidad Gubernamental, siguiendo los debidos pasos de revisión, aprobación y socialización, como parte de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, implementado que incluye los procedimientos, políticas, manuales, instructivos y guías que se revisan y actualizan de forma continua, en el marco del ciclo PHVA.

En ese orden, también se han elaborado los procedimientos requeridos por la Contraloría General de República en la implementación de la NOBACI (los nuevos relativos a esto), los cuales fueron socializados con dicho órgano rector previo a su aprobación. Incluyendo el Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades con los procedimientos incluidos, el cual sustituye la guía actual emitida en el 2020, este manual además responde a los lineamientos de las normas ISO y a observaciones de auditorías realizadas por entes externos al sistema de gestión de calidad. Otro documento elaborado es el Reglamento Operativo

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>donde se plasma la estructura de gobernanza de la institución, así como los diferentes comités. Para estos trabajos se han integrado las diferentes áreas de la Digecog mediante la remisión de estos instrumentos con fines de que estén involucrados desde el inicio en estos con miras a que puedan sugerir sus aportes.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos. • Fichas de Procesos. • Mapa de Producción. • Manuales, Políticas, Procedimientos y guías elaborados, revisados y actualizados. • Matriz de actividades vinculantes • Matriz de partes interesadas • Intranet. • Correo masivo 24 de febrero enviado con la actualización más reciente del mapa de procesos y la política y objetivos de calidad, • Correo de convocatoria para revisión y actualización de las Fichas de Proceso del área de procesamiento Contable, así la como lista de asistencia. • Manual de Riesgos y Oportunidades • Reglamento Operativo 	
<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>Se evidencia que se implementan sistemas para gestionar los procesos, la Digecog cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, con este se mantienen identificadas y asignadas las responsabilidades de cada dueño de los procesos, además de la adquisición e implementación del</p>	

Sistema Automatizado (Software) CERTOOL. Para una gestión eficiente de procesos y sistemas.

Se evidencia el uso del Sistema de Análisis sobre el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), que es el sistema que analiza y valúa el Cumplimiento de las Normativas Contables de las instituciones del Sector Público No Financiero. Además del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP), es una herramienta electrónica diseñada para registrar todas las actividades descritas en el Plan Operativo Anual (POA), con la finalidad de dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se evidencia, en cumplimiento con los lineamientos de la DIGEI, que se publica en el portal institucional la información en diferentes formatos que incluyen datos abiertos, a fin de que sea de mejor manejo y manipulación por los usuarios y grupos de interés.

Desde el 2021, se evidencia en la Página Web institucional la publicación de Dashboard- Power BI sobre las informaciones financieras- patrimoniales del Gobierno Central correspondiente al periodo 2016-2020. Estos tableros fueron diseñados basados en la inteligencia de negocios (BI) y el uso del software Microsoft Power BI, a fin de que los usuarios puedan interactuar con los datos contables financieros del sector público, y visualizar de forma atractiva el comportamiento de los mismos.

Ver:

- Documentación software

	<ul style="list-style-type: none"> • Marco Conceptual del Sisacnoc. • Manual de Usuarios Internos del Sisacnoc • Guía de Calificación Indicadores del Sisacnoc • Manual de Usuarios Externos del Sisacnoc. • Audiovisual Inserción al Sisacnoc usuarios Externos. • Matriz de Indicadores a Medir Instituciones Públicas no Financiera. • Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (Sisacnoc) • Herramienta SISMEP • Portal de datos abiertos página web • Dashboard publicados en página web 	
<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>Se evidencia que se 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, efectuando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis FODA realizado para identificar la capacidad de hacer frente a los desafíos, (oportunidades y amenazas), a partir de las fortalezas y debilidades internas. • El análisis PESTEL, a fin de analizar el contexto organizacional y el entorno que afronta la Digecog. • El análisis de los factores críticos de éxito que pueden afectar el logro de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación, tales como los Planes 	

	<p>Estratégicos Institucional (PEI) y Planes Operativos Anuales (POA) por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de los directivos altos, medios y los colaboradores de las áreas misionales y de apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Las auditorías de procesos internos.• Las auditorías externas al SGC• La matriz de riesgo y la de oportunidades a los objetivos de la institución establecidos en los Planes Operativos Anuales (POA) y los procesos, en la que se plasman los riesgos y oportunidades identificados a través de las herramientas de análisis del entorno mencionadas, se evalúan y se plantean las acciones requeridas para mitigarlos, cuyo desempeño se monitoreó durante la ejecución del POA 2019, 2020, 2021, y 2022.• Las evaluaciones realizadas por las instituciones mediante encuestas a las capacitaciones externas que imparte la Dirección General de Contabilidad Gubernamental en la que participan, retroalimentando acerca de sus inquietudes y sugerencias de cara a la implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental.• El levantamiento de información aplicando el formulario de detección de necesidades de capacitación que requieren los colaboradores de todas las áreas, con el cual el Departamento de Recursos Humanos procede a elaborar el plan de capacitación anual; donde se planifica la respuesta institucional con la finalidad de	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>fortalecer el desempeño del personal e impactar de manera positiva en la consecución de los objetivos trazados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinando la efectividad de las capacitaciones internas, mediante el formulario de impacto de capacitación, que tiene por objetivo medir el resultado de ésta, en el personal y la encuesta de retroalimentación completada por los participantes. • Novedades en los procesos con la herramienta de planificación Dashboard, que monitorea la ejecución del POA, eficientizando el compromiso de las áreas. • La asignación de los recursos a los procesos planificados y sus modificaciones en el Presupuesto Anual, mediante la elaboración del Presupuesto Institucional, el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), las Matrices Anuales de programación de las metas físico-financiero de 2022, 2021, 2020, 2019, 2018 remitidas a Digepres, atendiendo al requerimiento establecido y los registros y reportes generados en el SIGEF. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Administración de Riesgos. • 2da. Versión revisada de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuestas de Capacitación 2021, 2020, 2019. • Análisis FODA de Digecog 2021, 2020, 2019 • Análisis PESTEL de Digecog 2021, 2020, 2019 	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Riesgos y Oportunidades. • Análisis RDAFO- Digecog 2021 y 2020. • Presupuesto Institucional 2022, 2021, 2020, 2019, 2018. • Plan Operativo Anual (POA) 2022, 2021, 2020, 2019, 2018. • Matrices Anuales de la programación de las metas físico- financiero de 2022, 2021, 2020, 2019,2018. • Formulario de la Estructura Programática 2022, 2021 y 2020 de Digecog • Reportes generados en el SIGEF. 	
<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>Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los propietarios de procesos en la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad: fichas de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales, plataforma CERTOOL, entre otros.</p> <p>Se evidencia que las responsabilidades de los productos e indicadores de los procesos son asignadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Plan Operativo Anual (POA), instrumento de planificación que detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas. • La planilla de actividades transversales, en la cual se detallan las actividades en que cada área interviene, así como los recursos necesarios para su ejecución. • Se evidencia que la Institución analizó, actualizó e implementó el Manual de Descripción de Cargos por Competencias. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • El Manual de Organización y Funciones en el que se identifican las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades organizativas que lo integran. • Los procesos documentados que tienen una sección en la cual se especifican los responsables e involucrados. • Los acuerdos de desempeño donde se asignan las metas y compromisos individuales. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Descripción de Cargos por Competencias • Plan Operativo Anual. • Planilla de Actividades Vinculantes • Manual de Organización y Funciones actualizado 2020. • Mapa de Procesos. • Sección Normativas de la Página web Institucional que tiene los procesos sustantivos documentados. • Documentación software • Acuerdos de desempeño. 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia la optimización de los procesos, a través del análisis de simplificación de trámites que implica una consulta legal con el área correspondiente, en cumplimiento del procedimiento establecido para tales fines.</p> <p>Se evidencia con la Propuesta de Modificación de la ley de DIGECOG 126-01. Así como la propuesta de modificación de la Estructura Organizacional y la elaboración del Reglamento Operativo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Se evidencia que se recogen y registran las regulaciones relacionadas con los procesos, en la Matriz de Cumplimiento Legal que permite asegurar cambios en los requisitos cuando se produzcan.</p> <p>Se evidencia que existen procesos claros que se revisan todos los años para su simplificación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Norma General del Cierre de operaciones Contables Normas de Corte y Cierre Fiscal. <p>Se evidencia en el 2021, la revisión y análisis de los procesos de la entidad en la Implementación de la Norma ISO 9001:2015</p> <p>Se evidencia en el acápite de control de cambios de los procedimientos las veces que han sido revisados y actualizados para responder a normativas y/o por aspectos internos</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Mapa de Procesos. • Manuales de Procedimientos. • Procesos de compras, procesos de aprobación de pagos. • Proceso de elaboración del ERIR. • Matriz de cumplimiento Legal. • Propuesta de modificación de la ley y de la estructura organizacional. 	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas	Se evidencia que DIGECOG impulsa la práctica de la innovación en los procesos basados en un	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>continuo benchlearning, con la participación en Congresos internacionales de Contabilidad, y las visitas realizadas a instituciones para compartir conocimientos y experiencias de intercambios, entre las que se pueden citar: intercambio con el Departamento de Cultura del Banco Central, realizado el 13 de enero 2022, con miras a la realización del 1er concurso de investigación de Contabilidad Pública DIGECO.</p> <p>Así como con el Hospital Hugo Mendoza, el martes 3 de febrero 2022, sobre lo que fue su participación en los Premios Nacionales e Internacionales a la Calidad.</p> <p>Con el Banco Central, para intercambiar experiencias sobre los Procesos de Planificación, realizado el 15 de enero 2021.</p> <p>También se realizó un Benchlearning sobre la postulación al Premio Nacional a la Calidad con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) el 18 de mayo 2021, con el Ministerio de Administración Pública (MAP) realizada en el febrero 2020, sobre la postulación al Premio Nacional a la Calidad.</p> <p>Se evidencia Benchmarking con la Dirección General de Impuestos Internos DGII sobre buenas prácticas de Cultura de Servicios realizado el miércoles 16 de febrero. Así como propuesta de creación del área de atención al usuario.</p> <p>Se evidencia la participación de una representación de DIGECOG en la V Edición del Foro de</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

Contadores Gubernamentales de América Latina (Focal), realizado en septiembre 2018 y agosto 2019 en Argentina y Brasil, respectivamente, y en el año 2022 de manera virtual, con la participación de las delegaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), así como del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial y miembros del Comité de IPSAS, Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (IPSAS, por sus siglas en inglés).

Se evidencia la participación de los técnicos de las áreas sustantivas de la DIGECOG en el seminario (CAPTAC-DR: Seminario "Integración entre NICSP y EFP: Efectos en la Toma de Decisiones y en la Gobernanza" del 26 al 30 de abril del 2021. De igual manera, en el Seminario virtual-- Estadísticas de Finanzas Públicas y de Deuda del Sector Público (del 6 al 10 de diciembre 2021).

Se evidencia participación como oyentes y panelistas sobre la Semana Económica y Financiera 2021, del Banco Central de la República Dominicana.

Se evidencia la participación de una representación de DIGECOG integrada por técnicos de la Dirección de Procesamiento Contables, Dirección de Análisis de la Información, de Normas y Procedimientos y una asesora de la Dirección General en la IX Edición de PPP Américas 2019, foro de discusión más importante de América Latina y el Caribe (ALC) en materia de Asociaciones Público-Privadas (APPs), cuyo propósito es promover un mayor acercamiento entre los

sectores públicos y privados, buscando temas que puedan ser de interés común de ambos.

Se evidencia la participación de DIGECOG en el Trigésimo Sexto período de Sesiones del Grupo Intergubernamental de Trabajo de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes, realizado del 30 de octubre al 01 de noviembre en Ginebra Suiza.

Se evidencia la participación de representantes de DIGECOG en actividades de benchlearning realizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para conocer las buenas prácticas en la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015, así como de la Carta Compromiso al Ciudadano y Simplificación de Trámites realizado con la participación de representantes de varias instituciones públicas.

Se evidencia que la DIGECOG impulsa la innovación con el proyecto de “Concurso de Investigación” promoviendo el desarrollo de investigaciones novedosas en contabilidad gubernamental, donde se reconozca los aportes de esa disciplina al quehacer científico, con trascendencia para el sector público nacional y en cumplimiento del marco legal de la Dirección General de Contabilidad.

Se evidencia en el 2022, la innovación y modernización en la organización en materia de avances tecnológicos, con la organización del Foro Virtual de Compromiso con el Avance Tecnológico – Implementación de Microsoft Power BI en las Instituciones Públicas en la generación de la

información económica y financiera, en la cual participaran como expositores representantes de instituciones como ONE, DIGEPRES, MEPyD, DIGES, Crédito Público, entre otros, e intercambiaran sus experiencias en cuanto a la implementación del Power BI y análisis de datos en sus instituciones y otros temas relacionados con el mismo.

Se evidencia la innovación de los procesos al crear y publicar en la Página Web institucional Dashboard de datos sobre las informaciones financieras-patrimoniales del Gobierno Central basado en la inteligencia de negocios (BI) y el uso del software Microsoft Power BI, para ofrecer a los usuarios informaciones puntuales y manejables, extraídas de los informes analíticos elaborados.

Con la propuesta del proyecto “Estrategia de cultura de servicio y experiencia del usuario” para fortalecer la cultura de servicios.

Se evidencia la propuesta de un proyecto para fortalecer la metodología y medición de la eficacia de la gestión de riesgos y oportunidades.

Ver:

- Benchlearning 2021
- Carpeta Benchlearning (Fotos de Participación Focal V edición 2018).
- Fotos de participación VI Edición Focal.
- Programa contenido VI Edición Focal.
- Informe sobre participación en el
- Trigésimo Sexto período de Sesiones del Grupo Intergubernamental, Suiza.

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de convocatorias a las actividades de benchlearning. • Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. • Documentación bases del Concurso • Fichas de Proyecto de concurso de investigación, cultura de servicios, riesgo etc. • Minuta de benchlearning con el Banco Central • Programa o agenda el Foro, Brochure, correos electrónicos. • Dashboard de informaciones económico-financieras publicadas en página web institucional. • Programa del Seminario Virtual: Integración entre NICSP y EFP: Efectos en la Toma de Decisiones y en la Gobernanza, CAPTAC DR. • Programa y presentaciones de la Semana Económica del Banco Central 2021. • Ver Ficha de Proyecto aprobada). 	
<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>Se evidencia que la DIGECOG establece la implementación de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos con la elaboración y aprobación de la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano. En la cual se visualizan los compromisos de mejora y los estándares e indicadores de calidad de los servicios que ofrece la DIGECOG, los cuales son monitoreados para lograr la eficacia de dichos procesos.</p>	

Se evidencia en enero 2022, la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano por parte de la analista del Ministerio de Administración Pública, ponderada con el 98% del cumplimiento y en el 2021, fue evaluada logrando una ponderación de 100% de cumplimiento.

Se evidencia el establecimiento de indicadores de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano en los Planes Operativos Anuales 2018, 2019 y 2020 como son: Número de Informes de Encuestas elaborados.

Se evidencia en los siguientes productos del POA 2019 y 2020:

- Seguimiento al Programa Carta Compromiso al Ciudadano; y sus indicadores:
- Número de Informes de Encuestas elaborados, según requerimientos de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Número de Informe de seguimiento al Plan de Mejora conforme a lo establecido por el MAP.
- Se evidencian el seguimiento de indicadores de resultados a través del Tablero de Indicadores (Dashboard) que
- monitorea la ejecución de estos.

En sentido general, todos los procesos están documentados y poseen sus indicadores, a los cuales se les da seguimiento.

Ver:

- Planes Operativos Anuales 2020, 2019,

	<ul style="list-style-type: none"> • 2018. • Informe de Evaluación de la Carta • Compromiso 2022. • Carta Compromiso al Ciudadano renovación 2da Versión. • Resolución 033-2022 que aprueba la renovación de la 2da. Versión de la Carta • Compromiso al Ciudadano. • Carta Compromiso al Ciudadano 2da Versión. • Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe de Evaluación de la Carta Compromiso 2021. • Tablero de Indicadores (Dashboard) • Print Screen • Indicadores de procesos 	
<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>Se evidencia que la DIGECOG garantiza la protección de datos para ello ha implantado procedimientos y herramientas que garantizan la protección de los datos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Mantenimiento de infraestructura TIC. • Print screen proceso backup. • Acuerdos de confidencialidad. 	

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
----------	-----------------------------------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Organización:</p> <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>Se evidencia que DIGECOG involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos en el desarrollo de estándares de calidad, mediante la aplicación semestral de encuestas de satisfacción, mecanismo eficiente y eficaz de retroalimentación que facilita la recopilación de sugerencias, comentarios, ideas y recomendaciones, a través de esas consultas y en los buzones habilitados para tales fines.</p> <p>Se evidencia la integración de clientes en el proceso de implementación de las NICSP, a través de la socialización a las instituciones, en la que se distribuye una Encuesta de Retroalimentación del proceso, completada por los participantes, quienes identificaron sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejoras.</p> <p>Se evidencia la realización en el 2020 de Foros de Discusión, sobre temas que impactan el Sistema de Contabilidad Gubernamental y permite que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias sobre las normativas a aplicar.</p> <p>Se evidencia la utilización por parte de los usuarios externos del Chat Institucional, que se encuentra en la página web en el cual los usuarios pueden enviar cualquier pregunta y obtienen respuesta inmediata.</p> <p>Se evidencia que la Institución ha desarrollado un sistema de respuestas a las quejas recibidas que incluye la gestión de reclamaciones y procedimientos, tal y como lo consigna en la Carta</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

Compromiso al Ciudadano que en su segunda versión aprobada por el MAP mantiene los medios de subsanación ante cualquier reclamación o queja en caso de incumplimientos de DIGECOG en los tiempos de respuesta a la prestación de los servicios que el ciudadano/cliente haya tramitado. Además, a través de la OAI, el 311, portal web o las encuestas que se aplican para medir la satisfacción de los usuarios.

Se evidencia que el sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos desarrollado por DIGECOG utiliza una matriz de seguimiento que presenta la clasificación y recopilación de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios externos, recibidas a través de los medios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Se evidencia la mejora en la calidad de los servicios con la propuesta de incorporar a la estructura organizacional el área de monitoreo de servicios con la propuesta del proyecto “Estrategia de Cultura de Servicio y Experiencia del Usuario”.

Ver:

- Carta Compromiso al Ciudadano.
- Informes de Encuestas a usuarios externos 2021,2020,2019,2018.
- Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias.
- Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Denuncias.
- Encuestas realizadas a los participantes en las capacitaciones impartidas a las

	<p>instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web institucional. • Comunicaciones a las instituciones solicitando contraparte en NICSP. • Informe sobre las sugerencias en el buzón. • Print Screen de los Foros y Chat • Ficha de Proyecto 	
<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>Se evidencia la utilización de métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrados en el principio de una sola vez con la utilización del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos.</p> <p>Se evidencia la implementación de herramientas tecnológicas como E-Servicios (chat, página web) y E-Participación (foro), con el objetivo de ampliar la interacción entre DIGECOG y la ciudadanía, a través del gobierno electrónico, y en cumplimiento a los lineamientos de la OGTIC.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas SIAB • Print Screen de los Foros realizados 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia la aplicación de la diversidad y la gestión de género para satisfacer las necesidades y expectativas en la definición de resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 y 2021-2024, a través de los Planes Operativos Anuales</p>	

	<p>2022, 2021, 2020 y 2019 elaborados con la participación de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno apelando a la diversidad, ya que nuestros clientes son las instituciones de todos los niveles de gobierno.</p> <p>Los productos y servicios que ofrece la DIGECOG están dirigidos y aplican a todos los géneros por igual.</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>Se evidencia que la información adecuada y fiable está disponible para asistir y asesorar a los clientes/ciudadanos e informales sobre los cambios con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las normativas emitidas. • Las publicaciones en la página web • Las resoluciones y circulares • Las Capacitaciones. • Los Audiovisuales. <p>Se evidencia asesoría técnica/normativa en materia del Sistema Contable en la que cada institución tiene asignado un analista que le brinda soporte y orientación, a la vez que da seguimiento a los registros contables y la elaboración de los estados financieros.</p> <p>Se evidencia que en el portal web de la institución está disponible la normativa emitida por DIGECOG junto a las informaciones relevantes relacionadas. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) proporciona asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran.</p>	

Se evidencia la fiabilidad de la información que DIGECOG suministra a la ciudadanía y las instituciones, a través de la satisfacción de los usuarios reflejada en las encuestas de servicios aplicadas, de acuerdo con lo planificado.

Se evidencia que en la Intranet de la DIGECOG está disponible toda la documentación aprobada, con lo cual se garantiza su acceso a los clientes internos.

Promover la accesibilidad a la organización con la ampliación del horario de servicios en el 2020, adicionalmente se realizan boletines institucionales, se publican las informaciones relevantes en la página web, redes sociales, y a través de la oficina de libre acceso a la información.

Se evidencia que DIGECOG tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización, a través del portal web desde el que se distribuyen contenidos relevantes al ciudadano/cliente, entre los cuales destaca la Ley Núm. 126-01, así como otros documentos aprobados que sean del interés del público y acceso a la información institucional, a través de la OAI.

Ver:

- Normativas en portal web OAI.
- Informe visita a las Instituciones.
- Encuestas de servicios.
- Carpeta biblioteca DIGECOG.
- Print Screen de Flyer informativos
- Boletines/ Brochure.
- Intranet institucional

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:		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se evidencia que la institución coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones dentro de la misma cadena de servicios siendo parte del Comité Técnico Interinstitucional, integrado por representantes de los órganos rectores de las Finanzas Públicas y el Control Interno: Hacienda, Digepres, Tesorería, Crédito Público, Política y Legislación Tributaria, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la República, entre otros, aplicando mejoras a los mismos, a la vez que soluciones a determinadas situaciones.</p> <p>Se evidencia la colaboración de Digecog con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en la selección de la Institución que debe recibir el Gran Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias, pues se ha dispuesto unir ese proceso de selección, con el de acreditación de Digecog cuyo fin es hacer constar el cumplimiento con las normativas del Sistema de Contabilidad Gubernamental establecidas en la Ley 126-01 y su reglamento de aplicación 526-09, que crea la entidad por parte de las instituciones del sector público, exigencia que se ha incorporado para afianzar el proceso de selección de la institución que recibirá el máximo galardón del referido concurso, otorgado anualmente por el MAP.</p> <p>Se evidencia la firma de acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP), el cual tiene</p>	

	<p>como objetivo principal el cumplimiento del plan de mejora institucional.</p> <p>Se evidencia que la Digecog procede a coordinar y unir procesos con socios claves del sector público, a través del acuerdo suscrito entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y la Digecog, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos trazados en función de sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración para obtener un mayor rendimiento, en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública.</p> <p>Se evidencia que la Digecog desde el 2020 ha realizado acuerdos con el Ministerio de Defensa, la Cámara de Cuentas, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación, Inabima, entre otros, a fin de realizar la correcta depuración y transparencia de los saldos contables.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados, fotografías, notas de prensas. • Matriz de Acuerdos. • Correos con el MAP. • Listado de Participación. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia que la Digecog participa como Órgano Rector del Sistema de Contabilidad, en un sistema compartido con los socios en la cadena de</p>	

prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (Sigef), herramienta modular automatizada que cumple la función de instrumento facilitador al cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (Siafe). En la cual todas las instituciones del gobierno central y una gran parte de las descentralizadas realizan su ejecución presupuestaria y registros contables.

Se evidencia que la Digecog desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), en el cual son registrados los bienes de las instituciones del Estado, interactuando con las unidades ejecutoras de instituciones y la Dirección General de Bienes Nacionales, órgano rector de la administración de los bienes del Estado. Se evidencia la interacción con distintas instituciones, del Sector Público para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos como son la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (Digeig), Oficina Gubernamental de Tecnología de Información y Comunicación (Ogtic) entre otros.

Se evidencia que el área de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo, trabajan en coordinación

	<p>directa con el Ministerio de Hacienda que apoya a sus dependencias en los distintos procesos que se realizan.</p> <p>Se evidencia la interacción con sistema compartido con la implementación del SISACNOC, en el cual las instituciones del sector público cargan las informaciones económicas financieras requeridas por la DIGECOG, según lo establecido en las normas de cortes y cierre de operaciones contables.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF). • Correos de Solicitud de Asistencia al MAP. • Mapa de Procesos. • Correo de interacción con las instituciones • Reportes de SISACNOC. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia que la Institución pone en práctica la idea de crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. En efecto, existe una representación de la Digecog en la comisión que coordina la mejora de los procesos contables que forman parte del SIGEF.</p> <p>Se evidencia la participación y colaboración de la DIGECOG en los años 2020, 2019, en el Proyecto de Simplificación de Trámites que dirige el Ministerio de Hacienda, en coordinación con la DAFI.</p>	

	<p>Se evidencia la colaboración de la Digecog en los años 2020, 2019 y 2018, para el diseño de los módulos de Cuentas x Pagar; Cuentas x Cobrar; Propiedades, Planta y Equipo e Inventarios en el SIGEF, en coordinación con la DAFI.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones con proveedores de servicios para tratar de mejorar inconvenientes con los servicios que ofrecen. Por ejemplo, Capacitación del proveedor de Microsoft sobre el Skype Empresarial.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Minutas de reuniones. • Unidad técnico permanente de apoyo a la DAFI. • Correo electrónico de Convocatoria a la Capacitación de Skype Empresarial, impartida por el proveedor 	
<p>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>	<p>Correos de Convocatoria a reuniones. Se evidencia que la Digecog 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, ya que comparte procesos con la Dirección General de Presupuesto, a través de la Ejecución Presupuestaria del Estado. También con la Tesorería Nacional en el Registro de las transacciones económicas. Asimismo, con el MAP, a través del SASP; con la Dirección General de Bienes Nacionales en la administración y registro de los activos del Estado.</p>	

	<p>Se evidencia que el proceso de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño se comparte con el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuyos técnicos asisten continuamente, impartiendo charlas y asesorando en el proceso.</p> <p>Se evidencia la interacción en procesos inter organizacionales en la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), con la Dirección General de Presupuesto, la Tesorería Nacional y la Dirección General de Crédito Público, en la revisión de las informaciones económicas financieras del Estado.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas del SIGEF. • Pantalla SASP • Ayuda memoria BN sobre SIAB • Convocatorias a reuniones y Charlas con el MAP 	
<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>Se evidencia que la Digecog participa como Órgano Rector del Sistema de Contabilidad, en un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (Sigef), herramienta modular automatizada que cumple la función de instrumento facilitador al cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (Siafe).</p>	

Se evidencia que la Digecog desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), en el cual son registrados los bienes de las instituciones del estado, interactuando con las unidades ejecutoras de instituciones y la Dirección General de Bienes Nacionales, órgano rector de la administración de los bienes del Estado.

Se evidencia la interacción con distintas instituciones, del Sector Público para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos como son la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación (OGTIC) entre otros.

Se evidencia que el área de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo, trabajan en coordinación directa con el Ministerio de Hacienda que apoya a sus dependencias en los distintos procesos que se realizan.

Se evidencia un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos con la actualización continua del Mapa de Procesos en el cual se identifica la interacción de los servicios, entradas, salidas, proveedores y clientes.

	<p>Se evidencia que se coordinan procesos de capacitación o entrenamiento con instituciones públicas, como son: Capgefi, INAP, Infotep, MEPyD, a fin de fortalecer el desarrollo de capacidades de los colaboradores de la Digecog.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF). • Correos de Solicitud de Asistencia al MAP. • Mapa de Procesos. • Correo de interacción con las instituciones • Plan de capacitación Digecog. 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de alianzas con el Capgefi para que el personal de la institución participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias. La institución mantiene relaciones con entidades como el Instituto de Contadores Públicos de la República Dominicana, y universidades para capacitar a los profesionales de la contabilidad en los cambios y avances de la contabilidad pública.</p> <p>La Digecog tiene una relación de interés mutuo con el BID, el Banco Mundial y la Unión Europea para el financiamiento de proyectos. Relaciones de colaboración con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Medio Ambiente, instituciones que sirven de contraparte para la ejecución del Plan de Responsabilidad Social de la institución. Realiza acciones conjuntas con las ARS SENASA y Humano para llevar a cabo acciones en pro del bienestar del</p>	

	<p>personal. Así como acuerdos con instituciones como: Bienes Nacionales, Catastro y Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Digecog participa en la Mesa de Control organizada por la Cámara de Cuentas para el Sector Financiero, el Comité del Repositorio Único de Información Municipal y en el 3er Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad de la UASD.</p> <p>En coordinación con la Federación Dominicana de Municipios (Fedomu) se realizaron capacitaciones a 132 municipalidades en fechas 30 de noviembre, y los días 02, 03 y 07 de diciembre 2021, sobre Contabilidad Pública para la Rendición de Cuentas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados, fotografías, notas de prensas. • Correos de convocatoria 	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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>I) 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 DIGECOG realiza anualmente encuestas de satisfacción de los servicios brindados a los usuarios, en el cual se estableció como meta en el POA un 95%. En el resultado general de Imagen global de la organización se obtuvo un promedio de 99.25% para los cuatro (4) años, con el detalle siguiente:</p> <p>En 2021: 99% En 2020: 98% En 2019: 100% En 2018:100%</p> <p>De las distintas variables presentadas en la encuesta de usuarios externos se destacan los resultados principales recogidos en las encuestas se detallan a continuación:</p> <p>En 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% Preocupada por la sociedad. 100% Amabilidad. • 100% Fiabilidad, certeza y Confianza. 100% Tiempo de respuesta. <p>En 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 98% en respuestas claras y concisas. • 96% en tiempo de respuesta. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de respuesta. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de respuesta. 	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>Se evidencia que la institución realiza jornadas de limpieza y recolección de desechos contaminantes en playas y zonas residenciales, en donde se presenta el promedio de los siguientes resultados:</p> <p>En 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% Preocupada por la institución. 84.5% Impacto del operativo. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Externos 2021, 2020, 2019, 2018. • Informes de Encuestas de Responsabilidad Social 2021. • Cuadro de estadísticas de encuestas externas. 	
<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>Se evidencia la orientación al cliente/ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención con las mediciones que se realizan a través de Encuestas de Satisfacción de Usuarios externos, realizadas a las partes interesadas, en la cual se estableció una meta de un 95% valorando los aspectos de: amabilidad, atención oportuna, claridad de la información facilitada, entre otros.</p> <p>Los resultados principales recogidos en las encuestas se detallan a continuación:</p> <p>En 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% Amabilidad. • 100% Fiabilidad, certeza y Confianza. • 100% Tiempo de respuesta (atención oportuna). 	

	<p>En 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 98% en respuestas claras y concisas. • 96% en tiempo de respuesta. <p>En 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de respuesta. <p>En 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de respuesta. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas de Servicios Externos 2021, 2020, 2019, 2018. • Informes de Encuestas de Responsabilidad Social 2021. • Cuadro de estadísticas de encuestas externas. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia en las encuestas de satisfacción de usuarios externos realizadas en mayo y octubre 2021, con una meta de un 95%, en la cual se presenta la opinión sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización, con una valoración del 100%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuestas satisfacción de usuarios externos mayo y octubre 2021, página 08 	

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

Se evidencia que la institución realiza Encuestas de Satisfacción a Usuarios Externos correspondientes a los meses de mayo y octubre 2021, en la cual mide diferentes aspectos de importancia, como son: “la transparencia, apertura de la información proporcionada por la organización, información disponible, cantidad, calidad, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés” estableciendo una meta de un 95%, obteniendo una valoración de un 100%.

2020

- Tiempo de respuesta 96.3%
- Fiabilidad (certeza/veracidad de la información) 98.1%
- Amabilidad durante la prestación del servicio 100%
- Facilidad de comunicación 100%

2019

- Tiempo de respuesta 99.3%
- Fiabilidad (certeza/veracidad de la información) 100%
- Amabilidad durante la prestación del servicio 100%
- Facilidad de comunicación 96.8%

2018

- Tiempo de respuesta 95.2%
- Fiabilidad (certeza / veracidad de la Información) 97.6%
- Amabilidad durante la prestación del servicio 98.4%
- Facilidad de comunicación 90.4%

Ver:

	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos 2021, 2020, 2019, 2018. 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Se evidencia mediciones con una meta de 95%, sobre “la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos” en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos mayo y octubre 2021, con una valoración positiva de un 100%.</p> <p>Se evidencia que la institución en los años 2020, 2019 y 2018 refleja mediciones sobre la integridad y confianza descritos en la variable “fiabilidad (certeza / veracidad) de la información brindada” con una meta de un 95%, obteniendo las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2020 - 98.1% 2019 – 100% 2018 – 97.6% <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos mayo y octubre 2021, página 05. Encuesta telefónica usuarios externos 2020, 2019, 2018. 	

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.	Se evidencia mediciones sobre “el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios” en la Encuesta de Satisfacción	

	<p>de Usuarios Externos mayo y octubre 2021, con una meta de un 95% y una valoración positiva de un 100%.</p> <p>Se evidencia que la institución en los años 2020, 2019 y 2018 refleja mediciones sobre la integridad y confianza descritos en la variable “fiabilidad (certeza / veracidad) de la información brindada” con las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 - 98.1% • 2019 – 100% • 2018 – 97.6% <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción de Usuarios externos mayo y octubre 2021, página 06. • Encuesta telefónica usuarios externos 2020, 2019, 2018. 	
<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>Se evidencia mediciones sobre “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.” En la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos mayo y octubre 2021, con una valoración positiva de un 100%.</p> <p>Se evidencia que la institución en los años 2018, 2019 y 2020 refleja mediciones sobre “la facilidad para comunicarse con Digecog” con las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 - 100% 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 – 96.8% • 2018 – 90.4% <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos mayo y octubre 2021, página 08. • Encuesta telefónica usuarios externos 2020, 2019, 2018. 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Se evidencia que la institución realiza Encuestas de Satisfacción a Usuarios Externos correspondientes a los meses de mayo y octubre 2021, en la cual mide como aspectos de importancia los siguientes aspectos:</p> <p>Calidad 100%. Tiempo de respuesta 100%.</p> <p>Se evidencia que la institución en los años 2020 y 2019 refleja mediciones sobre “la calidad” con las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 - 100% • 2019 – 100% <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos mayo y octubre 2021, página 04. • Encuesta telefónica usuarios externos 2020, 2019 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Se evidencia que la institución realiza mediciones sobre la diferenciación de los servicios en cuanto a las necesidades de las instituciones, segmentados</p>	

	<p>por nivel de gobierno, en las Encuestas de Satisfacción a Usuarios Externos correspondientes a los meses de mayo y octubre 2021, con una valoración de un 100%.</p> <p>Ver: Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos mayo y octubre 2021, página 11.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se evidencia la medición de la capacidad de la organización en la encuesta de grupos de interés y partes interesadas abril 2022, la cual arrojó los siguientes resultados: Muy bueno - 38% Bueno – 57% Regular – 5%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de grupos de interés y partes interesadas, abril 2022. 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia que la institución evalúa la satisfacción referente a la “agilidad de la organización” a través de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos valorando el tiempo de respuesta.</p> <p>2021 - 100% 2020 – 96.3% 2019 – 99.3% 2018 – 95.2%</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos 2018-2021. 	

<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta, con herramientas digitales, las cuales viabilizan las actividades de la institución y el logro de los objetivos, como son: Sisacnoc (para la recepción de estados financieros y evaluación del cumplimiento de las normativas contables), SIAB (para el registro de los bienes muebles, inmuebles del estado), página web, entre otras, de los cuales se les mide la percepción a través de la encuesta de grupos de interés y partes interesadas – abril 2022, con la siguientes valoraciones:</p> <p>Muy bueno 59% Bueno 36% Regular 5%</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de grupos de interés y partes interesadas, abril 2022. 	<p>No se evidencia mediciones sobre la digitalización en la organización</p>
----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

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
<p>l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Se evidencia el tiempo de respuesta para el procesamiento y prestación de los servicios, definidos en la sección de “servicios” de la página web.</p>	

	<p>Se evidencia la medición de los tiempos de los servicios brindados en la Sistema de Información de los Servicios (SIS), presentando que los tiempos de respuesta en los servicios para los años 2018-2019, 2020 y 2021 han sido favorables.</p> <p>El tiempo de respuesta de los servicios de la Digecog son cinco (05) días laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web www.digecog.gob.do, Sección de servicios. • Relación de servicios brindados por el SIS. 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se evidencia el número, tiempo de quejas y sugerencias recibidas y las acciones correctivas implementadas, en la matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones con los resultados siguientes:</p> <p>2021 Quejas (2) Sugerencias (1)</p> <p>2020 Quejas (12) Sugerencias (55)</p> <p>2019 Quejas (29) Sugerencias (33)</p> <p>2018 Quejas (23) Sugerencias (1)</p> <p>Se evidencia las acciones correctivas implementadas a través de los planes de mejoras siguientes: Plan de Mejora CAF</p> <p>Área de mejora / Implementadas</p>	

	<p>- 2022 08</p> <p>- 2021 21</p> <p>- 2020 24</p> <p>- 2019 24</p> <p>Plan de Acción de No Conformidades</p> <p>Área de mejora / Implementadas</p> <p>- 2022 02 0</p> <p>- 2021 11 11</p> <p>- 2020 11 11</p> <p>- 2019 01 01</p> <p>Plan de Mejora de Encuesta de Clima</p> <p>- 2021 12 10</p> <p>- 2020 22 16</p> <p>- 2019 14 12</p> <p>Plan de Acción de Revisión por la Dirección</p> <p>Área de mejora / Implementadas</p> <p>- 2022 08 07</p> <p>- 2021 16 16</p> <p>- 2020 10 10</p> <p>- 2019 N/A N/A</p> <p>Plan de Acción de las NOBACI</p> <p>Área de mejora / Implementadas</p> <p>- 2022 15 11</p> <p>- 2021 14 11</p> <p>- 2020 23 12</p> <p>- 2019 18 17</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mejora Consolidado 2020-2022. • Matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se evidencia el resultado de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad, lo siguiente:</p>	

	<p>2021 Salidas no conformes (7) No conformidades (12) Observaciones (21)</p> <p>2020 Salidas no conformes (0) No conformidades (10) Observaciones (19)</p> <p>2019 Salidas no conformes (0) No conformidades (1) Observaciones (0) Todas las acciones fueron implementadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de revisión por la dirección 2020. • Registro de no conformidades 2021. • Informe de auditorías internas/externas 2020/2021. 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso al Ciudadano). En la evaluación correspondiente al 2021-2022 que realizó el Ministerio de Administración Pública a la Carta Compromiso al Ciudadano se logró un resultado de un 97.55%.</p> <p>Del mismo modo, en la evaluación del correspondiente 2020-2021 se obtuvo como resultado un 100%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación Carta Compromiso 2021-2022. • Informe de evaluación Carta Compromiso 2020-2021. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencian 7 canales de información para el contacto con nuestros usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencial: C/ Pedro A. Llubes, esquina Francia, Gazcue, D. N. (2do piso). - Telefónica: 809-688-9101 - Oficina de Acceso a la Información. - Portal web www.Digecog.gob.do - Dirección Electrónica: oai@Digecog.gob.do <p>Redes Sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook: https://www.facebook.com/Digecog. - Instagram: @DigecogRD - Twitter: @DigecogRD - Youtube: https://www.youtube.com/channel/UCZjzmWIWDIrfBXCRLkKVD-A <ul style="list-style-type: none"> • Medios escritos: • Carta Compromiso al Ciudadano. • Boletín Informativo. • Normativas Contables. • Comunicaciones, circulares, resoluciones <p>Se evidencian lo siguientes resultados: Seguidores de redes sociales:</p> <p>2022: 8,176 en Twitter. 2,417 en Facebook. 4,468 en Instagram.</p>	

	<p>Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022: 98% y 2021: 100%</p> <p>Boletines informativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2022: 03 - 2021: 12 - 2020: 04 - 2019: 04 - 2018: 04 - 2017: 02 <p>Boletines de Rendimiento Institucional 2021: 02</p> <p>Normativas contables emitidas 2021: 13 nuevas/09 actualizadas. 2020: 06 nuevas/ 03 actualizadas. 2019: 06 nuevas/03 actualizadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Asistencias OAI. • Informe de Redes Sociales 2021. • Pantalla página web. • Pantalla redes sociales • Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2021 y 2022. • Boletines de Rendimiento Institucional 2021. • Informe de Monitoreo T-4 2019, 2020, 2021. 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia que, como órgano rector la Digecog dispone de un Compendio Estadístico de las cuentas patrimoniales 2020–2016, el documento expone información de las siguientes instituciones:</p>	

65 instituciones Descentralizadas y Autónomas
09 instituciones de la Seguridad Social
22 empresas Públicas No Financieras
289 gobiernos Locales: Ayuntamientos y Juntas de Distritos Municipales.

Se evidencia la disponibilidad de información a través del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, donde se publican todas las informaciones relativas a los procesos de compras realizados por la institución, con el siguiente desglose:

- 2021 (210 Procesos)
- 2020 (185 Procesos)
- 2019 (347 Procesos)
- 2018 (320 Procesos)

Se evidencia la disponibilidad de información a través del Portal Institucional, Brochures, Carta Compromiso al Ciudadano 2da. versión, Estado de inclusión de:

- 2021: 359 instituciones
- 2020: 305 instituciones
- 2019: 316 instituciones
- 2018: 298 instituciones
- 2017: 91 instituciones

Se evidencia la disponibilidad y exactitud de la información con la publicación en la página web de “Tablero de datos o Dashboard” que presentan de forma dinámica el estado de rendimiento financiero de instituciones de cinco (05) niveles de gobierno,

	<p>facilitando la búsqueda de información en los periodos 2020, 2019 y 2018.</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de información para usuarios y relacionados, a través del sub portal de transparencia, con la publicación y actualización constante de 20 secciones administradas por la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compendio Estadístico de las cuentas patrimoniales 2018–2020. • Página web/tablero de datos. • Sub Portal de Transparencia. • Portal Transaccional • Carta Compromiso al Ciudadano. • Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Reportes de Procesos de Compras 2018, 2019, 2020, 2021. 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de los informes de rendimiento institucional: que contiene 09 indicadores de metas presidenciales y 05 indicadores de fortalecimiento institucional con los siguientes resultados:</p> <p>Metas Presidenciales Ier. Trimestre 2022 Metas Presidenciales - 90% SISMAP - 93% NOBACI - 65% SISTIGE - 96%</p>	

	<p>DIGEPRES - 100% DIGEIG - 71% Transparencia Gubernamental – 99% SISCOMPRAS – 99% SISACNOC – 100% 4to. Trimestre 2021 Metas Presidenciales - 88.8% SISMAP - 95% NOBACI 50% SISTIGE – 96% DIGEPRES 100% DIGEIG 71% Transparencia Gubernamental – 99% SISCOMPRAS – 99% SISACNOC – 100% Fortalecimiento Institucional 2021</p> <p>4to Trimestre -Resultados promedios de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA) – 99.63% -Nivel De Cumplimiento de los Indicadores de Calidad – 98% -Cantidad de documentos actualizados del Sistema De Gestión de la Calidad (SGC) – 11 -Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano – 100% Nivel De Cumplimiento de los Indicadores de Proceso – 96% Encuestas elaboradas según solicitudes - Satisfacción de usuarios – 96%</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de la Oficina de Acceso a la Información y el portal web institucional con la publicación de:</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Monitoreo al POA: 2 en 2020, 2 en 2019 y 3 en 2018. • Memoria Anual: elaborada en los años 2020, 2019 y 2018. • Estadísticas institucionales: elaboradas en los años 2020, 2019 y 2018. • Ejecución Presupuestaria: elaborada en los años 2020, 2019 y 2018 • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR): elaborado en los años 2020, 2019 y 2018. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional. • Memoria Anual 2020, 2019 y 2018. • Informes de Monitoreo a la ejecución del POA 2020. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Estadísticas institucionales. • Ejecución Presupuestaria. • Informe de Rendimiento Institucional 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos a través de la página web/portal de transparencia, sección de “Datos Abiertos”, la cual dispone y facilita las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nóminas de Empleados ✓ Ejecución del Presupuesto ✓ Estadísticas Institucionales <p>Se evidencian 7 canales de información para el contacto con nuestros usuarios.</p> <p>Se evidencia la facilidad de información con la publicación de Boletines informativos, normativas</p>	

contables, informes financieros, disponibles para las partes interesadas.

Boletines Informativos: 2022: 03

- 2021: 12
- 2020: 04
- 2019: 04
- 2018: 04
- 2017: 02

Normativas contables emitidas 2021: 13 nuevas/09 actualizadas.

- 2020: 06 nuevas/ 03 actualizadas
- 2019: 06 nuevas/03 actualizadas.

Informes Financieros:

- 2021 - 14
- 2020 - 22
- 2019 - 29

Boletines de Rendimiento Institucional 2021: 02

Se evidencia que, en los últimos años, DIGECOG ha obtenido calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) según detalle:

- 93.75% a diciembre 2021.
- 95.95% a diciembre 2020.
- 95.16% a diciembre 2019.
- 90.32% a diciembre 2018.

Ver:

- Página web/portal transparencia.
- Reporte DIGEIG 2021, 2020, 2019 y 2018.

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones del SISMAP 2021, 2020, 2019 y 2018. 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se evidencia la disponibilidad de horarios de los diferentes servicios (departamentos), de lunes a viernes, de 8:00 A. M. a 4:00 P. M. para la atención a los ciudadanos/clientes. En períodos de corte y cierre fiscal de lunes a domingo de 8:00 A. M. a 8:00 P. M. para recepción de documentación en el área de correspondencias, el mismo se informa a través de los diferentes canales de comunicación, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Página web/sección servicios. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano ✓ Redes sociales. ✓ Manual de inducción. ✓ Correo electrónico de extensión de horarios en las áreas de Procesamiento Contable y Correspondencia. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla página web/sección servicios. • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Pantalla de redes sociales. • Manual de Inducción. • Correo electrónico de extensión de horarios. • Formulario recepción de documentos del área de correspondencia. 	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia que los tiempos de respuesta en los servicios para los años 2021, 2020, 2019 y 2018.</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. Versión. • Relación de Asistencia brindada por la OAI. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia el tiempo de respuesta para prestar el servicio a través de la “Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos” con las siguientes valoraciones:</p> <p>En 2021: 100% en tiempo de respuesta.</p> <p>En 2020: 96% en tiempo de respuesta.</p> <p>En 2019: 100% en tiempo de respuesta.</p> <p>En 2018: 00% en tiempo de respuesta.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Se evidencia que la prestación de los servicios al ciudadano/cliente y partes interesadas, se ofrecen sin costo alguno para dichos usuarios.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección de Servicios del portal web. • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión. 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se evidencia la disponibilidad de información de la responsabilidad de gestión de los tres (3) servicios descritos en la Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión y en el portal web de la DIGECO, sección Servicios.</p> <p>Se evidencia la medición de la actualización de información sobre la responsabilidad de gestión de los servicios en el indicador de SISMAP</p>	

	<p>“Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios”, el cual mantenemos al 100%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión • Portal web. • Ranking SISMAP indicador 01.5 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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>Se evidencia el grado de implicación de los grupos de interés en la prestación de los servicios y procesos de toma de decisiones, convocando a representante del grupo de interés a la Jornada de Formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), en la que participaron 07 instituciones, presentando (01) propuesta de mejora.</p> <p>Del mismo modo, en el 2020 se realizó Jornada de Planificación para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), la cual contó con la integración de 09 representantes de instituciones como parte de los grupos de interés, a quienes se les consultó respecto a incorporar nuevos elementos en el Plan Estratégico 2018-2021.</p> <p>Además, se evidencian las 672 visitas realizadas como órgano rector de contabilidad, a los técnicos que laboran en las áreas financieras y de contabilidad de las instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y los Ayuntamientos.</p>	

2020 51 instituciones / 71 visitas.
2019 142 instituciones / 234 visitas.
2018 163 instituciones / 367 visitas.

Se evidencia que la Digecog realizó Jornadas de Capacitación en Contabilidad Gubernamental basadas en las NICSP a representantes de instituciones del Gobierno Central, e Instituciones Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social, como se detalla a continuación:

- 373 instituciones en 2020
- 213 instituciones en 2019
- 237 instituciones en 2018

Se evidencia que la Institución tiene una Matriz de Grupos de Interés o Partes Interesadas con un total de 20 grupos de interés, en la que fueron identificadas sus necesidades y expectativas mediante un proceso de consulta, las mismas fueron actualizadas en la Jornada PEI-POA 2021.

Ver:

- Informes de Visitas a los técnicos que laboran en las áreas de contabilidad y financieras de las instituciones del sector público, realizadas en los años 2020, 2019, 2018.
- Lista de participantes Jornada Capacitación 2021, 2020, 2019, 2018.
- Matriz de Partes Interesadas
- Lista de grupo de interés jornada de planificación

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se evidencia el seguimiento de DIGECOG a las sugerencias que los usuarios externan a través de las encuestas:</p> <p>2021: 02 quejas / 01 sugerencia 2020: 55 sugerencias 2019: 33 sugerencias Las mismas fueron implementadas.</p> <p>Se evidencia que la Institución recibe e implementa las sugerencias que son depositadas a través de las encuestas, como se puede verificar en el plan de capacitación de la Dirección de Normas y Procedimientos y la matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones 2020, 2019 y 2018. • Plan de Capacitación Dir. Normas y Procedimientos 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes con la implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (Sisacnoc), a través del cual se han analizado y evaluado el cumplimiento de las instituciones.</p> <p>Para el cierre de operaciones contables 2020, se lograron digitalizar y procesar 457 estados</p>	

financieros de un universo de 665 instituciones para un grado de utilización de un 69%.

Para su homólogo 2021, se recibieron al corte un total de 483 estados financieros con un grado de utilización de un 73%.

Al cierre del mismo año 528, de un universo de 675 instituciones para un grado de utilización de 78%, presentando un incremento de los estados financieros recibidos de un 11% con respecto al año anterior.

Se evidencia la utilización en la página web de dashboard o tablero de datos interactivo con informaciones económico-financieras desde el 2016 hasta el 2020, de 5 niveles de gobierno, presentando para este último 457 instituciones, de un total de 675 para reflejar un grado de utilización de 68%.

Se evidencia la utilización del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por Digecog que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos. Han sido direccionadas un total de 348 instituciones, distribuidas por nivel de gobierno, de la manera siguiente:

- Gobierno Central: 190 instituciones
- Descentralizadas: 136 instituciones
- Municipalidades: 22 instituciones

Se evidencia la disponibilidad de solicitud de servicios en línea en el portal web institucional, a través de un chat para mensajería instantánea con

	<p>los usuarios, mediante el cual se ha brindado atención a 208 ciudadanos.</p> <p>Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los grupos de interés, logrando interactuar con 3 redes sociales:</p> <p>Twitter 7,888 usuarios Facebook 2,378 usuarios Instagram 4,338 usuarios</p> <p>Se evidencia la disponibilidad del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), a través del cual se han respondido un total de 71 solicitudes de información, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 19 en 2021 - 12 en 2020 - 17 en 2019 - 23 en 2018 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de redes sociales. • Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • Registro de servicios brindados a través del portal web • Servicios brindados a través del chat en línea. • Captura de pantalla del SAIP 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza acciones enfocadas a género y diversidad como se describe a continuación:</p>	<p>No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes</p>

	<p>Se evidencia la designación de personal femenino en puestos claves, ocupando la mujer el 50.29% de las plazas de trabajo de la Institución.</p> <p>Se evidencia con la charla Mujer, Reinvéntate para el Triunfo, impartida por el Día Internacional de La Mujer, con la que se buscaba el empoderamiento de las féminas todas las veces que sea necesario, para el logro de sus metas.</p> <p>Se evidencia en la realización anual de una jornada de Salud Femenina 2021, 2019, 2018, en la cual se ofrecen charlas de prevención del cáncer de mama, consultas ginecológicas, toma de citología, evaluación de mama, sonomamografías y entrega de material educativo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nómina del personal. • Informe Feria de la Salud 2019, 2018. • Registro de participantes charlas de la mujer. 	
<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>Se evidencia la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen con la actualización de la matriz de grupos de interés y partes interesadas en la cual se identificaron 15 grupos de interés.</p> <p>Se evidencia la participación de los grupos de interés en la convocatoria de la Jornada de Formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Jornada de elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2019.</p>	

	<p>2021 – 7 instituciones invitadas. 2019 – 11 instituciones invitadas</p> <p>Se evidencia la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, actualizando los 3 servicios comprometidos e incorporando nuevos atributos de calidad que fortalecen nuestra relación grupos de interés.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Jornada PEI 2021-2024. • Jornada de Planificación 2019. • 2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia la participación ciudadana en los productos y servicios a través del acceso al sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), en el cual se han registrado 668 instituciones del Sector Público dominicano, logrando digitalizar las informaciones económico-financieras de manera innovadora y eficaz.</p> <p>– 662 del Sector Público No Financiero</p>	

- 6 del Sector Público Financiero.

Se evidencia la utilización del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos. Han sido direccionadas un total de 348 instituciones, distribuidas por nivel de gobierno, de la manera siguiente:

- Gobierno Central: 190 instituciones
- Descentralizadas: 136 instituciones
- Municipalidades: 22 instituciones

Se evidencia la utilización en la página web de dashboard o tablero de datos interactivo con informaciones económico-financieras de 5 niveles de gobierno, a través del cual los ciudadanos clientes puedes consultar informaciones actualizadas en línea de manera interactiva.

Se evidencia la disponibilidad de solicitud de servicios en línea en el portal web institucional, a través de un chat para mensajería instantánea con los ciudadanos/clientes, mediante el cual se ha brindado atención a 208 ciudadanos.

Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los ciudadanos/clientes, logrando interactuar con 3 redes sociales:

- Twitter 7,888 usuarios
- Facebook 2,378 usuarios
- Instagram 4,338 usuarios

	<p>Se evidencia la disponibilidad del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), a través del cual se han respondido un total de 71 solicitudes de información, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 19 en 2021 - 12 en 2020 - 17 en 2019 - 23 en 2018 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de redes sociales. • Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • Registro de servicios brindados a través del portal web. • Servicios brindados a través del chat en línea. • Captura de pantalla del SAIP 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se evidencia la transparencia de las informaciones con los resultados de las acciones implementadas a través de los indicadores plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 con el eje estratégico: “Transparencia y Rendición de Cuentas de las Finanzas Públicas”.</p> <p>Indicadores Metas-Resultados PEI 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) elaborado oportunamente. Meta: 2 Resultado: 2. • Porcentaje de Informes económico-financieros orientados a fortalecer el 	

Sistema de Contabilidad Gubernamental y la rendición de cuentas.

- Índice de cumplimiento de estándares de transparencia institucional. Meta: 100% Resultado: 100%.

Se evidencia a través del Plan Operativo Anual 2022/2021 los distintos indicadores que apuntan a la transparencia, los mismos están establecidos en los tableros de mando o dashboard con los siguientes resultados:

Indicadores Metas-Resultados POA 2021.

- Cantidad de Estados Financieros Consolidados
- del Sector Público No Financiero elaborados. Meta: 2 Resultado: 2.
- Porcentaje de cumplimiento de la ley 200-04 Ley General de libre acceso a la información pública. Meta: 100% Resultado: 100%.
- Cantidad de reportes financieros elaborados para ser publicados en el sub-portal de transparencia. Meta 71 Resultados 71.

Indicadores Metas-Resultados POA 2020.

- Cantidad de Estados Financieros Consolidados del Sector Público No Financiero elaborados. Meta: 2 Resultado: 2.
- Porcentaje de cumplimiento de la ley 200-04 Ley General de libre acceso a la información pública. Meta: 100% Resultado: 100%.
- Cantidad de actualizaciones realizadas al portal de datos abiertos acorde a las

	<p>normativas establecidas. Meta 4 Resultados 4.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual 2022-2021. • Tablero de mando Dashboard 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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>Se evidencia el rendimiento general de la organización a través de la medición de los indicadores de las metas presidenciales en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando una puntuación en el segundo semestre del año 2021 de un 95% y para los meses enero-febrero 2022, el porcentaje alcanzado es más de un 90%.</p> <p>Para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes internos la DIGECOG realiza anualmente encuestas de clima organizacional, con una meta esperada de un 90%.</p> <p>Se evidencia la percepción de nuestros colaboradores en los datos arrojados en la Encuesta de Clima Organizacional 2021, aplicada a través del</p>	

Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), obteniendo una puntuación general de un 96.47% en las dimensiones relacionadas con la identidad con la Institución y valores, y un 94.78% en la calidad y orientación al usuario.

Además, se evidencia en los resultados de las encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, aplicada por el Ministerio de Hacienda a través de la plataforma eMarsuite en los años 2017-2020, resultando la DIGECOG la institución mejor valorada entre todas sus dependencias.

De dicha encuesta podemos destacar siguientes aspectos:

Probabilidad de recomendar la institución:

- En el 2020, el 96.11% recomendaría la organización como lugar para laborar.
- En el año 2020, el 96.67% de los colaboradores dijo sentir felicidad en el trabajo.

Deseo de permanencia en la institución:

- En el 2018, el 93.75% de nuestros colaboradores dijo que sí.
- En el 2019, este porcentaje aumento a 98.67%.
- En el 2020, alcanzó el 99.44% de colaboradores que sienten deseos de permanecer en la DIGECOG.

Lo que evidencia la mejora constante de este aspecto.

Ver:

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de encuestas satisfacción usuarios externos 2019-2021 	
<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>	<p>Encuestas de Clima Organizacional 2018-2022</p> <p>Se evidencia la identidad de los colaboradores con la institución y valores en los datos arrojados en la encuesta de clima y cultura organizacional con una puntuación de un 94.9% en el año 2022 y 96.4% para el año 2021.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, en las jornadas de la elaboración del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos, la cual se realizan con la representación de todas las unidades organizativas de la institución.</p> <p>Se evidencia el conocimiento de la misión y visión en los resultados obtenidos entre los años 2018-2020 en la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, la cual expresa que, en promedio, el 95.54% de los colaboradores refirió conocer la misión y visión de la organización y en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional 2021, obteniendo una puntuación de un 96.47% en la dimensión identidad con la institución y valores.</p> <p>Se evidencia el conocimiento de la misión, visión y valores en los resultados obtenidos en la encuesta de clima ético 2021 en la cual el 93.6% de los colaboradores afirma conocer bien la misión de la institución.</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022- 2021 • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018-2020 • Encuesta de Clima Ético 2021 • Relaciones participantes en jornadas de PEI y POA 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora en los resultados de la encuesta de clima y cultura 2022 en la dimensión correspondiente al impacto de la encuesta en mi institución con una puntuación de un 92.4% y para el año 2021 con un 89.9% reflejando un aumento con tendencia positiva.</p> <p>Se evidencia que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta ante situaciones de mejoras, con un porcentaje de 89.55% en 2020. Además, en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional 2021, en la dimensión de mejora y cambio con una puntuación de un 85.8 % para el año 2022 y un 88.19% para el 2021.</p> <p>Se puede evidenciar reuniones en los últimos años con las diferentes áreas organizativas de la institución para la socialización de los resultados de encuesta de clima y el levantamiento de sugerencias para la elaboración de planes de mejoras.</p> <p>Se evidencia en la elaboración de los planes de mejora resultados de las auditorías internas y externas de cara a la certificación y recertificación en Normas ISO 9001:2015, realizadas en los años 2020-2021</p>	

	<p>Además, se evidencian reuniones para la realización de Planes de Acción, resultados del Informe de Retorno del Premio Nacional a la Calidad y Prácticas promisorias.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017-2020 • Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022 y 2021 • Listados participantes en la socialización encuestas de clima y auditorias interna y externa 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad en los resultados de las encuestas de clima ético 2021 y 2020, arrojando los siguientes datos:</p> <p>-La institución dedica tiempo, recursos y esfuerzos en fomentar una cultura de integridad entre los servidores públicos, con una puntuación de un 96% para el 2021 y un 93.1% para el 2020</p> <p>-El ambiente ético de la institución fue valorado con un 94% para el año 2021 y un 84.3% para el año 2020, demostrando un aumento significativo en la opinión de los encuestados en relación clima ético</p> <p>-Siente que su organización le alienta para denunciar malas prácticas con una puntuación de un 90% para el año 2021 y un 84% para el año 2020</p>	

Se evidencia una apreciación positiva de nuestros colaboradores, ante las acciones realizadas por la Comisión de Ética Pública para promover la ética y la integridad a lo interno de la institución, con una puntuación de 90% para el año 2021 y un 84.2% para el año 2020

Se evidencia el conocimiento de los colaboradores sobre el código de ética, en la puntuación obtenida en la encuesta de clima organizacional 2020 con una puntuación de 98.05%.

Se evidencia el conocimiento de la importancia de un compromiso ético con una valoración positiva de un 93.1% de los colaboradores ante la interrogante de si la institución dedica tiempo, esfuerzo y recurso en fomentar una cultura de integridad entre los servidores en los resultados de la encuesta de clima ético 2020

Se evidencia la actualización en el año 2021 de Código de Ética Institucional, la socialización a todo el personal a través de correo electrónico y la entrega de material impreso, incluyendo el personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción

Se evidencia dentro de los valores institucionales el valor de la integridad, este se promueve en los carnets de identificación institucional entregado a todo el personal

Ver:

- Encuesta de Clima Ético 2020 y 2021.
- Correo Remitidos por la CEP-DIGECOG.

	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de entrega Código de Ética Institucional • Carnet de identificación institucional 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia la existencia de mecanismos de retroalimentación en la difusión de políticas y procedimientos de las distintas áreas organizativas de la institución mediante correo electrónico.</p> <p>Se evidencia la consulta y diálogo del personal en las reuniones mensuales de la máxima autoridad institucional con el equipo directivo para socializar y retroalimentar sobre los resultados de las actividades mensuales planificadas en los POA, y la transmisión en modalidad virtual para una representación del personal de las distintas unidades organizativas</p> <p>Se evidencia la aplicación de encuestas en los años 2018-2022 y sus respectivas socializaciones y planes de mejoras</p> <p>Se evidencia que existe una comunicación interna en la institución en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional, con una puntuación de un 93.3% en esta dimensión en el año 2022.</p> <p>Se evidencia el impacto de la encuesta en la institución mediante los resultados del año 2021, con una puntuación de 89.96%</p> <p>Se evidencia la realización de encuestas de servicios por los departamentos Administrativo y Financiero, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Recursos Humanos, además, se realizan encuestas</p>	

	<p>de satisfacción en los años 2017-2021 a los usuarios externos establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia la elaboración en el año 2019 de la Política de Comunicaciones, la cual regula la elaboración, contenido y distribución de la información institucional, a los fines de contribuir a la gestión eficiente y eficaz de la comunicación interna. La misma, además, es socializada con el personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2018-2022. • Informes de encuestas servicios internos • Informes de encuestas de servicios a usuarios externos • Relación de personal con conocimiento de Políticas y procedimientos 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia los resultados de la Responsabilidad Social de la Organización a través de la Encuesta de Grupos de Interés y partes interesadas del 2021 de la cual participaron colaboradores de la DIGECOG arrojando los siguientes resultados:</p> <p>Conocimiento de actividades de Responsabilidad Social de la Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: 86% • No: 14% <p>Nivel de contribución y aportes en relación a las acciones de responsabilidad social:</p>	

	<p>Entre excelente y bueno: 82% Regular y muy malo: 10% No proporcionó respuesta: 8%</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Grupos de Interés y partes interesadas del 2021 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia la apertura de la organización para los cambios y la innovación a través de las siguientes variables de la Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018, 2019 y 2021.</p> <p>Se evidencian los resultados en la dimensión sobre mejora y cambio con una puntuación de un 85.8 % para el año 2022 y un 88.19% para el año 2021.</p> <p>Apertura a implementar nuevas ideas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el 2017 un 91.25% de satisfacción - En el 2018 un 98.89% de satisfacción - En el 2019 un 95.88% de satisfacción <p>Innovación conociendo las expectativas de los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el 2017 un 86.67% de satisfacción - En el 2018 un 97.86% de satisfacción - En el 2019 un 95.56% de satisfacción <p>Dedicación del tiempo a generar nuevas ideas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el 2017 un 86.88% de satisfacción - En el 2018 un 95.71% de satisfacción - En el 2019 un 96.67% de satisfacción 	

Disfrute de la implementación de nuevas ideas:

- En el 2017 un 91.88% de satisfacción
- En el 2018 un 94.29% de satisfacción
- En el 2019 un 98.33% de satisfacción

La innovación a través de la formación con: el Plande capacitación y la matriz de ejecución del mismo; benchlearning y benchmarking, participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen, adoptan y comparten las mejores prácticas contables.

En 2019 la institución participó en la sexta edición del Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina (FOCAL) y Trigésimo Sexto Período de Sesiones del Grupo Intergubernamental de Trabajo de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes.

En el 2021, la institución participó en el XI Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD y capacitó sus colaboradores en el Diplomado de Gestión del Cambio impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)

Ver:

- Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019.
- Plan de Capacitación 2018, 2019 y 2020.
- Matriz de Capacitación.
- Solicitud Benchlearning MAP
- Planificación Benchlearning
- Informe experiencias Benchlearning
- Matriz de benchlearning y benchmarking

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD • Certificado participación Diplomado Gestión del Cambio • Fotos Benchlearning MAP • Lista de participantes Benchlearning • Benchlearning con el Banco Central 	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia el uso de la tecnología en los resultados arrojados en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022 con una puntuación de 85.9% y para el año 2021 de un 82.3% lo que refleja una tendencia favorable en cuanto al uso de medios tecnológicos. Se evidencia el impacto de la digitalización en la organización a través de la creación y desarrollo de los sistemas detallados a continuación:</p> <p>Sisacnoc: propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, permitiendo informaciones más fiables, de calidad y oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana.</p> <p>Sismep: diseñado por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de DIGECOG, para ofrecer un seguimiento efectivo a las metas planificadas en los planes operativos</p> <p>Sistema Integrado de Producción de Estadísticas Institucionales (SIPEI): creado en el año 2021, impactando directamente sobre el diseño y generación oportuna de reportes estadísticas institucionales, para ofrecer un diagnóstico del nivel</p>	

cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la organización

Sistema Gestión de Correspondencias: mediante el cual se registran todas las documentaciones que ingresan a la institución, para el año 2021 se registró un total de 3,784, en el año 2020 32,278 y para el 2019, 3649. Este sistema permite además generar reportes del total de documentos recibidos por día y el total por instituciones u organismos, también consultar documentos escaneado según su asunto y a solicitud de las partes interesadas internamente.

Sistema integrado de servicios (SIS): a través del cual se realizan las solicitudes de servicios realizadas por las distintas unidades organizativas, dentro de sus módulos se recibe solicitudes para brindar soporte tecnológico a todo el personal que lo requiera, para el año 2021 entre solicitudes internas y externas se dieron respuesta a un total de 6,314, para el 2020 7,222 y para el 2019 8,621

Se evidencia el impacto de la digitalización en la organización a través del uso de INTRANET, red informática interna que facilita el acceso al menú de los principales procesos y/o aplicaciones como son: El cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad de la DIGECO, también el menú para las solicitudes de servicios, tales como: almuerzo, reportes de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos, entre otros.

Se evidencia en la apertura del Diplomado en Normas Internacionales de Contabilidad, en

	<p>modalidad virtual, dirigido a las instituciones gubernamentales, impactando directamente sobre el cumplimiento de las normativas contables</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes estadísticos generadas del Sistema Gestión de Correspondencias • Reportes Sistema Integrado de Servicios (SIS) • Listados de participación a Diplomado en Normas Internacionales de Contabilidad • Encuestas de Clima Organizacional 2022 y 2021 	
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia la agilidad de la organización en los resultados de un 99%, en la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) 2021, superando de forma significativa la línea base de la evaluación anterior de un 91.1%. del 2020, realizada por la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del Ministerio de Administración Pública</p> <p>Se evidencia en las puntuaciones alcanzadas en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando una puntuación en el segundo semestre del año 2021 de un 95% y para los meses enero-febrero 2022, el porcentaje alcanzado es de 90%.</p> <p>Se evidencia la agilidad de la organización en la creación del Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC) propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, permitiendo informaciones más fiables, de calidad y</p>	

oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana.

Se evidencia con la creación en el año 2021 del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) diseñado por el departamento de tecnología de la información y comunicación de DIGECOG, para ofrecer un seguimiento efectivo a las metas planificadas en los planes operativos

Se evidencia la agilidad de la organización en los resultados arrojados en el nivel de satisfacción general de las encuestas de clima, según detallamos: 2022-85%

2021-88%

2020-90%

2019-83.3%

2018-84.4%

Ver:

- Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) 2021 y 2020
- Reporte consolidado de indicadores de Metas Presidenciales
- Captura de pantalla del Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC)
- Captura de pantalla del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP)
- Encuestas de Clima Organizacional 2022-2018

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>I) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Se evidencia la medición de la percepción en cuanto al Liderazgo y Participación los cuales son mostrados en el siguiente desglose anual:</p> <p>En el 2018, 84.0% En el 2019, 90.0% En el 2020, 90.0% En el 2021, 92.2%</p> <p>Se evidencia una tendencia favorable en cuanto a la percepción de los colaboradores en relación al Enfoque a Resultados y Productividad del equipo directivo, en los resultados de las encuestas de Clima, Gerencia y Liderazgo de los siguientes años:</p> <p>2021-94 %, 2020- 90.2%, 2019-80.7</p> <p>Encuesta Clima y Cultura año 2021 Colaboración y Trabajo en Equipo 94.58% Disponibilidad y Recursos 91.97% Mejora y Cambio 88.49% Calidad y Orientación al Usuario 94.78%</p> <p>Encuesta de Clima Gerencia y Liderazgo año 2020</p> <p>Mejoramiento Continuo 91.0% Medición y Control 90.51% Innovación 88.21% Estimula la competencia positiva entre los colaboradores 88.6</p>	

	<p>Reconoce regularmente los logros individuales y colectivos 87.3</p> <p>Existe un sistema de medición, control y generación de resultados 89.0</p> <p>Integridad ante situaciones incorrectas 89.7</p> <p>Encuesta de Clima Gerencia y Liderazgo año 2019</p> <p>Visión e Integración 80.8% Medición y Control 81.8% Planificación y Organización 82%</p> <p>Encuesta de Clima Ético 2020-2021</p> <p>Se evidencia una tendencia favorable en cuanto a la percepción de los colaboradores en relación a la existencia de una comunicación honesta en la institución, de arriba abajo, con una puntuación de 89% para el año 2021 y un 81.8% para el año 2020</p> <p>Se evidencia la estrategia de la gestión de recursos humanos en las requisiciones de personal realizado por los directivos para la elaboración de la Planificación Anual de recursos humanos</p> <p>Se evidencia el establecimiento de objetivos por los altos directivos en la Planificación Estratégica Institucional, elaboración Planes Operativo y el resultado o nivel de efectividad alcanzado</p> <p>Se evidencia la planificación de los recursos en la elaboración del Plan Anual de Compras, (PAC) el cual es elaborado con los requerimientos de las áreas</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>Se evidencia el reforzamiento de las capacidades de los altos directivos en las capacitaciones en los siguientes cursos y talleres:</p> <p>Desarrollo de Competencias Directivas, Desarrollo de Habilidades Gerenciales, Habilidades de Liderazgo para Directivos, Liderar con el Ejemplo, Liderazgo Gerencial y Supervisión, Planificación Estratégica</p> <p>Se evidencia la capacidad de los altos medios y directivos en la asignación de recursos en los resultados de la dimensión disponibilidad y recursos con una puntuación de un 87.1% para el año 2022 y de un 91.9% para el año 2021.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2019, 2020, 2021 y 2022. • Plan Anual de Compras Planificación de Recursos Humanos PEI y POA • Encuesta de Clima Ético 2020-2021 Relación de participantes en talleres 	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencia el diseño, normativa y la gestión de los distintos procesos de la organización, en los resultados arrojados en la encuesta de clima 2022 con una puntuación de un 93.8% y para el año 2021 de un 92.47%.</p> <p>En relación al enfoque a resultados y productividad se obtuvo una puntuación de un 90.5% para el año 2022 y de un 94% para el año 2021.</p>	

	<p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la gestión de los distintos procesos, a través de la variable “Claridad de los procesos”, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 90.00% de satisfacción, en el año 2018 obtuvo un 92.67% de satisfacción y en el año 2019 alcanzó un nivel de satisfacción de un 95.56%, lo que evidencia una tendencia sumamente positiva.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018-2022 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con el reparto de tareas a través de las siguientes variables identificadas a través de las encuestas de clima 2018-2022:</p> <p>En los resultados de la encuesta de clima 2022 un 69.37% del personal expresó su percepción sobre la cantidad de trabajo, mientras que en el 2021 un 72.85%.</p> <p>Enfoque a Resultados y Productividad para el 2022 fue de un 90.5% mientras que para el 2021 fue de 94.8%.</p> <p>2020 Claridad de mis responsabilidades 97.9% Compromiso con las metas 97.7% Existe un sistema de medición, control y generación de resultados 89.0%</p> <p>2019</p>	

	<p>Planificación y Organización 82.06 Responsabilidad individual 83.45%</p> <p>2018 Responsabilidad individual 83.4%</p> <p>Se evidencia el reparto de las tareas a través de la elaboración de acuerdos de desempeño individual, los cuales son elaborados tomando en cuenta los planes operativos de las distintas áreas organizativas de la institución</p> <p>Se evidencia la implementación de un sistema de evaluación de desempeño basada en resultados</p> <p>Se evidencia la implementación de un sistema de evaluación de desempeño basada en resultados desde el año 2015, establecido por el Ministerio de Administración Pública, con la cual se realiza una medición de los resultados obtenidos por el colaborador en la ejecución de su trabajo y su comparación con lo que debió lograr conforme a lo establecido en su acuerdo de desempeño laboral</p> <p>Se puede evidenciar el nivel de cumplimiento del proceso de evaluación del desempeño laboral a través de los siguientes resultados:</p> <p>Porcentaje de personal evaluado 2018-2021 Para el año 2021 fue evaluado el 100% de la población Para el año 2020 fue evaluado un 81% de la población</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>Para el año 2019 se evaluó el 99% de los colaboradores, reflejando el mismo porcentaje para el año 2018</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2022-2018 • Acuerdos de Desempeño laboral. • Plantilla de Evaluación del Desempeño 2021-2018 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia la gestión del conocimiento a través de la implementación de la Política de Gestión del Conocimiento a partir del año 2021, la cual establece la asignación de mentor para inducción al puesto de trabajo del personal de nuevo ingreso, además de la evaluación de la efectividad del proceso, con la evaluación del nuevo colaborador, el mentor y programa desarrollado</p> <p>En adición se evidencia que se realiza el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, en el cual se desarrollan los aspectos de vital importancia para el conocimiento de la cultura organizacional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Marco Estratégico Institucional – Plan Operativo Anual (POA) – Código de Ética Institucional – Sistema de Gestión de Calidad – Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) – Política de Comunicación – Manual de Inducción – Código de Vestimenta Institucional 	

	<p>Se puede evidenciar la gestión del conocimiento mediante la realización de Benchlearning y Benchmarking con el MAP, DIGEPRES y el Hospital Pediátrico Hugo Mendoza, con la finalidad de aclarar inquietudes y adoptar mejores prácticas para el logro de objetivos institucionales</p> <p>Se evidencia la gestión del conocimiento en los resultados arrojados en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo con una puntuación del 91.3% para el año 2022 y de un 93.5% para el año 2021.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política del Gestión del Conocimiento • Formulario de inducción al puesto de trabajo • Formulario de evaluación personal inducido al puesto • de Inducción • Informe de Benchlearning y Benchmarking realizados • Matriz de Benchlearning y Benchmarking • Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2021 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia la comunicación interna a través de los resultados de las encuestas de clima en la cual los colaboradores expresan los siguientes datos quedando con un promedio general de un 90.7% cumpliendo la meta:</p>	

	<p>En el 2022, 90.5% En el 2021, 93.3% En el 2019, 93.8% En el 2018, 85.5%.</p> <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de clima 2020 que un 90% de los colaboradores expresa que su opinión es tomada en cuenta, además, un 88% de los encuestados expresa la habilidad de expresar sus ideas sin miedo a críticas o represalias, también de que se expresa un nivel de comprensión cuando se comenten errores</p> <p>Se evidencia la utilización de los métodos de información a través de los resultados de la encuesta de clima 2021 en la cual el 82% de los colaboradores afirma el uso de la tecnología para la comunicación y difusión de información</p> <p>Se evidencia canales de comunicación interna como son: Los murales, el correo institucional, Skype, INTRANET, ZOOM, Teams buzones de quejas, denuncias y sugerencias</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas de clima organizacional 2018- 2022 • Buzón interno, mural informativo, correos de convocatorias a reuniones virtuales 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Se evidencian los resultados de la dimensión de reconocimientos laboral en las encuestas de clima</p>	

organizacional, según las siguientes valoraciones: año 2022 un 83%, para el año 2021 un 91.17%, año 2020 un 87.35% y para el año 2019 un 78.63%.

Se evidencia actividades de reconocimiento grupal en el año 2022 por parte de la dirección general a 11 áreas organizativas de la institución por los resultados presentados en la ejecución el Plan Operativo Anual, (POA 2021).

Se evidencia en el año 2021 la entrega de certificados de reconocimiento por colaboración en la organización de las actividades conmemorativas. Se evidencia el reconocimiento a 18 colaboradores en el año 2020, por mérito personal, y el reconocimiento por extraordinaria labor realizada durante la modalidad de teletrabajo al departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación.

Se evidencia el reconocimiento a 31 colaboradores en el 2019, por excelente desempeño en el ejercicio de sus funciones.

Se evidencia el reconocimiento de 13 colaboradores por excelencia laboral durante el año 2018, 18 menciones especiales y 32 reconocimientos a colaboradores destacados en proyectos relevantes, lo que suma un total de 63 reconocimientos, además, se evidencia reconocimientos semestrales a colaboradores individual y de equipo, en distintas actividades, como son:

- Actividades institucionales, julio y diciembre 2018.

	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de Postulación al Premio Nacional a la Calidad 2018. - Celebración del Día del Contador, mayo 2018. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Reconocimiento. • Relación de Reconocimientos 2017, 2018 a colaboradores, fotos de las actividades. • Informe Conferencia Panel celebración Día del Contador. • Encuesta de clima 2022-2018 • Política de Compensación, Beneficios e Incentivos • Certificados de reconocimientos Carta de reconocimiento • Fotos actividad de reconocimiento videos 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de las siguientes variables:</p> <p>Encuesta de Clima 2022-2021 - Mejora y Cambio, con una puntuación de un 85.8% para el 2022 y un 88.1% para el año 2021</p> <p>Enfoque a Resultados y Productividad, con una puntuación de un 90.51% para el 2022 y un 94.8%, para el año 2021</p> <p>Encuesta de Clima 2020 Mejoramiento Continuo 91.03% Innovación 88.2% Estimula la utilización de tiempo para la generación de ideas 85.2%, encuesta de clima 2020</p>	

Encuesta de Clima 2019-2018

Apertura a implementar nuevas ideas:

- En el 2019 un 95.88% de satisfacción
- En el 2018 un 98.89% de satisfacción

Innovación conociendo las expectativas de los clientes:

- En el 2019 un 95.56% de satisfacción
- En el 2018 un 97.86% de satisfacción

Dedicación del tiempo a generar nuevas ideas:

- En el 2019 un 96.67% de satisfacción
- En el 2018 un 95.71% de satisfacción

Disfrute de la implementación de nuevas ideas:

- En el 2019 un 98.33% de satisfacción
- En el 2018 un 94.29% de satisfacción

Se evidencia el otorgamiento de Medalla de Oro en el año 2021, realizado por el MAP, resultado de la postulación institucional al Premio Nacional a la Calidad y Practicas Promisorias, versión XVII y la Medalla de Plata en el año 2020.

Se evidencia la certificación en el año 2020, en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015, otorgado por AENOR y la recertificación para el año 2021.

Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de benchmarking, participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen,

	<p>adoptan y comparten las mejores prácticas contables.</p> <p>En 2019 la institución participó en la sexta edición del Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina (FOCAL) y Trigésimo Sexto Período de Sesiones del Grupo Intergubernamental de Trabajo de Expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes.</p> <p>En el 2021, la institución participó en el XI Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD y capacitó sus colaboradores en el Diplomado de Gestión del Cambio impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2018-2022 • Certificación AENOR en Normas ISO9001:2015 • Certificado de Emitido por el MAP • Solicitud Benchlearning MAP • Informe experiencias Benchlearning MAP • Fotos Benchlearning MAP • Listas participantes Benchlearning • Benchlearning con el Banco Central • Fotos participación Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD • Lista participantes Diplomado de Gestión del Cambio 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Opinión del personal respecto a:		
<p>I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Se evidencia los resultados de percepción de los colaboradores respecto los detalles relacionados al ambiente de trabajo y cultura de la organización con el siguiente desglose:</p> <p>Encuesta Clima 2022-2021 sobre la dimensión Calidad de vida laboral: 2022- 91.5% 2021- 93.9%</p> <p>Encuesta 2022-2021 sobre la dimensión Relación con los empleados/colegas/colaboradores: 2022-90% 2021-95.6%</p> <p>-Identidad con la Institución y Valores con una puntuación de 94.9% para el 2022 y para el 2021 de un 96%</p> <p>-Colaboración y Trabajo en Equipo con una puntuación de 92% y para el 2022 y de un 94.5% para el 2021</p> <p>-Disponibilidad y Recursos 87.1% para el año 2022 y para el año 2021 de un 91.9%</p> <p>-Calidad y Orientación al Usuario para el año 2022 92.9% y para el 2021 de 94.7%</p> <p>-Mejora y Cambio para el 2022 una puntuación de 85.8% y para el 2021 de un 88.1%</p> <p>Encuesta 2020: -Felicidad en el trabajo 96.67%</p>	

	<p>-Disfruto de mi lugar de trabajo 91.28%</p> <p>-Motivación 88.55%</p> <p>-Consistencia en las relaciones Interpersonales 87.15%</p> <p>-Respeto a los valores, prácticas profesionales y normas</p> <p>-Enfoque en el cliente interno y Externo 94%</p> <p>-Siento que soy valioso para la organización 93%</p> <p>Tendencia comparativa años 2019-2018 Calidad de las relaciones de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2019, 96.67% de satisfacción - En 2018, 97.33% de satisfacción <p>Lo que en promedio da como resultado un 97% para este aspecto.</p> <p>Habilidad de expresar sus ideas sin miedo a críticas o represalias:</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2018-2022 • Se evidencian las mediciones relacionadas al enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud), a través de las Encuestas de Clima Organizacional aplicadas desde el 2018: 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Encuesta Clima 2022-2020 sobre la dimensión Balance de vida trabajo: 2022- 74.1%</p> <p>2021- 74.06%</p> <p>2020-95.04%</p>	

Encuesta Clima 2022-2021, en relación a la Calidad de Vida Laboral:

2022-91.5%

2021-93.9%

Encuesta Clima 2020

-Apoyo institucional ante urgencias personales

94.83

-Bienestar Físico 88.86

-Estimula el desarrollo individual 93.03

-Consistencia en las relaciones Interpersonales 87.15 en el 2018 este índice mejoró alcanzando a un 96.00% y en 2019 siguió en aumento, alcanzando un 96.67% de satisfacción, lo que en promedio representa un 95.05%.

En el 2019 en cuanto al balance entre la vida trabajo-familia, el nivel de satisfacción alcanzado fue de un 98.89%. En cuanto al apoyo ante situaciones de urgencia personal se alcanzó un nivel de satisfacción de un 98.89% y con el respeto con el cumplimiento de la jornada laboral, un nivel de satisfacción de un 98.89% también.

Encuesta clima 2018

Bienestar Emocional 87%

Bienestar Físico 82.4%

Se evidencia la celebración de Jornadas de Salud, en los años 2018-2021 a los fines de proteger la salud de los colaboradores

Se evidencia acciones implementadas a los fines de disminuir el riesgo de contagio ante la declaración de la pandemia por covid-19, con entrega de

	<p> mascarillas, realización de pruebas antígenas y PCR, además del seguimiento continuo por la unidad de servicios médicos a los casos positivos hasta su reintegro laboral</p> <p>-Realización de charlas de prevención tales como: prevención de cáncer de mama con la participación de 63 colaboradores</p> <p>-Jornadas de vacunación contra tétanos, DT, HINI Operativos detención temprana realizado en el año 2021 dentro de los cuales se citan los siguientes: 13 mamografías, 6 PCA antígenos prostáticos, 14 Papanicolaou, 14 evaluaciones de mamas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima 2022-2018 • -Listado de pruebas antígenos y PCR aplicadas • -Relación de entregas mascarillas • -Fotos Jornadas de Salud • Relación asistencia a charlas y operativos médicos 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencian las mediciones relacionadas al manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización, a través de los resultados de las Encuestas de Clima Organizacional, aplicadas desde 2018, resaltando los siguientes aspectos:</p> <p>Encuestas de Clima 2022 y 2021 Capacitación Especializada y Desarrollo para el 2022 91.3% y para el 2022 de un 93.5%</p>	

Relación con los empleados/colegas/colaboradores para el 2022 con una puntuación de un 90 % y para el 2021 de 95.68%

Disponibilidad y Recursos para el 2022 con una puntuación de un 87.1% y para el año el 2021 un 92%

Mejora y Cambio con un 85.8 para el año 2022 y un 88% para el 2021

Equidad y Género con una puntuación de un 66.1 para el año 2022 y de un 70% para el 2021

Encuesta Clima 2020

-Mejoramiento Continuo 91.03%

-Medición y Control 90.51%

-Enfoque en Resultados 90.24%

-Respeto a los valores, prácticas profesionales y normas 93%

-Consistencia en las relaciones interpersonales 87.15%

-Integridad ante situaciones incorrectas 89.77%

-Habilidad de expresar mis ideas sin miedo a críticas o represalias 88.05%

-Nivel de comprensión cuando se comenten errores 88.15%

-Mis opiniones son tomadas en cuenta 89.55%

-Siento que soy valioso para la organización 93.35%

-Independencia en la ejecución de mis tareas 89.18%

Encuesta Clima 2019

Respeto 85.74%

Apoyo 83.55%

Para el año 2018, el 90.71% de los colaboradores afirmó que la institución les proporciona oportunidad de crecimiento, percepción que alcanzó una valoración más alta para el año 2019, con una puntuación de un 98.89%.

También, en 2018, aspecto vinculado con la disponibilidad de recursos para hacer bien el trabajo arrojó un 94.67% y en 2019, mejoró sustancialmente con un 96.11%.

En cuanto a la facilidad de acceso a materiales y equipos, en 2018 obtuvo un nivel de satisfacción de un 90.67% y en 2019 mejoró, situándose en un 98.33%.

En cuanto a variables relacionadas al comportamiento justo los colaboradores consideran que la institución maneja un buen nivel de comprensión cuando se cometen errores. En 2018, la puntuación fue de un 92.6% y en 2019 de un 85.56%.

En relación a la apertura al manejar errores y fallas en la innovación en 2018, se obtuvo una puntuación de 93.33% con un ligero aumento en tendencia favorable para el 2019, con una puntuación de un 94.44%.

Se evidencia el trato y comportamiento justo, en la valoración positiva de nuestro personal de sentirse valioso para la institución, con una puntuación de 96.00% para el año 2018, la cual presentó un ligero

aumento para el año 2019 con una puntuación de un 97.78%.

Se evidencia la equidad en el trato y comportamiento de la organización en los resultados arrojados en la Encuestas de Clima Ético, pudiendo resaltar los siguientes:

Encuesta de Clima Ético 2021-2020

El 96% (217) personas considera para el año 2021, que la institución se preocupa por el desarrollo personal de los empleados, para el año 2020, la puntuación fue de un 91.5% (173) persona, lo que demuestra una tendencia positiva en la percepción de los colaboradores

El 99% (224) personas opina que tiene lealtad hacia su institución en el año 2021, para el año 2020, la puntuación alcanzada fue de un 96.8% (183), lo que demuestra un aumento en la valoración

Para el año 2021, el 94% (214) personas dice sentirse feliz en su trabajo, para el año 2020 la puntuación fue de un 91% (173), reflejando una tendencia positiva hacia la felicidad y bienestar

Para el año 2021, el 89% (201) personas cree que existe una comunicación honesta en la organización, de Arriba abajo, mientras que para el año 2020 la puntuación fue de un 81.8% (153), mostrando un aumento en la percepción

Se evidencia el taller de discapacidad y empleo desde un enfoque de derechos impartido en abril

	<p>2021 contando con la participación de cincuenta y seis (56) colaboradores</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2018-2022 • Encuesta de Clima Ético 2021-2020 • Relación de asistencia taller de discapacidad y empleo desde un enfoque de derechos 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencian las mediciones relacionadas a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, a través de las Encuestas de Clima Organizacional aplicadas los años 2022-2020 arrojando los siguientes resultados:</p> <p>En cuanto a la dimensión Calidad de Vida Laboral con una puntuación de 91.5% para el 2022 y un 94% para el 2021</p> <p>Disponibilidad y Recursos 87.1% para el 2022 y un 91.9% para el 2021</p> <p>Encuesta de Clima 2020 Satisfacción con las dimensiones del espacio 84.7% Satisfacción con el sonido 85.17%</p> <p>Se evidencian la elaboración del Plan de Acción, Evaluación de Riesgos y Prevención de Accidentes Laborales, realizado en el año 2020 como resultado del Informe de Riesgos Laborales realizado en julio 2019, por la Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura (ARL), y el resultado de la implementación de las acciones de mejoras, pudiendo destacar los siguientes:</p>	

	<p>-Remodelación de las áreas -Aislamiento de cables -Instalación de extintores en los pasillos -Adquisición de equipos ergonómicos -Purificadores de aires -Iluminación tipo LED -Colocación de letreros de señalización -Capacitación a brigadas de emergencias acondicionados -Medición de temperatura con termostato en cada área, graduada a 22 grados Celsius -Contrato con empresa para la fumigación mensual -Se realizaron cuatro (04) jornada de desinfección de las áreas como consecuencia de la pandemia por COVID-19 -Colocación de dispensadores en gel -Inodoros, dispensadores de papel y lavamanos funcionando a través de sensores -Jornada de salud de salud y prevención</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -Encuestas de Clima Organizacional 2022-2020 • -Informe de Riesgos Laborales 2019 • -Plan de Acción Evaluación de Riesgos y Prevención de Accidentes Laborales 2020 • -Orden de compras para mantenimiento de aires, desinfección y fumigación • -Relación de capacitación brigadas de emergencias 	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Opinión del personal respecto a:		
<p>I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional correspondiente a los años 2022-2021, ante la interrogante de si la institución cuenta con un servicio profesional de carrera con una puntuación del 73.4% en ambos años.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de las competencias de los empleados en la respuesta favorable de los colaboradores en las encuestas de clima indicando los siguientes resultados:</p> <p>Encuesta de Clima 2022 Capacitación Especializada y Desarrollo 91.39%</p> <p>Encuesta de Clima 2021 Capacitación Especializada y Desarrollo 93.5%</p> <p>Encuesta de Clima 2020 Estimula el desarrollo individual 93.0</p> <p>Encuesta de Clima 2019 Desarrollo de los Colaboradores 80.7% Credibilidad y Conocimientos Técnicos con una puntuación 83.7% para los años 2019-2018</p> <p>Encuesta de Clima 2018 Aprendizaje & Desarrollo 78.6% Desarrollo de los Colaboradores 80.7%</p> <p>Se evidencia el enfoque de la organización en desarrollar competencias en nuestros colaboradores, en las respuestas favorables ante la</p>	

	<p>interrogante: la institución se preocupa por el desarrollo personal de los colaboradores, con una puntuación de un 94% para el año 2021, y para el 2020 la ponderación fue de un 91.5%, lo que demuestra una tendencia positiva</p> <p>Se evidencia la elaboración sistemática de Planes de Capacitación y Desarrollo, resultado de la detección de necesidades realizadas por los supervisores</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2022-2020 • Encuesta de Clima Ético 2021-2020 • Planes de Capacitación y Desarrollo-2022-2018 	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencia el empoderamiento de los colaboradores en los resultados de la Encuesta de Clima Ético con una puntuación para el año 2021 de 99% y de un 96.8% para el 2020 ante la interrogante "Siente usted lealtad hacia su institución" lo cual demuestra fidelidad, apego e identificación del personal con la organización</p> <p>En cuanto a los resultados de la encuesta de clima sobre la percepción de los salarios para el año 2022 fue de un 58.8%, mientras que para el 2021 fue de un 72.8%</p> <p>Se evidencia el liderazgo y participación en los resultados de la encuesta 2022 con una puntuación de un 89.1% y para el 2021 de un 92.2%</p>	

Se evidencia el otorgamiento de incentivos para la motivación de los colaboradores en la puntuación obtenida en el indicador relacionado con los beneficios con un 92.5% y en la dimensión reconocimiento laboral con una puntuación para el año 2022 de un 83.04%, para el 2021 de un 91.1%, para el 2020 un resultado de 89.1% y una puntuación de un 78.6%, para el 2019, lo que indica una tendencia positiva en la percepción de nuestros colaboradores

En relación con la motivación, la puntuación obtenida en la encuesta de clima 2020 fue de un 88.5% y 76.9% para el año 2019, mostrando un aumento favorable en el nivel de apreciación de nuestros colaboradores

Encuesta Clima 2020

Esperanza - Optimismo 91.92% Gratitude 91.6%
Compromiso con las metas 97.67% Claridad de mis responsabilidades 97.9%

Reconocimientos e incentivos se basan en resultados 86.2% Estimula la utilización de tiempo para la generación de ideas 85.2%

Utilización de mis fortalezas en el trabajo 90.2%
Siento que soy valioso para la organización 93.3%
La institución reconoce regularmente los logros individuales y colectivos 87.3%

Estimula la competencia positiva entre los colaboradores 88.6%

Encuesta Clima 2019
Mejoramiento Continuo 82.8% Enfoque al Cliente
83.3% Enfoque a Resultados 80.7% Responsabilidad
individual 83.4%
Compromiso 89.6%
Confianza 80.6%
Encuestas de Clima Ético 2021-2020

Se evidencia que existen mecanismos que fortalecen y reconocen el buen accionar de los colaboradores, puntuación de un 87% para el año 2021 y un 83.2% para el año 2020, demostrando una tendencia en aumento en cuanto a las acciones de reconocimiento implementadas

Se evidencia que el reconocimiento a los servidores opera bajo los parámetros del mérito profesional con los resultados reflejados en los siguientes años:
Año 2021, una puntuación de un 90%
Año 2020, una puntuación de un 79.2%

¿Se refleja la motivación y el empoderamiento de nuestros colaboradores en los resultados favorables ante la interrogante de ¿Qué tan feliz es en el trabajo? Con una puntuación de un 94% para el año 2021 y un 91% para el año 2020, lo que demuestra un aumento favorable en la medición de este aspecto

Se evidencia que los colaboradores se sienten empoderado mediante la medición de su lealtad hacia la institución, con una puntuación de un 99% para el año 2021 y 96.8% para el año 2020, así mismo se refleja que las personas que laboran en la institución se sienten identificadas y comprometidas

	<p>con el desarrollo de la misma con una valoración de un 94% para el año 2021 y un 92.6% para el año 2020</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima 2022-2019 • -Encuesta de Clima Ético 2021-2020 	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se evidencia el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional correspondiente a los años 2022-2021, ante la interrogante de si la institución cuenta con un servicio profesional de carrera con una puntuación del 73.4%</p> <p>Se evidencia que la institución fomenta el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, en los datos arrojados en las encuestas de clima 2021-2019, indicando lo siguiente:</p> <p>Encuesta de Clima 2022-2021</p> <p>Capacitación Especializada y Desarrollo para el 2022 con una puntuación de un 91.3% y un 93.5% para el 2021</p> <p>Disponibilidad y Recursos para el año 2022 con una puntuación de un 87.1% y para el 2021 de un 91.9%.</p> <p>Encuesta de Clima 2020 Estimula el desarrollo individual 93% Encuesta de Clima 2019</p>	

	<p>Desarrollo de los Colaboradores 80.7% Credibilidad y Conocimientos Técnicos 83.7% Aprendizaje & Desarrollo 78.6%</p> <p>Encuesta de Clima Ético 2021-2020</p> <p>Se evidencia el acceso al desarrollo profesional, en la afirmación positiva en la encuesta de clima ético 2021 de un 96% del personal ante la interrogante de si considera que la institución se preocupa por su desarrollo personal y un 91.5% para el año 2020. Además, se evidencia la realización del Plan de Capacitación cada año resultado de la detección de necesidades sugeridas por los supervisores de áreas. Cabe destacar que la división de evaluación del desempeño y capacitación, realiza la evaluación del facilitador y la calidad del contenido desarrollado</p> <p>Se evidencia el acceso a la formación y el desarrollo profesional a través de la elaboración y ejecución de los planes de capacitación y desarrollo, según presentamos a continuación:</p> <p>Nivel de implementación año 2021: 93% Nivel de implementación año 2020: 52% Nivel de implementación año 2019: 100% Nivel de implementación año 2018: 100%</p> <p>Cabe resaltar que el porcentaje de ejecución del plan de capacitación tuvo una disminución en el año 2020, producto de la declaratoria de emergencia ante la pandemia por Covid-19</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>En adición, se evidencia la evaluación del impacto de las capacitaciones que apuntan al logro de objetivos institucionales y que superan un periodo de duración de 8 horas, se realiza a los seis meses del colaborador haber finalizado dicha actividad formativa, según se detalla continuación:</p> <p>En el año 2021 se midió el impacto a 15 capacitaciones, para el 2020 a 11, 2019 a 9 y para el 2018 a 5 actividades de mayor impacto.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2021-2019 • Encuesta de Clima Ético 2021-2020 • Medición de Impacto a Capacitaciones 2021-2018 • Plan de Capacitación y Desarrollo 2021-2018 • Formulario evaluación de la capacitación • Boletín estadístico de capacitación 2021-2018 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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>Se evidencia desarrollo de mecanismo orientados a la retención, lealtad y motivación del personal en la elaboración en mes de abril 2021 de la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores, y en el pago de bonos, incentivos y subsidios según detalle siguiente:</p>	

Pago de Bonos por Desempeño a los servidores de carrera administrativa, siendo otorgado a 111 funcionarios en el año 2021, en el año 2020 a 100 colaboradores y para el año 2019 a 98, lo que refleja un aumento del personal que ingresa a este sistema, que además es beneficiado por su eficiente desempeño.

Incentivos por rendimiento otorgado al personal que no pertenecen a la carrera administrativa, siendo otorgado a 172 colaboradores en el año 2021, en el año 2020 a 167 colaboradores y para el año 2019 139 colaboradores.

Debido a que superamos la meta mínima establecida por el MAP de 80 puntos en los últimos tres (3), para el pago de Incentivo por Cumplimiento de Indicadores, la institución realizó el pago a 350 servidores que aplicaban para recibir dicho beneficio en el año 2021, para el año 2020 a 324 y para el año 2019 309.

En el año 2021, la DIGECOG implementó el Subsidio Escolar para ser otorgado a los colaboradores con hijos en edad comprendida entre 3-18 años, siendo beneficiados un total de 129 colaboradores.

Se evidencia el reconocimiento a 30 colaboradores en el año 2021, 18 correspondientes al año 2020, 31 en el año 2019 y 63 para el año 2018.

Se evidencia el reconocimiento a 11 equipos de trabajo en febrero 2022, por los resultados

presentados en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2021.

Además, se evidencia el otorgamiento en el año 2021, de 209 permisos de días libres por motivo de cumpleaños, 152 días otorgados a colaboradores que trabajan jornada extendida resultado del proceso de cierre para la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de la Renta (ERIR), 4 licencias para cuidado de familiar directo, 49 permiso por estudios, 381 permiso por enfermedad y 425 permisos personales.

Se evidencia la elaboración en el mes de abril 2021 de la Política Gestión de Buzón de Denuncia, Quejas, Sugerencias, una planilla de registro y seguimiento a quejas, sugerencias y reclamaciones, reportándose en el año 2021 un total de 24 quejas y/o sugerencias, para el año 2020 se realizaron 06 y para el 2019 se reportaron 25, siendo estas inquietudes canalizadas a las áreas correspondiente a través del departamento de RR.HH., área responsable de gestionar las respuesta y/o acciones de mejoras ante el cuestionamiento presentado dentro del parámetro establecido.

Se evidencia el manejo del nivel de absentismo por el departamento de Recursos Humanos de la DIGECOG, a través de la División de Registro Control y Nómina, la cual se encarga de estudiar y determinar el comportamiento de los colaboradores, identificando las causas del Absentismo y Rotación del Personal.

En relación al nivel de absentismo se evidencia una tendencia a la baja considerando que para el año

	<p>2021 fue de un 12.40%, para el año 2020 (trabajo a distancia) el nivel fue de 2.47%, en el 2019 de un 17% y para el 2018 de un 18%.</p> <p>Con relación al nivel de rotación se evidencia un índice de rotación para el año 2021 de un 8.75%, para el 2020 de un 9.40%, para el año 2019 de un 3.45% y para el año 2018 de un 9.60%</p> <p>Se evidencia la implementación de 8 acciones contempladas en el plan de mejora de clima organizacional, con la finalidad instaurar una percepción favorable en los colaboradores</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Índice de Rotación y Absentismo 2018, 2019, 2020 y 2021. • Política Gestión de Buzón de Denuncia, Quejas, Sugerencias, • Planilla de Seguimiento a Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. • Libramiento de pago bonos, incentivos • Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores. • Plan de Acción de Mejora Encuesta de Clima Organizacional 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia el nivel de participación de los colaboradores en actividades de mejora en la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos de los años 2022, 2021 y 2020, contando con una representación del personal de las áreas organizativas de la institución:</p> <p>Jornada elaboración POA 2022: 55</p>	

	<p>Colaboradores</p> <p>Jornada elaboración POA 2021: Debido al COVID-19 no se realizó actividad de formulación presencial.</p> <p>Jornada elaboración POA 2020: 68 Colaboradores</p> <p>En la elaboración de los planes de acción resultados de las auditorías externas e interna: 2021, 130 acciones de mejora 2020, 24 acciones de mejora 2019, 2 acciones de mejora</p> <p>En la elaboración de los Planes de Acción y su posterior implementación resultado del Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad años 2021, 2020 y 2019:</p> <p>Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2021: 21 acciones de mejora</p> <p>Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2020: 24 acciones de mejora</p> <p>Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2019: 24 acciones de mejora</p> <p>En la elaboración de los Planes de Acción resultado de las Encuestas de Clima Organizacional 2021, 2020 y 2019:</p> <p>Encuesta Clima Organizacional 2021: 12 actividades</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Encuesta Clima Organizacional 2020: 33 actividades</p> <p>Encuesta Clima Organizacional 2019: 16 actividades</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de asistencia a jornadas de formulación PEI y POA 2021-2019 • Listados de participación en procesos de auditorías externas e internas 2021-2020 • Plan de acción Auditorías Internas y Externas 2021- 2019 • Plan de acción resultado del informe retorno premio nacional a la calidad 2021-2019 • Planes de acción encuestas de climas 2021-2019 • Plantilla de quejas y sugerencias • Minuta de reuniones departamentales 	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Se evidencia la conformación de la Comisión de Ética de la DIGECOG, la cual se encarga de orientar a los colaboradores sobre el correcto accionar y de dar seguimiento a los conflictos de interés presentados, reportándose uno (1) en el año 2021 y uno (1) en el año 2020.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta electiva de Comité de Ética • Informe de Conflictos Éticos 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia la frecuencia de participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social en el</p>	

desarrollo de las siguientes acciones, jornadas o actividades:

Operativo "Salvar Vidas Donando Sangre", realizado en el mes de marzo 2022, en coordinación con el Hemocentro Nacional, 29 personas participaron en la campaña para donar sangre, calificando 15 de ellos, lo que aporta a salvar 45 vidas. En adición se realizó un proceso de tipificación contando con la participación de 89 colaboradores.

Además, se evidencia el convenio realizado con el Instituto Duartiano en octubre 2021, el cual busca promover la transparencia y el buen manejo de los recursos públicos.

Una (01) Jornada de Reforestación, Palmar de Ocoa, diciembre 2021

Una (01) Limpieza de Costa, zona del monumento Fray Antón de Montesino, malecón, mayo 2021

Una (01) Jornada de Reforestación, municipio Villa Altagracia, noviembre 2020

Una (01) Jornada de Reforestación, San Isidro de Juma, Bonao, noviembre 2019

Una (01) Jornada de Limpieza de Costa, Playa Güibia, mayo 2019

Donativos a la fundación proyecto Ayuda a Niños, septiembre 2019

Una (01) Jornada de Reforestación, San Cristóbal, noviembre 2018

Una (01) Jornada de Alfabetización a colaboradores en programa "Quisqueya Aprende Contigo", octubre 2018

Una (01) Jornada de Limpieza de Costa, Salina Baní, junio 2018

	<p>Charla sobre Protección de Recursos Costero Marinos, junio 2018.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y relación de asistencias a jornadas • Página Institucional • Informe médico con asistencia brindada a ciudadanos externos 	
<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>Se evidencia la evaluación por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución en febrero del 2022, obteniendo una puntuación de un 98%, lo cual evidencia que la institución posee los estándares y compromiso de calidad en los servicios en cuanto a la amabilidad y fiabilidad.</p> <p>Se evidencia la gestión de cursos y talleres orientados a la comunicación y trato adecuado a los ciudadanos/ clientes en los talleres impartido a colaboradores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manejo de Relaciones Interpersonales con 24 participantes -Inteligencia Emocional con 54 participantes -Comunicación Efectiva con la participación de 113 participantes -Resolución de Conflictos con la participación de 199 colaboradores en los últimos dos (2) años <p>Se evidencia el interés para responder a los intereses de los ciudadanos/clientes en la Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, con la finalidad de dar</p>	

respuesta al sentir de nuestros clientes externos, además se puede evidenciar el seguimiento a las áreas para emisión de respuesta e implementación de acciones de mejoras, lo cual se ha reflejado en una sustancial mejora del servicios, pues de 73 quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2020, para el año 2021 solo se presentaron 9, lo cual evidencia un enfoque para responder a las necesidades de los cliente con fiabilidad y calidad.

Se evidencia la medición de las capacidades de los colaboradores para tratar con los ciudadanos/ clientes y para responder a sus necesidades en las encuestas de satisfacción de servicios externos las cuales arrojaron los siguientes resultados con una valoración positiva por encima del 95%, superando el nivel satisfacción esperado Respuesta a requerimiento, con una puntuación de un 100% para el año 2021, para el año 2020 un 96.3% y un 99.4% para el 2019.

-Fiabilidad de la información, con una puntuación de 100% para el año 2021, 98% para el año 2020, y de un 100% para el año 2019.

-Amabilidad del personal, con una puntuación de un 100% en los tres (03) últimos años tomados como referencia

-Calidad del servicio, con una puntuación de 98% para el año 2021, un 100% para el año 2020 y 100% para el 2019.

Se evidencia la medición de la actitud del personal hacia los ciudadanos clientes en los resultados arrojados en la encuesta de clima organizacional, en la cual el 94.78% de los colaboradores afirman estar orientados en la calidad del servicio al servicio al

cliente. De igual manera en los resultados de la encuesta de clima organizacional 2020, en la cual el 93.64% afirma que posee un enfoque en el cliente interno y externo, y en la valoración positiva de un 89.92% de los colaboradores ante la interrogante de actualización de los cambios con el interés de satisfacer las expectativas de los clientes.

Se evidencia interés para responder a los intereses de los ciudadanos/clientes en la Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, con la finalidad de dar respuesta al sentir de nuestros clientes internos/externos.

Se evidencia la gestión de cursos y talleres orientados a la comunicación y trato adecuado a los ciudadanos/ clientes en los talleres impartido a colaboradores sobre:

- Manejo de Relaciones Interpersonales con 24 participantes
- Inteligencia Emocional con 54 participantes
- Comunicación Efectiva con la participación de 113 participantes
- Resolución de Conflictos con la participación de 199 colaboradores en los últimos dos (2) años

Ver:

- Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano
- Relación de empleados capacitados
- Encuesta de resultados usuarios externos 2019, 2020 y 2021.
- Encuesta de clima organizacional 2021-2019

--	--	--

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>Se evidencian indicadores relacionados con el rendimiento individual, en la elaboración de los acuerdos de desempeño, que contienen los objetivos y metas entre el supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá generar el supervisado durante el periodo de duración de un año, el cual será posteriormente evaluado a través de la evaluación del desempeño. En el año 2021 fueron evaluados 382, para el año 2020 un total de 271, año 2019 fueron evaluados 287.</p> <p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación resultados de las sugerencias realizadas por los supervisores en el Plan de Mejora y Desarrollo Profesional (formulario complementario de la evaluación del desempeño), con el objetivo de reforzar las debilidades identificadas y favorecer el rendimiento individual de cada colaborador a través de la gestión de capacitación identificada.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño 2021-2019 • Plan de Mejora y Desarrollo Profesional 2021- 2019 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencian indicadores sobre de las herramientas digitales de información y comunicación en la certificación recibida en el mes de febrero 2022, en Nortic A6:2016 de la Oficina</p>	

Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano.

Se evidencia en el mes de enero 2020, el reconocimiento realizado por la Oficina Presidencial de la Tecnología de la Información y Comunicación (OPTIC), a la DIGECOG, por estar ubicada entre un total de entre 188 entidades, en la posición número 10 del ranking, con una evaluación de 95.95 puntos porcentuales muestra de los significativos avances institucionales en el uso de las Tecnologías de la Información.

Se evidencia en el mes de diciembre 2020, la certificación otorgada por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), que la valida nuevamente en el uso de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2: 2016), por el manejo correcto de su Portal Institucional y el Sub-portal de Transparencia en sus versiones móviles.

Se evidencia en el mes de enero 2020, el reconocimiento realizado por el director de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), durante la celebración de la séptima versión del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge), por estar posicionados en el noveno puesto entre las primeras 20 instituciones que encabezan los mejores avances en materia de Tecnología de Información y Comunicaciones,

	<p>Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto, Transparencia y Servicios en Línea.</p> <p>Se evidencia el uso de correo electrónico interno (Outlook 2016), Sky empresarial, Microsoft team, zoom. para la comunicación entre colaboradores dentro y fuera de la organización, realización de cursos/talleres, impartir charlas (internas y externas), y difusión de información.</p> <p>Se evidencia que 304 colaboradores de una población de 309 que requieren de equipos tecnológicos para el desempeño de sus funciones poseen equipos asignados, lo que representa el 98.3% de la población.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página institucional • Reconocimientos recibidos • Listados de participantes en cursos virtuales • Listados de participantes en socializaciones y reuniones a través de las distintas herramientas tecnológicas. • Relación de colaboradores que poseen equipos tecnológicos 	
<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>Se evidencian indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades, en la elaboración anual del Plan de Capacitación y Desarrollo resultado de la detección de necesidades de capacitación individual, realizadas por los supervisores, realizando un total de 71 capacitaciones con una concurrencia de 1,369 asistencias, para el año 2020 fueron impartidas 70</p>	

	<p>capacitaciones contados con 1,142 participantes y para el año 2019 fueron impartidas 57 capacitaciones con una concurrencia de 1,498 participantes.</p> <p>Se evidencia la medición del impacto a 15 capacitaciones que apuntan al logro de objetivos institucionales en el año 2021, en el año 2020 a 11 y para el año 2019 a 9 capacitaciones. Además, se evidencia la elaboración cada año del Boletín Estadístico de Capacitaciones Impartidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación y Desarrollo 2022-2019 • Informe de Medición de Impacto a Capacitaciones 2021-2019 • Boletín de Capacitaciones Impartidas 2021-2019 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia la implementación de acciones orientadas al reconocimiento individual y de equipo en la política de compensación, beneficios e incentivos a colaboradores 2021, en la cual dicho beneficio esta instituido para ser otorgado en la fecha de celebración del aniversario institucional.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento en febrero 2022, a once (11) áreas organizativas de la institución por los resultados presentados en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2021.</p> <p>Se evidencia en el mes de julio 2021, el otorgamiento de reconocimiento a treinta (30)</p>	

colaboradores por apoyo en actos conmemorativos institucionales.

Se evidencia el reconocimiento a 18 colaboradores en el año 2020, por mérito personal, y el reconocimiento por extraordinaria labor realizada durante la modalidad de teletrabajo al departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación.

Se evidencia el reconocimiento de 13 colaboradores por excelencia laboral durante el año 2018, 18 menciones especiales y 32 reconocimientos a colaboradores destacados en proyectos relevantes, lo que suma un total de 63 acciones de reconocimiento.

Se evidencia el reconocimiento a 31 colaboradores en el 2019, por excelente desempeño en el ejercicio de sus funciones.

Se evidencia reconocimientos semestrales a colaboradores individuales y de equipo, en distintas actividades, como son:

- Actividades institucionales, julio y diciembre 2018.
- Proceso de Postulación al Premio Nacional a la Calidad 2018.
- Celebración del Día del Contador, mayo 2018.

Se evidencia el pago anual del bono de desempeño a los colaboradores de carrera administrativa en los últimos años, siendo otorgado a 111 funcionarios en el año 2021, en el año 2020 a 100 colaboradores y para el año 2019 a 98.

	<p>Se evidencia el pago de incentivo en función del rendimiento obtenido a colaboradores que no pertenecen a la carrera administrativa, siendo otorgado a 172 colaboradores en el año 2021, en el año 2020 a 167 colaboradores y para el año 2019 139 colaboradores.</p> <p>Se evidencia el pago de incentivo en los últimos tres años por cumplimiento de indicadores institucional, en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), siendo beneficiados con el pago 350 servidores que aplicaban para recibir dicho beneficio en el año 2021, para el año 2020 a 324 y para el año 2019 309.</p> <p>Se evidencia la implementación del subsidio escolar en el año 2021 a 129 colaboradores con hijos en edad comprendida entre 3-18 años.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pergamino de reconocimiento 2021• Relación y certificados de Reconocimientos 2019- 2017, fotos de las actividades• Libramiento de pago incentivo escolar• Política de Compensación, Beneficios e Incentivos	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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:		
I) 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 eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>Se evidencia la conciencia pública del impacto de funcionamiento de DIGECOG sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, incluyendo a sus colaboradores con la percepción de los encuestados en las actividades de responsabilidad social, según detalles:</p> <p>En la Encuesta realizada a grupos de interés en el 2021, los resultados arrojados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• 94% calificó de alto impacto la acción en la calidad de vida ciudadano.• 6% de bajo el nivel de impacto. <p>El 94% de las personas que fueron encuestados responden entre excelente y bueno las acciones de responsabilidad social que realiza esta Digecog, el 6% los califica como regular.</p> <p>En la medición del " cómo considera la contribución y aportes en relación a la acción de responsabilidad social, las personas entrevistadas respondieron como excelente 94% y un 6% lo califico de malo.</p>	

En la medición del acápite “considera que la institución se preocupa por la sociedad”, los resultados fueron, el 81% califica entre alto y medio el apoyo brindado de la institución a la participación social, el 13% lo califica como bajo y el 6% no ofrece respuestas al respecto.

El 15 marzo 2017, el 100% de los encuestados manifestó como positivo los trabajos de mantenimiento del Vivero en la reserva forestal de Villa Altagracia,

- 27 junio 2017, el 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%.
- 14 junio 2018, en el operativo de limpieza de costas en playa Salinas de Baní, el 100% de las personas encuestadas expresaron que la institución se preocupa por la sociedad.
- 09 noviembre 2018, se ejecutó el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, el 100% de los encuestados piensa que la entidad se preocupa por la sociedad.

27 de noviembre del 2019, se realizó la Jornada de Reforestación en San Isidro de Juma Bona, el 100% de las personas consultadas consideró que la como

	<p>positivo y que la institución se preocupa por el medio ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 de mayo 2019, se evidencia que los encuestados en la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibia, el 100% considera que la DIGECOG, se preocupa por la sociedad. <p>02 noviembre 2020, se evidencia el operativo de jornada de reforestación con un porcentaje de árboles plantado de más de 400 árboles, el 100% considera como positiva la jornada de Reforestación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia que, en 28 mayo 2021, se realizó el operativo de limpieza de costas en playa Montesinos, el 100% de las personas encuestadas expresaron que la entidad se preocupa por la sociedad. <p>100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salina Baní.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un acumulado de 88.89% de personas que opinan favorablemente. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo,</p>	<p>Se evidencia que, en el mes de abril 2022, se realizó la evaluación de la opinión favorable en la organización, de la reputación como contribuyente a la sociedad en relación a la sostenibilidad.</p>	

<p>productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El 88% considera como positiva la reputación de la institución según las opiniones de los entrevistados y el 10 considera de poca relevancia a la institución como contribuyente a la sociedad.</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>Se evidencia que, en el mes de abril del 2022, se realizó la evaluación en la institución, a la opinión favorable del público en general sobre la acción positiva la acción específicas en apoyo a las actividades deportivas y culturales.</p> <p>79% de las personas encuestadas considera alto el impacto de manera positiva el operativo de las acciones dirigidas a personas en situaciones de desventaja, y el 20% califico de malo.</p>	
<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>N/A. Por la naturaleza de la Digecog está variable no aplica.</p>	
<p>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>	<p>Se evidencia que, en el mes de abril del 2022, se realizó la evaluación en la institución, a la opinión sobre el impacto de la institución en la calidad de la democracia, la transparencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 95% de los encuestados considera que la institución goza de una imagen muy buena en la integridad y la transparencia del comportamiento ético • Y el 5% piensa según su parecer como malo, en la entrevista realizada. 	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se evidencia la opinión favorable en la medición</p>	

	<p>sobre el impacto de la institución de manera positiva.</p> <p>91% de los entrevistados consideró que la institución contribuye al aporte positivo a favor del medio ambiente.</p> <p>El 9% piensa según su parecer que no.</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>Se evidencia la opinión favorable del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, entre los cuales destacan las respuestas al tema de la accesibilidad abordado en las encuestas realizadas, vía telefónica, en los años siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en accesibilidad, en 2021. • 100% en accesibilidad en 2020 • 96.75% en accesibilidad en 2019. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de transparencia de DIGEIG y 2021, 2020 y 2019 • Informe CEP Informe de OPTIC • Printscreen de sección transparencia en el portal web. • Informe de Redes Sociales. • Informe de encuesta satisfacción usuarios externos 2021, 2020 y 2019. • Encuesta Marco Estratégico. 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes	Areas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Se evidencia como positivo el cumplimiento de las Normas Ambientales por parte de DIGECOG, a través de la adquisición e instalación de 140 tubos LED, abarcando un 100% del sistema de iluminación de la institución, en sustitución de tubos fluorescentes, se reduce el consumo de energía, impactando de manera positiva el medioambiente, junto a proveedores con perfil de responsabilidad social, también de servicios de reciclaje, con la cual se ha suscrito un acuerdo que ha permitido entregarle para su disposición final, cumpliendo las normas medioambientales, los materiales y consumibles siguientes:</p> <p>Cartón:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 143 kg en 2018 - 187 kg en 2019 - 150 kg en 2020 - 90 kg en 2021 - 9 kg en 2022 <p>Papeles</p> <ul style="list-style-type: none"> - 825 Kg en 2018 - 677 Kg en 2019 - 371 Kg en 2020 - 861 Kg en 2021 - 116 Kg en 2022 <p>Toners:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 48 unidades en 2018 - 39 unidades en 2019 - 19 unidades en 2020 - 70 unidades en 2021 	

– 0 unidades 2022

Plástico:

- 44 libras en 2018
- 34 libras en 2019
- 0 libras en 2020
- 9 libras en 2021
- 2 libras en 2022
-

En ese mismo orden, se evidencia en la DIGECOG el cambio de equipos de aires acondicionados de mayor eficiencia, para reducir el consumo de energía eléctrica. Las áreas impactadas en el cambio de los aires acondicionados fueron: Recepción, Tecnología, Procesamiento Contable y el Salón de Conferencia, arrojando una totalidad de cuatro 4 aires de excelente calidad en el mejoramiento de las distintas áreas mencionadas.

Con todas estas acciones, se evidencia la elaboración de un informe de consumo de energía eléctrica donde se visualiza y se compara el año 2020, hubo un aumento (485.60) KW en diciembre del 2021, hubo una disminución de 2,520 KW en energía, así como de un mes a otro. Se destaca además la sensibilización a los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, por medio del Plan de Responsabilidad Social a los fines de mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente.

Se evidencia el uso de dos Plantas Eléctricas versión insonorizada para evitar ruidos, adquisición que permite a DIGECOG, tener una fuente de energía alterna cuando ocurren cortes en el suministro de

electricidad, independiente del Ministerio de Hacienda.

Se evidencia que DIGECOG, preserva y mantiene los recursos tecnológicos de manera eficiente, a través de la instalación de una unidad de UPS Central, con una capacidad de 30 kilovatios, dedicados exclusivamente a los equipos de informática. Esta acción permitió eliminar los UPS individuales cuyo desempeño era muy inestable.

Se evidencia como positivo el cumplimiento de las Normas Ambientales por parte de DIGECOG, a través de la adquisición e instalación de tubos LED, abarcando un 100% del sistema de iluminación de la institución, en sustitución de tubos fluorescentes, con lo cual se reduce el consumo de energía, impactando de manera positiva el medioambiente.

En fecha 28/9/2021, Se destaca la ejecución del Plan de sensibilización sobre el medio ambiente para concienciar a 113 colaboradores, a través de correos institucionales, terminando el día 28/9/2021

Se demuestra que DIGECOG, provee transporte colectivo al personal, en vehículos de la flotilla que operan en varias rutas que cubren las vías y áreas de la capital y provincia de Santo Domingo, contribuyendo a la calidad de vida de los colaboradores y reduciendo la emisión de dióxido de carbono

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia en marzo de 2021 y 2020 la participación de DIGECOG en la Semana Económica del Banco Central, con dos charlas virtuales sobre temas contables dirigidas a públicos adultos y adolescentes.</p> <p>Se realizaron diversas actividades de intercambio de conocimientos, como se muestra a continuación.</p> <p>2020</p> <p>Diplomado de Contabilidad Gubernamental, que realiza la DIGECOG en coordinación con el CAPGEFI, que en su primera versión fue dirigido a profesores universitarios de la asignatura de contabilidad.</p> <p>Se evidencia que la DIGECOG el día 06 de octubre Este entrenamiento en el que participan analistas y técnicos de las distintas instituciones públicas, con un total de 70, se lleva a cabo en colaboración con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), y el Instituto de Contadores Públicos (ICPARD).</p> <p>Cabe destacar que en la DIGECOG realizo la capacitación sobre Manual para Elaboración de Estados Financieros basado en normas internacionales</p> <p>06 agosto 2020, se evidencia que la DIGECOG, recibió de manera oficial la Certificación en ISO 9001:2015 por la implementación de su sistema de gestión de calidad conforme a esta norma, la cual</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>fue otorgada por la empresa internacional AENOR, en un acto en la sede de la institución.</p> <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones en el Sistema de Análisis de cumplimiento de las Normativas contables (SISACNOC). - Coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, con el patrocinio de la DIGECOG. - Realización del Segundo Brunch Navideño con los representantes de los diferentes medios de comunicación del país (radio, prensa y televisión). - Charlas impartidas a 14 centros educativos. - Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país. <p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el Banco Mundial. 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

- 2020 se evidencia que la DIGECOG presento la Capacitación sobre el Manual para la Elaboración de los Estados Financieros, en la cual participaron 384 instituciones y se capacitaron 958 servidores públicos.

2020

Se evidencia en la colaboración de la institución con el Ministerio de Administración Pública en los procesos de selección del Gran Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias. DIGECOG debe comunicar al MAP cuales de las instituciones preseleccionadas para recibir el Gran Premio cumplen con las normativas dictadas en base a lo que disponen la Ley 126-01 del Sistema de Contabilidad Gubernamental y su reglamento de aplicación 526-09.

- Participación de representantes de grupos de interés relevantes en la Jornada de Planificación
- Estratégica 2020.

Se evidencia el ingreso de DIGECOG al Foro de la Contaduría Gubernamental de América Latina.

Se evidencia la participación de DIGECOG en diferentes entrenamientos en los temas de Elaboración de Estados Financieros.

Se evidencia la integración de DIGECOG en la Comisión Interinstitucional de los Órganos Rectores de la Administración Financiera del Estado, así como la participación de representantes

de las instituciones, congresos y charlas sobre contabilidad pública.

16 noviembre 2020, se evidencia que la DIGECOG en el convoco a la Capacitación sobre Normas Norma General Cierre de Operaciones Contables 01-2020 y del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). los Directores Administrativos Financieros, de Contabilidad y técnicos de las áreas financieras vinculantes a esta jornada que se realizará de forma virtual según el cronograma siguiente:

Se evidencia la firma de acuerdo por parte de la DIGECOG el día 04 noviembre 2020 Firmamos acuerdo para intercambiar base de datos de proveedores y bienes adquiridos por las instituciones.

Se evidencia que el día 02 de noviembre la DIGECOG realizo la celebración del día de medio ambiente.

2020

Se evidencia en 2020 y 2021 la relación de DIGECOG con el Ministerio de Medio Ambiente para la realización de las actividades de responsabilidad social.

2021

Se evidencia que en el año 2021 se continúa con la eliminación del uso de envases plásticos en el servicio del almuerzo por tipo bufet, medida que fue tomada para mitigar el impacto negativo medio-ambiental desde el año 2019. Se evidencia que la

organización cambió el formato de contrato del almuerzo por tipo buffet, eliminando los envases plásticos con el proveedor “Technology Supply, S.R. G”.

2021

Se evidencia que 19 agosto 2021 a la DIGECOG en coordinación con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal CAPGEFI, realizaron el acto de graduación de 75 técnicos de distintos organismos del Estado, en el Diplomado en Contabilidad Gubernamental.

2021

Se evidencia en el 2021 la firma de acuerdos con diferentes instituciones públicas: CAPGEFI, Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, IDOPPRIL (antes ARLSS), Catastro Nacional y Bienes Nacionales.

2021

Se evidencia que la DIGECOG realizo la jornada de planificación realiza 2019, 2020, 2021.

Se evidencia que el 07 octubre 2021 la DIGECOG firmo convenio interinstitucional con 8 instituciones del Estado, son estas Ministerio de Educación (MINERD), Ministerio Administrativo de la presidencia, Policía Nacional P.N. director general del Cuerpo Especializado para la Seguridad del Metro de Santo Domingo(CESMET), dirección del Instituto Cartográfico Militar(ICM), Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) Ministerio de Interior y Policía (MIP), Unidad

Ejecutora para la Readecuación de Barrios y Entornos (URBE).

Se evidencia que el 13 mayo 2021 la (DIGECOG) y la Dirección Central del Servicio Nacional de Salud (SNS), firmaron un acuerdo de colaboración, interconexión e intercambio de informaciones, para una mejor aplicación del Sistema de Planificación y Evaluación de la Gestión (SISPLEG).

06 agosto 2021, se destaca la participación de la DIGECOG en la consolidación de 50 ayuntamientos en la implementación de registro contables, el cual anteriormente no se habían realizado.

Se evidencia el 24 junio 2021 la DIGECOG realizo un potencial acuerdo mediante el cual se estructurará una maestría en contabilidad gubernamental en la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).

Se evidencia en la DIGECOG el 16 abril 2021 Con la presencia del embajador de la Unión Europea, fueron entregado ayer los primeros resultados del Proyecto de Actualización de Inventarios de los Bienes Inmuebles del Estado dominicano.

2022

Se evidencia el 04 marzo 2022 a la DIGECOG en la firma de acuerdo con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS). con el objetivo de impulsar y promover una cultura nacional de ciberseguridad, acorde con la misión y visión de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad.

	<p>El día 29 de septiembre 2022 Este entrenamiento en el que participan analistas y técnicos de las distintas instituciones públicas, se lleva a cabo en colaboración con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), y el Instituto de Contadores Públicos (ICPARD).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Notas de Prensa. • Fotos. • Resolución Comisión Interinstitucional. 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales y portal web, a través de notas de prensa que se detallan a continuación</p> <ul style="list-style-type: none"> • 38 en 2021 • 16 en 2020 • 24 en 2019 • 32 en 2018 <p>Hasta la fecha no se evidencia que cobertura negativa en la institución.</p> <p>Ver: Notas de prensa en periódicos digitales e impresos y portal web.</p>	
<p>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</p>	<p>Se evidencia el apoyo de DIGECO como empleador contratando a 04 colaboradores, con alguna discapacidad, siendo distribuidos en distintas áreas de la institución.</p>	

a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>Se destaca el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas con la realización de tres jornadas de limpieza de Costas:</p> <p>09 noviembre 2018, colaboradores de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental</p> <p>(DIGECOG), plantaron unos dos mil árboles durante una jornada de reforestación realizada en la Cuenca Alto de Río Ozama en Maimón, donde además convergen las provincias de San Cristóbal, Monseñor Noel y Sánchez Ramírez, acción que promueve la producción de más volumen de agua, contribuye la calidad de vida y el desarrollo sostenible de estas comunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 27 noviembre 2019, se evidencia el apoyo de los colaboradores en la comunidad de Monseñor Noel, Bonaó. Como parte de su estrategia de Responsabilidad Social, la (DIGECOG), realizó una jornada de reforestación en el municipio de San Isidro de Juma. • 02 de noviembre 2020 los colaboradores de la DIGECOG sembraron aproximadamente mil 400 árboles en la demarcación demográfica conocida como Colinas de Mina, a la altura del kilómetro 40 de la autopista Duarte, próximo a Villa Altagracia. 	No se evidencia que en los años más recientes se han realizado donaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> • 14 noviembre 2021, Se evidencia el apoyo a la reforestación en Salina de Bani, con el apoyo de colaboradores de los distintos departamentos de la DIGECOG, sumando en totalidad la cantidad de colaboradores. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Nota de prensa. • Lista de participantes. • Registros semana de la salud. 	
<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>2018, se evidencia el intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el Banco Mundial.</p> <p>2018, se evidencia la participación en el Taller de Gestión por Competencias, realizado en Florida, USA.</p> <p>2019, se evidencia el intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el Banco Mundial.</p> <p>2019, se evidencia en la coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, con el patrocinio de la DIGECOG.</p>	

2019, se evidencia en la realización del Segundo Brunch Navideño con los representantes de los diferentes medios de comunicación del país (radio, prensa y televisión).

2019, se evidencia charlas impartidas a 14 centros educativos en.

2019, se evidencia en la coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, con el patrocinio de la DIGECOG.

2019, se evidencia en la realización del Segundo Brunch Navideño con los representantes de los diferentes medios de comunicación del país (radio, prensa y televisión).

2019, se evidencia charlas impartidas por parte de DIGECOG, a 14 centros educativos.

2020, se evidencia la participación de DIGECOG en la actividad de benchlearning con lo Banco. Se evidencia la realización del taller sobre sensibilización y capacitación en el Sistema Gubernamental del SIGEF.

2020, se evidencia la realización de una (1) Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país.

2020, se evidencia la realización del Diplomado en Contabilidad Pública dirigido a profesores universitarios de la asignatura de contabilidad.

2020, Gobierno Central, Descentralizadas y Municipalidades sobre la Norma de Cierre de Operaciones Contables y sus Formularios, en la cual participaron aproximadamente seiscientos cincuenta y cuatro (654) técnicos.

2021, se evidencia la realización del taller sobre sensibilización y capacitación en el Sistema Gubernamental del SIGEF.

2021, se evidencia la participación de DIGECOG en la actividad de benchlearning con la Banco Central, Ministerio de Administración Pública y Tesorería Nacional.

2021, se evidencia la participación de DIGECOG en la charla del Día Internacional del Derecho a Saber en la escuela República de Chile.

2021, se evidencia a la DIGECOG, en la firma de convenios con distintas instituciones para ejecutar actividades para mejorar y actualizar la eficiencia de las mismas, ver fotos, nota de prensa.

Se evidencia la participación en el Taller de Gestión por Competencias, realizado en Florida, USA.

Se evidencia la capacitación sobre el Manual para la Elaboración de los Estados Financieros, en la cual participaron 384 instituciones y se capacitaron 958 servidores públicos.

Se evidencia la participación de DIGECO en el Foro Virtual: Construcciones en Proceso.

Se evidencia la participación de DIGECO en el Foro Virtual: Construcciones en Proceso.

Fueron capacitados 1,424 técnicos de las áreas financieras de las instituciones del Sector Público no Financiero: Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas y/o autónomas Instituciones Públicas de la Seguridad Social, Instituciones Desconcentradas, Empresas Públicas no Financieras y Gobiernos Locales ayuntamientos y juntas de distrito municipal), persiguiendo su empoderamiento en los avances en materia de contabilidad pública, la uniformidad y calidad de los No. Normas contables, actualizadas.

Se realizaron 176 asesorías normativas requeridas por las instituciones a través de correo electrónico, chat en línea, vía telefónica y foro.

Entre las instituciones que recibieron asistencia se encuentran: Procuraduría General de la República, Senado de la República Dominicana, Ministerio de Energía y Minas, Tribunal Constitucional, Dirección General de Impuesto Interno (DGII), Dirección General de Migración, Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), Se realizaron varias Jornadas de Capacitación a las Instituciones del Sector Público, con la participación de un total de ochocientos cincuenta y cinco (855) técnicos de las áreas administrativas financieras de cuatrocientas cuarenta y cuatros, (444)

	<p>instituciones, con el objetivo de lograr su empoderamiento en los avances en materia de contabilidad pública, la uniformidad y calidad de los registros contables.</p> <p>También se realizó una jornada de socialización con trescientas setenta (370) Instituciones</p> <p>Servicio Nacional de Salud, Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS), Ayuntamiento Santo Domingo Norte y Junta Municipal Rancho de la Guardia, entre otras</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa. • Fotos. • Memoria Anual, 2018, 2019, 2020 y 2021 	
<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>En 2018, en la que fueron impartidas tres charlas: 2018 se evidencia la realización del programa DIGECOG FIT, con la participación de 35 colaboradores.</p> <p>2019, se evidencia que en él se realizaron Operativos de pruebas PCR para detección de COVID-19.</p> <p>Se evidencia en el 2020, la formulación y puesta en práctica en DIGECOG del Plan de Emergencias y la conformación del Comité de Emergencias de la institución.</p> <p>Se destaca en el 2021, la ejecución en DIGECOG en el programa para la prevención de riesgo para la salud y de accidentes laborales, así como la</p>	

	<p>existencia del Comité SISTAP, con (5) jornadas de vacunación contra el Tétano, (1) contra la Hepatitis B y una contra la influenza en las que se han administrado 741 vacunas.</p> <p>Se evidencia la conferencia manejo de estrés para la prevención de enfermedades, donde participaron 116 colaboradores.</p> <p>Se evidencia la charla de Profanilla "Cuidarte es Amarte", con una participación de 91 colaboradores; y la otra, sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128 colaboradores.</p> <p>Fueron capacitados 1,424 técnicos de las áreas financieras de las instituciones del Sector Público no Financiero: Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas y/o autónomas, Instituciones Públicas de la Seguridad Social, Instituciones Desconcentradas, Empresas Públicas no Financieras y Gobiernos Locales ayuntamientos y juntas de distrito municipal), persiguiendo su empoderamiento en los avances en materia de contabilidad pública, la uniformidad y calidad de los No. Normas contables, actualizadas.</p> <p>En el 2021, se evidencia la charla por parte del personal de Hemocentro Nacional, ubicado en de Santo Domingo Norte, donde se incentivó la cultura de salvar vidas a través de la donación de Sangre.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente,</p>	<p>Se evidencia en el 2021, 2020 2019 participación de DIGECOG en la actividad de benchlearning con la</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>	<p>Banco Central, Ministerio de Administración Pública y Tesorería Nacional.</p> <p>Se evidencia un enfoque medioambiental con el acuerdo que sostiene la DIGECOG con la Empresa Green Love, a la que se hizo entrega de:</p> <p>Cartón</p> <ul style="list-style-type: none"> • 143 kg en 2018 • 187 kg en 2019 • 150 kg en 2020 • 90 kg en 2021 • 9 kg en 2022 <p>Toners</p> <ul style="list-style-type: none"> • 48 unidades en 2018 • 39 unidades en 2019 • 19 unidades en 2020 • 71 unidades en 2021 <p>Plástico</p> <ul style="list-style-type: none"> • 44 unidades en 2018 • 34 unidades en 2019 • 0 unidades en 2020 • 9 unidades en 2021 • unidades en 2022 <p>Se evidencia de manera positiva la validación de los resultados de la medición de la responsabilidad social: En 2018, en Lomas Siete Picos en los Martínez, donde se sembraron 2,000 plantas de pinos.</p> <p>En 2018, donde participaron un total de 55 colaboradores de la institución.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

En 2019, en San Isidro de Juma, Bonaó, con la participación de 45 colaboradores, donde se sembraron 1,700 plantas de la especie de caoba hondureña.

En 2019, en la zona universitaria, con la recolección de 206 toneladas de residuos.

100% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salinas, Baní.

En 2020, colaboradores de la DIGECOG sembraron aproximadamente mil 400 árboles en la demarcación demográfica conocida como Colinas de Mina, a la altura del kilómetro 40 de la autopista Duarte, próximo a Villa Altagracia.

2021, se destaca la participación de los colaboradores de la DIGECOG, donde reforestaron parte de la costa de la playa en Bani.

Se evidencia Jornada de Limpieza de Viveros en la que fueron preparadas para ser plantadas, más de 200 plantas de bambú, y se homogenizaron unas 18 mil de estas, con lo cual DIGECOG realizó un aporte significativo para el mantenimiento y cuidado de los bosques del país.

- El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%.

	<ul style="list-style-type: none"> • El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente. • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, tendrá un impacto positivo. <p>Se evidencia la colaboración de DIGECOG en dos Jornadas de Limpieza de “Dominicana Limpia”.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Listado de participantes • Nota de prensa 	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Se evidencia que DIGECOG ofrece servicios a las partes interesadas, a través de:</p> <p>Asistencia Normativa en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p>	

Capacitación a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental.

Orientación a instituciones educativas y gremiales sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental.

La meta establecida en la DIGECOG es de responder al 100% la cantidad de asistencias técnicas recibidas.

Se evidencia la cantidad de asistencias técnicas y seguimientos recibidas por las instituciones durante los años 2021, 2020, 2019 y 2018, impactándolas positivamente:

En 2021 fueron realizadas un total de 46,923 asistencias a instituciones para asesorías y seguimientos, estas fueron respondidas al 100% según las solicitudes.

180 asistencias normativas en el Sistema de Contabilidad Gubernamental correspondientes al período enero-diciembre.

En el año 2022 la DIGECOG dio inicio a las jornadas de entrenamientos en el Sistema de Contabilidad Gubernamental de SIGEF y el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), impactando hasta el momento a 104 funcionales de las áreas administrativas y financieras correspondientes a 52 instituciones descentralizadas y/o autónomas e instituciones públicas de la Seguridad Social. Esto como parte de las acciones de capacitación contempladas en el POA 2022.

Para el año 2021 se planificó capacitar al 55% de las instituciones, logrando capacitar un 93.5%.

Fueron realizadas cuatro (04) capacitaciones a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental, con la participación de 1,952 técnicos representantes de 630 instituciones, las mismas fueron en los temas:

1. Elaboración de Estados Financieros
2. Procedimiento de Depuración de Saldos Contables en el Sector Público no Financiero.
3. Norma General de Cierre de Operaciones Contables 01-2020 y el Sistema de Análisis y Cumplimiento Normativo Contable (SISACNOC)
4. Contabilidad Pública para la Rendición de Cuentas, a los Gobiernos Locales (Ayuntamientos y Juntas Distritales)

- En 2020, se realizaron 38,307 asistencias a 166 unidades Ejecutoras del Gobierno Central y 512 Entidades del Resto de Instituciones del Sector Público para un incremento extraordinario de 172% con relación al año anterior.
- En 2019, 14,089 asistencias a 512 instituciones para un incremento extraordinario de 189% respecto al año anterior.
- En 2018, 4,863 asistencias a 278 instituciones.

Se evidencia una tendencia de valoración positiva en los resultados de las encuestas trimestrales realizadas a usuarios externos vía.

En 2021:

- 100% en tiempo de respuesta.
- 100% en calidad del servicio.

En 2020:

- 96% en tiempo de respuesta
- 100% en calidad del servicio

En 2019:

- 100% en tiempo de respuesta
- 100% en calidad del servicio

En 2018:

- 94.4% en tiempo de respuesta
- 100% en calidad del servicio

En 2019:

- 100% en fiabilidad.

En 2018:

- 94.4% en fiabilidad

Durante el mes de diciembre 2021 la institución obtuvo resultados en los indicadores de metas presidenciales de:

1. Índice de Gestión presupuestaria 100%
2. Normas básicas de control interno 65.03% por cambio de metodología de la CGR, en la actualidad se registra un 93.63%.
3. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública 95%
4. Índice de Ley No. 200-04 71%
5. Índice de TIC y gobierno electrónico / OPTIC / SISTICGE 96%
6. Indicador de Uso del Siscompras 99%
7. Transparencia Gubernamental 99%

8. Sistema de Análisis del Cumplimiento de Las Normativas Contables (SISACNOC) 100%.

Se evidencia que, de acuerdo con el plan de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), fueron elaboradas e implementadas:

Fue planificado en el POA 2021 la elaboración de ocho (8) normas contables y se elaboraron 13, valor que representa un 162% de la meta.

Las normas elaboradas fueron:

- Procedimiento políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.
- Procedimiento tratamiento contable para propiedades de inversión.
- Procedimiento presentación de la información del presupuesto en los estados financieros.
- Procedimiento para el tratamiento contable de los ingresos con contraprestación del Gobierno Central, entidades descentralizadas y autónomas no financieras, e instituciones públicas de la Seguridad Social y gobiernos locales
- Procedimiento del estado de flujos de efectivo.
- Procedimiento para el tratamiento contable de hechos ocurridos después de la fecha de presentación.
- Procedimiento para el tratamiento contable de los beneficios a los empleados.

- Procedimiento “activos y pasivos financieros”.
- Procedimiento de depreciación.
- Procedimiento para el tratamiento contable para la baja de bienes.
- Instructivo sobre el concepto agrupador del gasto.
- Procedimiento para el tratamiento contable de cuentas por pagar.

Fueron actualizadas 8 Normas:

- Procedimiento para el tratamiento contable de inventarios.
- Procedimiento para el tratamiento contable de la adquisición y/o alta de bienes.
- Procedimiento para el tratamiento contable de activos intangibles.
- Procedimiento para el tratamiento contable de deterioro.
- Norma de cierre de operaciones contables.
- Manual para la elaboración de los estados financieros.
- Norma general cierre de operaciones contables.
- Procedimiento para el tratamiento contable de los contratos de construcción

En 2020 se elaboraron, actualizaron y/o emitieron:

- Una (1) Norma de Corte Semestral
- Una (1) Norma de Cierre Fiscal
- Nueve (09) Normativas Contables

En 2019 se elaboraron:

- Una (1) Norma de Corte Semestral
- Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las Instituciones del Gobierno General, •
Elaboración y/o Actualización de doce (12) Normativas Contables:

En 2018 se actualizó:

- El Manual para Elaboración de Estados Financieros de las Instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y Autónomas, de la Seguridad Social y Gobiernos Locales, y los procedimientos de Deterioro y Equivalente de efectivo,
- La Norma de Corte Semestral 2018,
- La Norma de Cierre del Ejercicio Fiscal 2018,
- Contrato de Construcción,
- Manual de Instructivos de Formularios de Corte y Cierre.

Actualización de Procedimiento de Aprobación de Formularios y el Procedimiento de Arrendamiento Financiero.

Ver:

- Normas, Políticas Procedimientos, Manuales y Guías Contables elaborados en los años 2021, 2020, 2018 y 2019.
- Informes de seguimiento y asesoría contable a Instituciones del Sector Público en el SIAB 2018-2021.
- Memorias Anuales 2021, 2020, 2019 y 2018. Informes de Encuestas Trimestrales 2021, 2020, 2019 y 2018.

	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas 2021, 2020, 2019 y 2018. • Reporte del Sistema Integrado de Servicios SIS. • Actualizaciones de indicadores metas presidenciales. 2021-2022 	
<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 impacto en la sociedad para mejorar la transparencia, se evidencia para 2019-2020 el lanzamiento del Sistema de Análisis en el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC) a las instituciones públicas, como parte de los sistemas de innovación y mejora desarrollados por la institución en la prestación de sus servicios, donde fueron evaluadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2019: 300 instituciones públicas. - En 2020: 457 instituciones. <p>En 2021: El SISACNOC posee un total de 664 instituciones registradas de las cuales 343 poseen resultados satisfactorios entre 80% y 100%, 141 poseen resultados entre 60% y 79%, 21 instituciones con resultados de cierto avance entre 0% y 59% y las restantes instituciones no presentan ningún avance.</p> <p>Se evidencia que la DIGECOG ha cumplido el mandato constitucional, misional e institucional respecto a la transparencia y rendición de cuentas, mediante la elaboración y remisión anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), realizando en el tiempo oportuno, según lo planificado.</p>	

En el ERIR de cierre del 2021, fueron incorporadas un total de 542 Instituciones: 108 instituciones instituciones del Gobierno Central.

En el ERIR de cierre del 2020, fueron incorporadas un total de 477 Instituciones: 94 instituciones descentralizadas, 211 Gobiernos Locales, 169 instituciones del Gobierno Central y 3 Unidades recaudadoras.

Para el 2018, la Institución recibió 298 estados financieros de las instituciones de diferentes niveles de gobierno, siendo analizados antes de incluir en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), los que cumplían con las normativas dictadas por DIGECOG.

Se evidencia un portal web rediseñado, moderno y eficiente que ofrece servicios públicos de calidad que impactan a los ciudadanos, con un total 230,390 visitas en los últimos cuatro (04) años:

- En 2021 40,507
- En 2020:70,962
- En 2019: 50,645
- En 2018: 68,276

Se evidencia que DIGECOG ha obtenido certificaciones de la OGTIC en las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) como se detalla a continuación:

En 2021, las Certificaciones siguientes:

- Certificación NORTIC A4

	<ul style="list-style-type: none"> - Certificación NORTIC A6 <p>Recertificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NORTIC A2 - NORTIC A3 - NORTIC A5 - NORTIC EI <p>En 2020, la Certificación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano (NORTIC A3). - Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A:4) <p>En 2019, la Recertificación de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano (NORTIC A5).</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el año 2018, tres (04) Re- Certificaciones en: - NORTIC A3 - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2). - Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5). - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de la Dirección de Análisis de la 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Información Financiera de los años 2018-2021. • Portal web de la DIGECOG para NORTIC. • ERIR 2021 • ERIR 2022 • Visitas al portal web institucional. 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG aprovecha los resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>Es por esa razón que ha visitado varias instituciones otras muchas han visitado la DIGECOG con la intención de conocer sus prácticas en las mejoras de los servicios, procesos y calidad, dentro de las instituciones con las que se ha realizado benchmarking se encuentran:</p> <p>la institución tomó la iniciativa de certificar a 5 auditores internos en la Norma ISO 9001-2015, después de haber visitado el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) y ver que ellos así lo hicieron, además, en esa actividad se pudieron ver sus experiencias en materia de gestión de calidad y sus acciones desarrolladas que los llevó a ser ganadores del premio nacional a la calidad.</p> <p>Se evidencia la contratación de una consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad sustentado en la Norma ISO-9001:2015.</p> <p>Se evidencia la realización de un ejercicio de benchmarking con el MAP para conocer su experiencia en la implementación de la Norma ISO 9001:2015.</p>	

Se evidencia que DIGECOG participa en actividades de Benchmarking organizadas por el MAP. Un ejemplo de ello fue la participación de una panelista del Departamento de Recursos Humanos en una actividad de Benchmarking sobre Evaluación de Desempeño, coordinada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Durante el año 2021 la DIGECOG participó en Benchmarking con el objetivo de Intercambiar experiencias con:

1. Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
2. Ministerio de Hacienda (en 3 oportunidades para conocer en cada uno temas diferentes).
3. Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
4. Ministerio de Administración Pública MAP.
5. Benchmarking de Hospital Hugo Mendoza.
6. Benchmarking con Superintendencia de Pensiones (SIPEN)
7. Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza
8. Ministerio de Salud Pública.
9. Banco Central.

Ver:

- Matriz de benchmarking 2018-2021
- Informes de participación en benchmarking. 2018-2021
- Mejoras en procesos producto a realización de benchmarking

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.

La DIGECOG ha planificado la firma de acuerdos de colaboración entre diferentes instituciones, en la actualidad tiene suscrito un total de 11 acuerdos o convenios desde el año 2018 a la fecha. Acuerdos a los que se les da seguimiento y monitoreo a las acciones comprometidas en el tiempo que corresponden, estos tienen un cumplimiento de un 100%, las instituciones son:

- Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI).
- Empresa Recicladora GREE LOVE, SRL
- Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Seguro Nacional de Salud (SENASA)
- Dirección General de Bienes Nacionales- Dirección General Catastro Nacional.
- El Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la Rep.Dom. (ICPARD).
- Dirección General Contrataciones Públicas.
- Dirección Central del Servicio Nacional de Salud (SNS)
- Instituto Duarte
- Gobernación del Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte
- Centro Nacional de Ciberseguridad. (CNCS).

Además, en el marco del Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), se firmaron 24 Convenios Interinstitucionales, para la depuración de saldos contables, con el objetivo de mostrar la realidad económico-financiera de las

	<p>instituciones del Gobierno Central Y para lograr el involucramiento de las máximas autoridades ejecutivas de las instituciones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Alianzas 2018-2021 • Matriz de acuerdos y convenios 2018-2022 • Acuerdos firmados por las áreas sustantivas (24) 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Como resultado de las inspecciones la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, DIGECOG recibió Medalla de Oro en el Premio Nacional a la Calidad en el año 2021 y Medalla de Plata en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias 2018.</p> <p>En el mes de mayo 2021 fue recibido el informe de auditoría por parte de AENOR.</p> <p>Durante el año 2021 se realizaron auditorías internas a los departamentos de: Dirección de Análisis de la Información, Oficina de Acceso a la Información, Departamento Jurídico, Tecnología la Información, Planificación y Desarrollo, Dirección de Procesamientos Contables, Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, Comunicación y Normas y Procedimientos.</p> <p>En 2021, se realizó una (1) auditoría externa de seguimiento de AENOR a los departamentos Planificación y Desarrollo, Normas y Procedimientos, Procesamientos Contables, Análisis de la Información, Comunicación, Recursos</p>	

	<p>Humanos y Tecnología, como resultado de esa auditoria se recibieron cero (0) no conformidades, tres (3) observaciones y una (1) oportunidad de mejora.</p> <p>De las auditorías realizadas se han recibido un total de:</p> <p>En 2021: No conformidades: 13 Observaciones: 18 Recomendaciones: 21 Fortalezas: 41 Oportunidades de mejora 2</p> <p>En 2020: No conformidades: 9 Observaciones: 5 Recomendaciones: 0 Fortalezas: 0 Oportunidades de mejora 5</p> <p>En 2019: No conformidades: 1 Observaciones: 1 Recomendaciones: 0 Fortalezas: 0 Oportunidades de mejora 3</p> <p>Además, fue recibida la evaluación de la Carta Compromiso al ciudadano correspondiente al periodo enero 2021- febrero 2022 con una puntuación de 97.55%.</p> <p>La DIGECOG es evaluada con una periodicidad mensual en los Indicadores de metas presidenciales, con 8 indicadores obteniendo un promedio general de 90% cumplimiento.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Además, fue completada la matriz de autoevaluación CAF 2021 y el informe de retorno en respuestas a las áreas de mejoras identificadas por el equipo evaluador.

Se evidencia que, en junio de 2020, el Ministerio de Hacienda recibió el Informe de Retorno con los resultados de la última evaluación PEFA realizada en el país y DIGECOG está a la espera de recibirlo.

Se evidencia la mejora continua en el proceso de las inspecciones y auditorías de impacto realizadas a la institución, obteniendo los resultados siguientes:

En 2020:

La DIGECOG obtuvo la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, de todos sus procesos, luego de ser auditada por la empresa certificadora AENOR. 2 auditorías internas sobre políticas, procedimientos e información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el 2020, fueron recibidos más de 400 Estados Financieros, de los cuales 290 fueron incluidos en el ERIR y el Estado Financieros Consolidado, en virtud de que cumplen los criterios de calidad exigidos por el órgano.

En 2019, los resultados alcanzados en función de las inspecciones realizadas por DIGECOG a las instituciones del sector público fueron extraordinarios, pues se superó con creces el año anterior, al recibir 316 estados financieros, de los

cuales se incluyeron cincuenta y seis (56) nuevos estados en el ERIR.

En 2018, resultado del impacto de su gestión y la prestación de los servicios en ese año fiscal, DIGECOG recibió doscientos sesenta (260) estados financieros por parte de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno para analizarlos e incluir en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) los que cumplen con las normativas emitidas por DIGECOG en su condición de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental

Se evidencia que la DIGECOG ha recibido las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG. La meta establecida para los resultados de esas evaluaciones es de un 100%. Las calificaciones logradas fueron las siguientes:

- En 2022: 73%
- En 2021: 99%
- En 2020: 100%
- En 2019: 100%.
- En 2018: 93.5%

Se evidencia que Digecog obtiene calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (Sismap), ocupando en la actualidad la posición no. 6 del ranking. Con la realización del Manual de Cargos ya aprobado por el MAP, la institución tiene la perspectiva de ser la 1era o 2da institución en mejor ranking, como de

hecho se logró varias veces durante el año 2021 y 2022.

La meta establecida para los resultados de esas evaluaciones es de un 100%.

- 91% en 2022
- 95% en 2021
- 96.88% en 2020
- 95.16% en 2019
- 90.32% en 2018

Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Gubernamental de Tecnologías y Comunicación (Ogtic) respecto a DIGECOG que se ha mantenido entre las primeras diez (10) posiciones en el ranking nacional, con un puntaje de:

La meta establecida para los resultados de esas evaluaciones es de un 100%.

- En 2022: 96%
- En 2021: 91.95%
- En 2020: 95.95%
- En 2019: 96.99%
- En 2018: 95.99%

Se evidencia el alto desempeño de DIGECOG respecto al cumplimiento de las normativas dictadas por la OPTIC, a través de Certificación en las Normas NORTIC A-2, A-3, A-4, A-5 y E-I y cinco (05) Re-certificaciones:

Ver:

- Ranking SISMAP 2018 -2022.
- Reporte DIGEIG 2018 -2022.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ranking SISTICGE 2018 -2022. • Evaluaciones de indicadores de metas presidenciales 2021-2022 • Resultados de auditorías internas y externas 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Como evidencia de innovaciones la DIGECOG ha continuado con la inclusión de instituciones Sistema de Acreditación del Cumplimiento de las Normativas Contables SISACNOC y como logro institucional ese indicador fue colocado dentro de los indicadores de metas presidenciales en donde se monitorea el cumplimiento del mismo a todas las instituciones, en el año 2021 fueron incluidas 364 instituciones a la fecha se han incluido 668 instituciones.</p> <p>La DIGECOG en el año 2021 diseñó su sistema de planificación estratégica, Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) creado con la finalidad de dar seguimiento a las actividades del POA y en el mismo año fueron diseñados tableros de mando (Dashboards) en Excel para el monitoreo de los indicadores, desarrollados para todos los departamentos, en donde se puede tener una vista de todos los movimientos para el logro de los indicadores de forma mensual.</p> <p>En la DIGECOG a través de la Dirección de Análisis de la Información se implementó la técnica de presentación de informaciones contables dinámicas a través de la herramienta POWER BI replicadas de manera activa en la página de la institución para el consumo de todos los ciudadanos.</p>	

En la actualidad la DIGECOG tiene aprobado el proyecto de creación de una unidad de atención al usuario con la finalidad de tener una atención directa con el cliente (ciudadano) una de las actividades desarrolladas para estos fines fue la realización de Benchmarking con la DGII con miras a conocer sus buenas prácticas en ese tema.

Otro proyecto innovador de la DIGECOG es la implementación de una unidad de monitoreo del servicio y la realización de un Concurso e investigación sobre temas contables, programado en el POA 2022 como indicador para ser realizada agosto-noviembre 2022.

La DIGECOG ha acogido la sugerencia de innovación del Ministerio de Administración Pública MAP de diseñar la Carta Compromiso estilo brochure y como elemento agregado esta posee código QR que redirige al usuario a los servicios que ofrece la institución.

En el año 2019 Se evidenció que DIGECOG ha realizó el Análisis, Diseño y Desarrollo del Sistema de Acreditación del Cumplimiento de las Normativas Contables SISACNOC cuyo fin consiste en monitorear y medir a las instituciones respecto a los niveles de cumplimiento, en términos de eficiencia, eficacia y calidad de las normativas contables que emite la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), a través de una serie de indicadores cuya validación contribuye al logro de resultados como parte de la innovación en los servicios destinados a la mejora

	<p>del impacto del órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental en las partes interesadas y la sociedad en sentido general.</p> <p>Se evidenció que DIGECOG continúa trabajando en la estrategia de “Certificación del Cumplimiento Normativo”. En este sentido, fue desarrollado, socializado e implementado el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), se elaboraron dos (2) guías inductivas para usuarios internos y usuarios externos y se elaboró un informe que refleja las instituciones que cumplen con los indicadores del SISACNOC en los Estados Financieros del 2019.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG implementó un nuevo diseño de la Página Web Institucional que ahora permite a los usuarios tener un acceso más ágil y dinámico a los contenidos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Acreditación de las Normativas Contables (SISACNOC). • Pantalla página web institucional. • Capturas de pantallas del SISMEP • Matriz de innovaciones. Resultados del SISACNOC / certificados. 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La DIGECOG, órgano rector del sistema de contabilidad gubernamental responsable de emitir las normas, políticas y procedimientos técnicos que permiten procesar, evaluar y exponer los hechos económicos y financieros que afecten o puedan llegar a afectar el patrimonio de las Instituciones del Sector Público.</p>	

En el año 2021:
Elaboración de 13 Normativas Contables
Actualización de 8 Normativas Contables.
En proceso de realización del anteproyecto de ley contabilidad pública, con una planificación en el PEI para ser ejecutados 2021 (20%), 2022(30%), 2023(50%).

Como resultados de implementación de reformas del sector público en el componente que le corresponde a la DIGECOG se ha logrado un 93.63% en el avance de la implementación en Normas Básicas de Control Interno, NOBACI de una meta de 100% además, la DIGECOG logró ser la institución de las dependencias del Ministerio de Hacienda que muestra mayores avances significativos en el desarrollo del plan de acción del PROGEF, logrando un 50 % en la implementación del plan de acción que vence en 2022.

En 2020, DIGECOG elaboró y/o actualizó once (11) normativas contables, según el siguiente detalle:

- Una (1) Norma de Corte Semestral
- Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las Instituciones del Gobierno General,
- Tres (3) Procedimientos
- Un (1) Manual
- Tres (3) Instructivos
- Tres (3) Guías

En 2019, DIGECOG elaboró las normativas siguientes, catorce (14):

	<ul style="list-style-type: none"> - Una (1) Norma de Corte Semestral y - Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las Instituciones del Gobierno General, - Elaboración y/o Actualización de doce (12) Normativas Contables <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas contables, elaboradas 2018-2021 • Normativas contables, actualizadas, 2018-2021 • Anteproyecto de ley contabilidad pública. • Reporte de evaluaciones NOBACI 2022 • Informes de avances del PROGEF 2021-2022 	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que la institución elabora y ejecuta dos (2) planes de capacitación anual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Interno: atendiendo a las necesidades específicas de los colaboradores contenidas en el formulario de detección de necesidades de capacitación y en los resultados de las evaluaciones de los acuerdos del desempeño 2. Externo: atendiendo a las necesidades de las partes interesadas referente a sus necesidades en la implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental, las normativas contables entre otros 	

temas relacionados con la misión institucional

En el año 2021, fue planificado un total de 60 actividades formativas entre talleres, charlas, cursos y diplomados, de las que se ejecutaron un total de 93 con una participación de 1498 personas entre las diferentes actividades formativas.

Las actividades formativas de mayor impacto son:

1. Curso: Excel Avanzado, 6 colaboradores.
2. Curso: Planificación Estratégica, 25 colaboradores.
3. Diplomado: Contabilidad Gubernamental, 71 colaboradores.
4. Curso: Ortografía y Redacción, 17 colaboradores.

En el año 2020, se evidencia la implementación del Plan de capacitación, con una planificación de 75 actividades formativas. realizándose un total de 39 de estas, equivalente a un 52%, en vista de que las restantes tuvieron que ser canceladas, dadas las medidas económicas y sanitarias contempladas por la Pandemia del COVID-19.

Desglosadas en:

149 capacitaciones, de las cuales, 70 fueron realizadas durante el período de confinamiento, impactando a 276 colaboradores, durante el período de confinamiento, compuestas por:

- 51 charlas y webinars

- 11 cursos
- 5 talleres
- Diplomados y especializaciones

Se evidencia la implementación del plan de capacitación DIGECO en 2019, logrando un total de 75 capacitaciones, distribuidas de la manera siguiente:

- 5 talleres
- 23 diplomados
- 37 cursos
- charlas
- 1 maestrías
- 5 conferencias
- 01 panel

Se evidencia la planificación de 51 capacitaciones en 2018, superando este número con la ejecución de 18 nuevas para un total de 69, superando las expectativas con respecto al año anterior en un 76.81%, logrando impactar de manera positiva el 95% de los colaboradores de DIGECO en su formación personal y profesional.

- 242 talleres
- 26 diplomados
- 573 cursos
- 250 charlas
- 08 seminarios
- 13 inducciones
- 01 coaching internacional

Para mantener las instalaciones de forma óptima la institución posee un plan de mantenimiento planta física, vehículos y mayordomía, mismo que es actualizado cada año y contempla un cronograma

	<p>para los mantenimientos, dicho plan es realizado para cada año y son ejecutados, según lo planificado, estas acciones son monitoreadas a través del POA de forma trimestral o mensual como corresponda.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de mantenimientos 2020-2022. • Plan de capacitación 2018-2021 • Listados de participantes de las capacitaciones • POA 2018-2022 • Fotos de actividades de formación (capitaciones) 2018-2021 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La DIGECOG con la finalidad de mejorar los procesos y servicios ha planificado desarrollar herramientas tecnológicas que en la actualidad están implementadas y puestas en marcha, dentro de ellas están:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). Año 2019. - Implementación de Sistema de gestión de calidad basado en las Normas ISO: 9001-2015. febrero 2020. - Desarrollo de tableros de control (tableros de mando) para los monitoreos individuales de los POA. Enero 2021 - Sistema Integrado de Producción de Estadísticas (SIPE). Marzo 2021. - Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación. Junio 2021. - Rediseño de Portal Web. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de Carta Compromiso al Ciudadano con la inclusión de otros servicios, acción comprometida en el POA 2022. - Creación de área de cultura de servicios, para mejorar la atención al ciudadano cliente. - Creación de cuadro de mando integral para el monitoreo del PEI. - Sistema (software) de Administración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (CERTOOL). <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISACNOC • Certificado Normas ISO: 9001-2015. • Tableros de Mando o Dashboard • Procedimientos de SIPEI • Informes de SIPEI • Capturas de pantalla SISMEP • Reportes de SISMEP • POA 2022 • Política o procedimiento de cultura de servicios. • Tableros del PEI. • Sistema (software) de Administración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (CERTOLL). • Gráfico de innovaciones 2020-2021 • Gráfico de innovaciones 2022 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Con la finalidad de evaluar los resultados obtenidos en la prestación de sus servicios la Digecog realiza análisis comparado con instituciones homologas, Dirección General de presupuesto, Digepres,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Contraloría General de la Republica y Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.

Participación en Premios Nacional a la Calidad:

DIGEPRES: Medalla de Oro, año 2020.

CONTRALORIA: Medalla de Plata, año 2016.

MICM: Medalla de Oro año 2021.

DIGECOG: Medalla de Oro, año 2021.

Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras, Siscompras.

DIGEPRES: Calificación de 96.38% en el cuarto trimestre 2021.

CONTRALORIA: Calificación de 96.10% en cuarto trimestre

MICM: Calificación de 99.66% en el cuarto trimestre

DIGECOG: Calificación de 98.69% en el cuarto trimestre

<https://www.dgcp.gob.do/siscompras>

Sistema de Monitoreo de Administración Publica, SISMAP

DIGEPRES: Calificación de 88.60% y posición No. 15 del ranking.

CONTRALORIA: Calificación de 84.82% y posición No. 32 del ranking.

MICM: Calificación de 93.77% y posición No. 2 del ranking.

DIGECOG: Calificación de 91.85% y posición No. 6 del ranking.
Resultados al 21 de abril 2022
<https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/RankingView>

Índice de Uso de Tic e Implementación de Gobierno Electrónico, SISTIGE:

DIGEPRES: Calificación de 94% y posición No. 13 del ranking.

CONTRALORIA: Calificación de 92.84% y posición No. 20 del ranking.

MICM: Calificación de 91.80% y posición No. 24 del ranking.

DIGECOG: Calificación de 95.95% y posición No.7 del ranking. <https://sisticge.dominicana.gob.do>

Sistema de Análisis del Cumplimiento de Las Normativas Contables:

DIGEPRES: Calificación de 94% y posición No.54 del ranking al cierre del año 2021.

CONTRALORIA: Calificación de 97% y posición No. 26 del ranking al cierre del año 2021

MICM: Calificación de 93% y posición No. 64 del ranking al cierre del año 2021.

DIGECOG Calificación de 98% y posición No. 12 del ranking al cierre del año 2021.

Normas Básicas de Control Interno, NOBACI:

DIGECOG: Calificación de 93.63%, según reporte recibido de parte de la Contraloría General de la Republica, marzo 2022.

Carta Compromiso al Ciudadano:

DIGEPRES: octubre 2021-octubre 2023 Resultados de última evaluación 97%

<https://www.Digepres.gob.do/publicaciones/carta-compromiso-al-ciudadano>

CONTRALORIA: diciembre 2020-diciembre 2022.

Resultados de última evaluación xxxx%

https://www.contraloria.gob.do/images/brochurecartacompromisoCGR_2021.pdf

MICM: diciembre 2021-diciembre 2023. Resultados de última evaluación 97.51%

[https://micm.gob.do/images/pdf/otros/2022/03-marzo/Brochure Carta Compromiso al Ciudadano MICM 2021-2023.pdf](https://micm.gob.do/images/pdf/otros/2022/03-marzo/Brochure_Carta_Compromiso_al_Ciudadano_MICM_2021-2023.pdf)

DIGECOG: febrero 2022- febrero 2024.

Resultados de última evaluación 97.55%

<https://www.Digecog.gob.do/index.php/publicaciones/carta-compromiso>

Ver:

- Matriz de Benchmarking 2018-2022
- Reportes indicadores metas presidenciales de contraloría General de la Republica, Dirección General de Presupuesto y Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.

<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 institución cuenta con un total de 35 acuerdos de colaboración II acuerdos de colaboración firmados desde el año 2018-2022 y 24 acuerdos de saneamiento de las cuentas contables firmados en el año 2021.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de acuerdos o convenios 2018-2022 • Acuerdos firmados 2018-2022 	
<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 en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La DIGECOG mantiene interoperabilidad con diferentes instituciones con las que es evidente el ahorro de recursos y tiempo para el trámite y reporte de informaciones:</p> <p>-Ministerio de Hacienda Con el Sistema de Planificación, Monitoreo Y Evaluación (PME).</p> <p>-Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, mediante el Sistema de Gestión del Plan Plurianual del Sector Público.</p> <p>-Dirección General de Contrataciones Públicas, mediante el indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones.</p> <p>-Aenor dominicana, SRL Para implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La DIGECOG en el año 2020 elaboró el Plan de Gestión documental, además fue elaborado el Cronograma de transferencia documental y fue dado Inicio al proceso de digitalización documental</p>	

de los archivos de gestión de la institución hacia el archivo central.

En la actualidad se encuentran digitalizados los documentos de:

- Comunicaciones recibidas y enviadas de la Dirección General.
- Libramientos del Departamento Administrativo y Financiero.
- Expedientes de personal del Departamento de Recursos Humanos.

En el año 2022 DIGECOG implementó el Plan de digitalización documental de las áreas misionales de los años 2011-2012.

En la DIGECOG se realizó la primera transferencia de documentos históricos de 2,524 expedientes desde el archivo central hasta Archivo General de la Nación en cumplimiento a la ley general de archivos 481-08 y su reglamento de aplicación 129-10, amparado en la resolución no. 002-2021.

La institución participó en el año 2020-2021 en el proyecto burocracia cero (0) a través del Ministerio de Hacienda y ha tenido como meta levantar los procesos de las áreas misionales con la revisión y actualización de los procedimientos para reducir o eliminar la burocracia innecesaria en los mismos.

Ver:

- Plan de gestión documental 2019-2022
- Plan de digitalización 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de transferencia documental 002-2021 • Procedimientos revisados para reducción de burocracia.2020-2021 • Listados de participantes de reuniones de ampliación de trámites o burocracia cero (0) 2020-2021 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La DIGECOG realiza un cronograma de auditorías tanto internas como externas con la finalidad de conocer sus puntos fuertes/ áreas de mejoras y/o observaciones, producto de estas se han tenido las siguientes</p> <p>En 2021: No conformidades:13 Observaciones: 18 Recomendaciones: 21 Fortalezas: 41 Oportunidades de mejora 2</p> <p>En 2020: No conformidades:9 Observaciones: 5 Recomendaciones: 0 Fortalezas: 0 Oportunidades de mejora 5</p> <p>En 2019: No conformidades:1 Observaciones: 1 Recomendaciones: 0 Fortalezas: 0 Oportunidades de mejora 3</p> <p>De estas auditorías se elaboraron el 100% de los planes de acción y sus debidas acciones correctivas a los hallazgos, que fueron requeridos.</p> <p>La Digecog ha realizado dos (2) planes de mejoras productos a los informes de retorno del Premio</p>	

	<p>Nacional a la Calidad por la postulación en los años 2018-2020, además, ha realizado las autoevaluaciones a solicitud del Ministerio de Administración Pública MAP correspondiente a los años 2018-2021.</p> <p>La Digecog cada año recibió los informes de verificación del proceso de evaluación del desempeño basado en resultados del Ministerio de Administración Pública, MAP con las debidas observaciones al proceso, correspondientes a los años 2019-2021 acciones que fueron implementadas en los años siguientes, según se recibieron.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías internas 2018-2022 • Matriz de no conformidades 2018-2022 • Planes de mejoras productos de las auditorías. 2018-2022 • Auto evaluación CAF 2018-2022 • Planes de mejoras informe de retorno CAF. 2018-2022 • Informe de verificación del proceso de evaluación del desempeño 2018-2022 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>En el año 2021 la DIGECOG fue galardonada con Medalla de Oro en la XVII entrega de Premio Nacional a la Calidad del Sector Público.</p> <p>En el año 2018 la DIGECOG fue galardonada con Medalla de Plata en la XVII entrega de Premio Nacional a la Calidad del Sector Público.</p> <p>Certificaciones OGTC:</p>	

	<p>A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano.</p> <p>A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>A4: Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.</p> <p>E1: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>A5 Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano Software en el Estado Dominicano.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones NORTIC 2018-2022 • Reconocimiento Medalla de Oro 2021 • Reconocimiento Medalla de Plata 2018 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, demostrando una gestión adecuada de la institución. La DIGECOG evidencia que ejecutó un 92% de su presupuesto en el 2018, un 97% en el 2019, 90% en el 2020 y en el 2021 una ejecución de un 92%.</p> <p>En los años 2020 y 2021 la institución se hizo eco del decreto presidencial 396-21 que establece plan de austeridad y racionamiento del gasto público, el cual</p>	

busca racionalizar el uso de los recursos asignado a instituciones y funcionarios, por ende, la DIGECOG redujo de manera significativa la ejecución del presupuesto asignado en 90% promedio y de destinó sus recursos de forma efectiva realizando compras con niveles de prioridad alto.

En el año 2021 a la DIGECOG le fue asignado un presupuesto de RD\$ 481,753,701.00 y una asignación adicional de RD\$31,012,705.67 por concepto de acuerdos con la Unión Europea para el programa de apoyo a la Reforma de la Administración y Finanzas Publicas para un presupuesto general de RD\$512,766,406.67.

Fueron ejecutados RD\$472,170,238.54 para una ejecución total de 92% desglosados de la siguiente manera:

Remuneraciones y contribuciones: RD\$ 408,668,470.26

Contratación de servicios:
RD\$31,431,308.64

Materiales y suministros:
RD\$13,874,394.79

Bienes, Muebles inmuebles e Intangibles
RD\$18,196,064.84

El presupuesto planificado para el año 2020 fue de un RD\$436,447,994.00 y fue ejecutado RD\$394,792,920.00 para una ejecución de un 90%.

El presupuesto planificado para el año 2019 fue de un RD\$436,447,994.00 y fue ejecutado RD\$422,288,701.00 para una ejecución de un 97%

	<p>El presupuesto planificado para el año 2018 fue de RD\$391,447,994.00 y fue ejecutado RD\$359,598,981.00 para una ejecución de un 92% en el año.</p> <p>La Digecog ha mantenido en el transcurrir de los años valores satisfactorios en el indicador de índice de Gestión Presupuestaria se muestra en el portal de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), obteniendo la DIGECOG un 100%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión presupuestaria 2018-2021 • Informes de ejecución de PACC 2018-2021 • Informes de ejecución financiera, DIGECOG de procesos de compras 2018-2021. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Fue realizada la evaluación costo efectividad realizado por tecnología en las compras de las computadoras.</p> <p>La institución tenía planificado la realización del Plan Estratégico Institucional PEI con un consultor (asesor) y se decidió realizar con los recursos de la institución eliminando de esa forma los costos en ese sentido para su realización.</p> <p>La institución ha desarrollado con sus recursos internos en el Departamento de Tecnología de la Información los softwares internos de planificación y desarrollo, de almacén y de servicios sin costos</p>	

adicionales además del software de contabilidad para el uso de las instituciones externas.

La DIGECOG con la finalidad de reducir costos mediante el Departamento de Tecnologías de la Información desarrolló el Sistema de Monitoreo de la Planificación SISMEP.

Fue realizada la evaluación costo efectividad realizado por tecnología en las compras de las computadoras.

La institución tenía planificado la realización del Plan Estratégico Institucional PEI con un consultor (asesor) y se decidió realizar con los recursos de la institución eliminando de esa forma los costos en ese sentido para su realización.

La institución ha desarrollado con sus recursos internos en el Departamento de Tecnología de la Información los softwares internos de planificación y desarrollo, de almacén y de servicios sin costos adicionales además del software de contabilidad para el uso de las instituciones externas.

La DIGECOG con la finalidad de reducir costos mediante el Departamento de Tecnologías de la Información desarrolló el Sistema de Monitoreo de la Planificación SISMEP.

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