

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Contraloría General de la República _

FECHA:

7/07/2022

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).	<p>En el año 2021, la Contraloría General de la República formuló su Marco Estratégico Institucional, el cual fue un proceso participativo, multidisciplinario y dinámico que integró a colaboradores de las distintas áreas de la institución, así como representantes de los grupos de interés. Durante este proceso se revisaron la misión, visión y valores de la institución, y se vinculó el plan a las distintas estrategias y planes (Estrategia Nacional de Desarrollo, PNPSP, Plan de Gobierno, ODS, entre otros), así como a las normativas y marco legal vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none">1- Convocatoria y Registro de participantes Kick Off PEI 2021-2024, Equipo Directivo y Grupos de Interés.2- Convocatoria y Registro de participantes Kick Off PEI 2021-2024, Equipo de Trabajo Técnico.3- Convocatoria y Registro de participantes Taller de Filosofía Organizacional (misión, visión y valores).	

	<ul style="list-style-type: none"> 4- Fotografías Taller de Filosofía Organizacional. 5- Plan Estratégico Institucional CGR 2021-2024 (Páginas 8-12; 16-18; 29). 6- Publicación en las redes sociales: Taller Filosofía Organizacional. 7- Difusión de la Filosofía Organizacional en redes sociales y página web. 	
<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>En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se tienen definidos los valores alineados a la misión y visión.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. PEI 2021-2024 (Pág. 29)</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 fue revisado y validado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), indicando que el mismo cumple con los requerimientos establecidos en el Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional y se encuentra alineado con las prioridades nacionales definidas para la gestión de gobierno, Estrategia Nacional de Desarrollo (END – Ley Núm. 1-12) y los compromisos internacionales contenidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS-2030).</p>	

END:

Eje I: Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.

Objetivo General I.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.

Objetivo Específico I.1.1: 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.

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.

PNPSP:

Política 15: Hacia un Estado Moderno e Institucional.

Política 17: Enfrentar la corrupción y la impunidad.

ODS 2030:

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones sólidas.

Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Evidencias:

- 1- Matriz PEI CGR 2021-2024- Cadena de Valor RUTA.
- 2- Correo de remisión de Matriz PEI CGR 2021-2024- Cadena de Valor RUTA.

	<p>3- Comunicación MEPyD Validación PEI 2021-2024, alineado a los ODS, END, PNPSP.</p>	
<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>Una vez formulado el PEI 2021-2024, la CGR socializó el plan con los colaboradores y grupos de interés. En una primera etapa, se realizaron jornadas internas de socialización con todo el personal, y luego, se realizó un acto de lanzamiento en el cual participaron los representantes de los grupos de interés (ministros, viceministros, directores generales, equipo técnico...) y colaboradores de la Contraloría. El evento de lanzamiento tuvo lugar el miércoles 08 de diciembre del 2021 en el hotel Crowne Plaza y contó con la presencia del excelentísimo presidente de la República, Luis Abinader Corona.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria Socialización interna. 2. Registro de participantes Socialización interna. 3. Audiovisual utilizado en la Socialización interna. 4. Listado de invitados e invitación del Evento de Lanzamiento. 5. Registro de participantes del Evento de Lanzamiento. 6. Fotografías del Evento de Lanzamiento. 7. Nota de prensa del Evento de Lanzamiento. 8. Publicación en las redes (Instagram) y página web del Evento de Lanzamiento. 9. Firma de banner de compromiso con la filosofía organizacional por lo colaboradores de la institución. . 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos</p>	<p>La contraloría General de la República estableció una Política de Planificación Institucional PL-DIPPP-01,</p>	

<p>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>donde establece la revisión de la misión, visión y valores, al menos dos veces al año, según solicitud de la Máxima Autoridad Ejecutiva. De igual forma, periódicamente se revisa la visión, misión y valores en el marco de la actualización del Plan Estratégico Institucional. Recientemente, en el año 2021 se reformuló la filosofía organizacional, tomando en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PL-DIPPP-01 Política de Planificación Institucional (política 6.8.6.) aprobada y firmada. 2. Socialización de la política con el equipo directivo, en fecha del 15 de noviembre de 2021. 	
<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>La Institución cuenta con una Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo, dirigido según los lineamientos de la DIGEIG, con el objetivo de prevenir comportamiento no ético, esta comisión administra el Código de Ética Institucional y buzón de denuncias, dónde el colaborador puede reportar cualquier conflicto de interés y acto de corrupción. De igual forma mediante la línea 311 y una Oficina de Libre Acceso los ciudadanos pueden realizar denuncias y conflictos de interés Código de Ética Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de las elecciones de la una Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo 2. Fotos de buzón de denuncias instalado 	

	3. Correo divulgando el Código de Ética.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>La institución desarrolla reuniones ordinarias con la máxima autoridad y de staff directivos, para reforzar la lealtad, confianza mutua y el respeto.</p> <p>Evidencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de planificación donde especifica las reuniones. 2. Convocatoria de reuniones Listado de asistencia 	La institución no ha reforzado la confianza mutua y de respeto, entre los empleados.

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>La institución estableció la política de Análisis y Rediseño Organizacional de la CGR PL-DPD-02, alineada a los lineamientos establecido por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>De igual forma se ha establecido política para la elaboración y control de documentos que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>Evidencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Análisis y Rediseño Organizacional 2. Listado de asistencia y socialización de la política 3. Fotografías. 	No se evidencia la actualización oportuna de las estructuras organizativas de la CGR.

	<p>4. Última Resolución de la estructura organización</p> <p>5. Socialización de la estructura</p>	
<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>La organización cuenta con un procedimiento para la administración y control del tablero de indicadores institucional dónde se dan seguimiento al desempeño de los procesos institucionales acorde al mapa de producción institucional. De igual forma mediante los POAs de las áreas se alimentan los indicadores estratégicos y operativos definidos en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de producción institucional 2. Tablero de indicadores digital y manual 3. Informe de desempeño de los Planes Operativos Anuales 	
<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>Durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se realizó un levantamiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (FODA), para dar respuesta a las mismas, mediante la inclusión de estas en los planes operativos de la institución. Los grupos de interés completaron un formulario en el cual debían colocar cuáles eran las aspiraciones/retos que tenían para con la CGR. Los resultados de este levantamiento fueron consensuados y priorizados ante el Comité Directivo de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1- Convocatoria y Reunión Kick Off del PEI 2021-2024, en la cual participaron los representantes de los grupos de interés y donde se les explicó el formulario. 2- Correo de remisión de los formularios. 3- Correo con las respuestas de los formularios por parte de los grupos de interés. 4- Matriz consolidada y priorizada del FODA. 5- Convocatoria y Registro de participantes Reunión de Presentación de los resultados del FODA. 	
<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>Mediante la política de Planificación Institucional y la Política de Administración y Valoración de Riesgo, se establecieron los controles internos para monitorear permanentemente las iniciativas e indicadores estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Planificación Estratégica Institucional. 2. Política de Administración y Valoración de Riesgo. 3. Matriz de Gestión de Riesgos Institucionales. 	
<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>La institución implementa los principios de gestión de Calidad, implementando el modelo CAF.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comité de Calidad 2. Autodiagnóstico CAF 3. Plan de Mejora CAF 4. Acuerdo EDI. 5. Informe de resultados 	
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>La institución cuenta con un plan de comunicación externa, para mantener informado los diferentes grupos de interés y toda la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Comunicación. 2. Boletines informativos 3. Revista institucional 4. Redes sociales en Instagram, canal de YouTube, twitter, Facebook. 	No se evidencias políticas de comunicación externas.
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>La institución la formado diferente equipos de trabajo para asegurar el desarrollo de los procesos, para el mismo cuenta con un Comité de Calidad, Comité de Control Interno, Comité de Compras y contrataciones, Comité Directivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación del comité de calidad 2. Comité de Control Interno Comité Directivo 	
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>La institución cuenta con una política de comunicación interna para mantener informado a los colaboradores sobre los acontecimiento institucionales, a la vez cuenta con murales informativos para colocar las informaciones más relevantes de la institución.</p>	

	Evidencias: <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de comunicación interna. 2. Foto del mural informativo 3. Redes sociales: Facebook, Instagram y Youtube 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se muestra un compromiso con la innovación promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.
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>Mediante resoluciones externas la Contraloría comunica a sus grupos de interés los cambios realizados a los servicios que esta institución ofrece.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución de Contrato. 2. Resolución de las NOBACI. 3. Video de lanzamiento de Certificaciones de Cargos. 	

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).	<p>Los líderes predicán con el ejemplo implementando sus planes operativos anuales, designando un enlace por áreas para promover el cumplimiento de los objetivos y valores de la instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Planes Operativos anual 2. Actividades de reforzamiento del POA 3. Firma de Banner del PEI. 	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución capacita a sus directivos en materia de liderazgo y empoderamiento para impulsar 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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taller de liderazgo y empoderamiento 2. Listado de participantes 3. Certificado de participación 4. Fotos 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Mediante comunicación interna la institución informa de forma periódica, sobre los asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Boletines informativos 2. Infografías 3. Mural informativo 4. Informe de POA 	
<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>Mediante el acuerdo de desempeño individual la institución apoya al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionando retroalimentación de forma oportuna para mejorar su desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo de desempeño institucional 2022, 	

	2. Correo informativo de elaboración de acuerdo y revisión.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.
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).	La institución mediante su plan anual de capacitaciones promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con las nuevas demandas, de igual forma la institución pone a disposición de los empleados una política de Evidencia: 1. Plan de capacitación 2022.	No se evidencia una política de capacitación actualizada a los lineamientos del PEI 2021-2024.
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Mediante un acto de cierre de proyecto de certificaciones de cargo digital, la Contraloría reconoció el desempeño y esfuerzos de los colaboradores destacado en la implementación del proyecto. Evidencias: 1. Invitación de evento de cierre del proyecto de Certificaciones. 2. Fotografía de reconocimiento	No existe un programa para reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo en la institución.

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>Se ha analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante encuesta de satisfacción y llenado de matriz de expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de encuesta 2. Socialización de encuesta de satisfacción 3. Remisión de matriz d expectativas y necesidades 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, formando parte de diferentes mesas técnicas.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesa de Evaluación del Desempeño 2. Burocracia cero 3. Transformación Digital 4. Mesa Técnica equilibrio económico 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Las ejecutorias de la institución están vinculadas a las siguientes políticas públicas, las cuales se identificaron en la formulación del PEI 2021-2024:</p> <p>END:</p> <p>Eje 1: Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética,</p>	

transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.

Objetivo General 1.1: Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.

Objetivo Específico 1.1.1: 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.

Línea de Acción 1.1.1.3: 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.

PNPSP:

Política 15: Hacia un Estado Moderno e Institucional.

Política 17: Enfrentar la corrupción y la impunidad.

ODS 2030:

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones sólidas.

Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Evidencias:

1. Carta del MEPyD certificando la alineación del PEI con las políticas públicas.
2. Matriz PEI 2021-2024 vinculada a las políticas públicas.
3. PEI 2021-2024.

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El desempeño de la CGR se encuentra alineado a las políticas públicas, las cuales se monitorean periódicamente según los lineamientos establecidos por los distintos Órganos Rectores. El desempeño de la institución se reporta a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeño físico-financiero a la DIGEPRES; 2. Desempeño en las metas del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) del MEPyD; 3. Desempeño de la institución en los productos del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública y Financiera de la República Dominicana y la movilización de los recursos nacionales (PROGEF) del Ministerio de Hacienda. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de ejecución PNPSP. 2. Programación Indicativa Anual de la DIGEPRES; 3. Reporte trimestral de ejecución física-financiera; 4. Reporte de avances del PROGEF 	
<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>No se ha gestionado 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>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Contralor General de la República participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Encuentros del Sr. Contralor con autoridades y asociaciones de profesionales.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Mediante la participación activa en las redes sociales y medios de comunicación y capacitación continua la Contraloría promueve una conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Encuentro con organizaciones. 2. Boletines de noticias. 3. Página Web Institucional</p>	

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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político,</p>	<p>Mediante la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se realizó un análisis FODA para conocer las fortalezas y debilidades, oportunidad y amenaza, mediante este análisis</p>	

<p>variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>surgieron estrategias para enfrentar esas debilidades y amenazas que impidan cumplir con los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz FODA 2. Análisis FODA 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La Contraloría tiene identificado sus grupos de interés y realizan levantamientos para conocer sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de grupo de interés 2. Foto de encuentro de la Máxima Autoridad Ejecutiva con diferentes grupos de interés 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La Contraloría realizó su Plan Estratégico Institucional tomando en cuenta la reforma del Sector Público</p>	
<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>Mediante la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se realizó un análisis FODA para conocer las fortalezas y debilidades, oportunidad y amenaza de la institución. En ese mismo orden la institución elaboró una política de valoración y administración de riesgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz FODA 2. Política de Valoración y Administración de Riesgos 3. Listado de Socialización de Política 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>La Contraloría traduce su misión y visión en objetivos estratégicos a largo y mediano plazo los cuales están planteados en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, de igual forma para el logro de los objetivos operacionales, la institución formula, monitorea planes operativos anuales desarrollados por cada una de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de ejes estrategias y objetivos estratégicos 2021-2024. 2. Matriz de Plan Operativo Anual de las áreas. 	
<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>Durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se realizó un levantamiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (FODA), para dar respuesta a las mismas, mediante la inclusión de estas en los planes operativos de la institución. Los grupos de interés completaron un formulario en el cual debían colocar cuáles eran las aspiraciones/retos que tenían para con la CGR. Los resultados de este levantamiento fueron consensuados y priorizados ante el Comité Directivo de la Institución.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Convocatoria y Reunión Kick Off del PEI 2021-2024, en la cual participaron los representantes de los grupos de interés y donde se les explicó el formulario. 2- Correo de remisión de los formularios. 3- Correo con las respuestas de los formularios por parte de los grupos de interés. 4- Matriz consolidada y priorizada del FODA. 5- Convocatoria y Registro de participantes Reunión de Presentación de los resultados del FODA. 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>		<p>No se evidencia cumplimiento de aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género.</p>
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La Contraloría anualmente formula su presupuesto institucional bajo los lineamientos establecidos por los órganos rectores, en el mismo se contemplan el plan anual de compras y contrataciones en este son considerados todos los recursos necesarios para llevar a cabo el plan operativo anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación para formular el Plan Operativos anual 2. Listado de participantes 3. Matriz de PACC 4. Presupuesto Institucional 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<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>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, contempla cuatro ejes estratégicos, los cuales las prioridades a largo y mediano plazo.</p> <p>Eje 1: Fortalecimiento del sistema nacional de control interno el cual busca fortalecer los controles aplicados a los organismos que administran o reciben recursos públicos bajo el ámbito de la ley Núm. 10-07.</p> <p>Eje 2: Fiscalización de los recursos públicos y antifraude, este eje abarca la fiscalización de las entidades que reciben, recaudan y ejecutan recursos públicos.</p> <p>Eje 3: Excelencia operativa, se enfoca en el fortalecimiento de las labores de la Contraloría para la simplificación de los procesos, la digitalización de los servicios, la generación de valor a los distintos grupos de interés</p> <p>Evidencia.</p> <p>I. PEI 2021-2021 Pág. 34-39</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Mediante el POA de cada área se definen los planes y tareas, estos alineados a los ejes estratégicos, objetivos estratégicos e indicadores estratégicos.</p> <p>Evidencia</p>	

	I. Matriz POA de las áreas.	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>La contraloría ha comunicado su marco estratégico Institucional y su Plan Operativos Anual por diferentes canales de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Video de Lanzamiento del PEI 2021-2024, Publicado en el Canal de YouTube de la Contraloría. 2. Mural informativo. 3. Redes sociales como Instagram, Facebook. 4. Boletines informativos. 	
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>La institución realiza monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, a través del Plan Operativo Anual de las áreas, mediante los proyectos instituciones y el tablero de indicadores institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de monitoreo de POA. 2. Informe de monitoreo de proyectos. 3. informe de monitoreo de indicadores. 	

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:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Mediante la gestión de proyecto se han desarrollado ideas innovadoras utilizando la tecnología, la institución ha digitalizados gran parte	

	<p>de sus procesos claves utilizando herramientas tecnológicas ágiles y de fácil uso.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultado de encuesta de satisfacción ciudadana 2021. 2. Proyecto digitalización de certificaciones de cargos. 	
<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>Para el desarrollo de la Organización la Contraloría ha realizado dos benchlearning internacional las mismas fueron realizadas en la Contraloría de Chile y la Contraloría de Colombia. Estos benchlearning sirvieron de apoyo para fortalecer los procesos claves e insumos para la nueva estructura organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Benchlearning Contraloría de Chile. 2. Informe de Benchlearning Contraloría de Colombia. 3. Listados de participantes de socialización de Benchlearning. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>
<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</p>		<p>No se 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</p>

costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Mediante el Presupuesto Institucional, la institución asegura la disponibilidad de los recursos Necesarios para la implementación de los cambios planificados, siguiendo los lineamientos de los órganos rectores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto Institucional 2. Informe de ejecución presupuestaria 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Mediante la Planificación Anual de Recursos Humanos se analizan las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, está alineada al Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Planificación de Recursos Humanos, situación Actual de Recursos Humanos. 2. Matriz de Planificación de Recursos Humanos de Creaciones de Cargos y Vacantes. 	

<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>La institución cuenta con un manual de recursos humanos donde establecen las políticas de aplicación de los diferentes subsistemas de Recursos Humanos, estas establecidos bajo el lineamiento de la Ley No. 41-08 de función pública y sus diferentes reglamentos de aplicación.</p> <p>Evidencia.</p> <p>I. Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos.</p>	<p>Se evidencia una oportunidad de actualización de las políticas y procedimientos de recursos humanos de cara al Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>
<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>No se evidencia cumplimiento de la 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>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Para gestionar el desarrollo de la carrera profesional la institución ha elaborado una política de capacitación y desarrollo del personal.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Política de Capacitación y Desarrollo.</p>	
<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>La Contraloría mediante la dirección de Recursos Humanos implementa el reglamento 525-09 de Reglamento de Evaluación del Desempeño y promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración Pública.</p> <p>Todos los años los colaboradores firman acuerdo de desempeño consensuado con su supervisor inmediato, alineado a sus funciones y la estrategia institucional. El acuerdo de desempeño es</p>	

	<p>monitoreado trimestralmente por los supervisores y evaluado semestralmente por Recursos Humanos</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación sobre elaboración de Acuerdo de desempeño 2. Carpeta de Acuerdo de Desempeño Firmado por los colaboradores por área. 3. Informe de Acuerdo de Desempeño CGR 2022 remito. 	
<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>No se evidencia una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución desarrolla e implementa un plan de capacitación y desarrollo basado en las competencias actuales y futuras, estas identificadas mediante la evaluación del acuerdo de desempeño y el diagnóstico de detección de necesidades.</p> <p>Evidencias.</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Matriz de Detección de Necesidades 2. Plan de Capacitación Anual 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Mediante el reclutamiento y selección de personal se atraen los talentos necesarios para lograr la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de desempeño Recursos Humanos</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>La institución ha desarrollado un programa de entrenamiento cruzado con el objetivo de desarrollar competencias y habilidades de las personas realizando otras funciones del área a la que te pertenecen.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Programa de entrenamiento cruzado.</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>Mediante la implementación del Plan de Capacitaciones se desarrollan las competencias individuales del personal</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de avance del Plan de Capacitaciones.</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La Contraloría General de la República se rige por lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08 en su Art. 48 donde se establece el derecho a recibir la inducción, formación y capacitación adecuada a fin de mejorar el desempeño de sus funciones, su desarrollo integral y la calidad del servidor público. Este proceso de inducción se evidencia en los empleados de nuevo ingreso los cuales son</p>	

	<p>acompañados en el proceso de adopción y conocimiento de sus funciones, además de la inclusión y manejo de la Ley 10 -07 CGR y Código de Ética, con la programación del Taller de Inducción Institucional impartido por CGR y el programa de Inducción a la Administración Pública impartido por el Instituto de Administración Pública (INAP) a estos nuevos empleados, además los nuevos colaboradores son guiados por sus supervisores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación PPT de inducción al personal de nuevo ingreso. 2. Fotografía de capacitación. 3. Listado de asistencia a talleres. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos tiene como responsabilidad dar cumplimiento a las promociones, traslados, reasignación y reclasificación del personal, la promoción de los servidores de la contraloría se fundamentará en el mérito personal, a partir de los siguientes criterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la evaluación del desempeño. • Cumplimiento del régimen ético y disciplinario. • Programa de desarrollo y capacitación. <p>En otro orden el proceso de traslado que aplica la institución la Dirección de recursos humanos deberá identificar las plazas disponibles acorde al perfil del cargo actual del empleado y de su preparación académica.</p>	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución cuenta con la Escuela Nacional de Control Interno que tiene como objetivo principal aportar al desarrollo y formación del colaborador implementando métodos modernos y medios electrónicos.</p> <p>De igual forma mediante el Plan de Capacitación se contemplan diferentes métodos modernos para impartir las capacitaciones.</p> <p>Evidencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación 2. Fotos de capacitaciones impartidas 	
<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>Mediante el Plan de Capacitación se Planifican cursos, talleres y diplomados relacionados a la gestión de riesgo, Conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación. 	
<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>Mediante encuesta de satisfacción de evaluación de las actividades formativas los colaboradores evalúan el desempeño del programa de capacitación, mediante la evaluación del desempeño se evalúa el impacto de la capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Capacitación 2. Informe de evaluación de desempeño institucional. 	<p>No se evidencia un análisis costo beneficios de las capacitaciones.</p>

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>La institución cuenta con una cultura de comunicación abierta, donde los colaboradores son partícipes de importantes proyectos y discusiones estratégicas con la oportunidad de aprovechar ese espacio y expresar sus ideas, además que estas acciones contribuyen a la motivación del trabajo en equipo. Ejemplo de esto es la participación de toda la organización en la elaboración del Plan Estratégico Institucional con el lema Cambiamos Juntos y en el rediseño de la nueva estructura organizativa de la organización.</p> <p>Los colaboradores tienen diversos medios para expresarse y comunicarse: por medio al correo institucional, encuestas internas, buzones de quejas y sugerencias, buzones de denuncias, acceso sin restricciones para hablar con el Director General, el Subdirector General, el Enc. De Recursos Humanos y todos los líderes de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listados de asistencias reuniones de Staff. 2. Informe de buzón de quejas y sugerencias. 3. Registro de actividades de formulación del PEI 2021-2024. 	

<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>Los colaboradores tienen diversos medios para expresarse y comunicarse: por medio al correo institucional, encuestas internas, buzones de quejas y sugerencias, buzones de denuncias, acceso sin restricciones para hablar con el Director General, el Subdirector General, el Enc. De Recursos Humanos y todos los líderes de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listados de asistencias reuniones de Staff. 2. Informe de buzón de quejas y sugerencias. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución involucra a los empleados o una representación en el diseño y desarrollo de las iniciativas de impacto institucionales como planes, proyectos, procesos y servicios, como ejemplo: participación en la construcción de nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con el lema Cambiamos Juntos, en el desarrollo de Proyectos Estratégicos Sustantivos y Transversales como Proyecto de implementación de Presupuesto por Resultados, despliegue de la gestión por procesos Sustantivos y Transversales.</p> <p>También son involucrados en la elaboración de planes de acción para la mejora como resultado de las encuestas de Clima Organizacional, encuestas de medición de los servicios, Plan de Mejora CAF. Además, contamos con Asociación de Servidores, Comité de Emergencias, Seguridad y Salud, Comité de Calidad y Comité de Ética.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lista de participación PEI 2021-2024. 2. Acta de constitución de proyecto. 3. Talleres de formulación de Planes, Programas y Proyectos. 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>A través de los Acuerdos de Desempeño que consiste en un documento formal que contiene lo consensuado entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el supervisado durante un período de evaluación del desempeño. Se establece en forma de objetivos y metas a alcanzar y debe estar debidamente firmado por ambas partes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cronograma de elaboración de acuerdo de desempeño. 2. Carpeta de acuerdos de desempeños por área 	
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>La Contraloría implementa encuesta de satisfacción de los servicios internos que ofrecen las áreas a los colaboradores, en este se encuentran contempladas encuestas internas y externas</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de encuesta interna y externa. 2. Plan metodológico de encuesta 3. Informe de resultados. 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La institución conformó un comité de seguridad y salud Institucional responsable de preservar la salud y la seguridad de los colaboradores. De igual forma, se actividades como simulacro, talleres de capacitación, correos informativos.</p>	

	<p>Para el área del cuidado de la salud la institución cuenta con un consultorio médico para prestar atención de inmediata en caso de emergencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de Seguridad y Salud Ocupacional. 2. Correo informativo de difusión sobre el Manual de Seguridad y Salud Ocupacional. 3. Fotos de simulacro. 4. Listado de participantes de talleres y capacitaciones sobre temas de capacitación 	
<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>La Dirección de Recursos Humanos dentro de sus lineamientos administrativos en apoyo con la ley de función pública 41-08 con la condición de facilitar la conciliación de la vida personal y laboral del empleado con los permisos y licencia de maternidad, matrimonio, estudio o cualquier otra situación que presente el empleado</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de licencias, permisos y ausencias. 2. Formulario de solicitud de permisos y ausencias. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La CGR cuenta con una estructura física que contiene rampa de acceso para personas discapacitadas, baños amplios, ascensores, en atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plano área física 2. Fotos Ascensor, rampa, baños 	

<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>No se evidencia 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>
--	--	---

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>9. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>		<p>No se evidencia relación con socios claves de diferentes sectores.</p>
<p>10. Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la</p>	<p>La institución ha gestionado acuerdos interinstitucionales para el logro de beneficios y apoyo mutuo.</p> <p>En el mes de mayo 2021, la Contraloría General de la República (CGR) y la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) firmaron un</p>	

<p>responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>acuerdo para la interoperabilidad de plataformas tecnológicas y el intercambio de información.</p> <p>En este acuerdo se busca realizar conexión entre ambas instituciones de forma bidireccional, lo cual permitirá incorporar informaciones capturadas a través del Portal Transaccional de DGCP y el Sistema de Registro de Contratos de la CGR y completar de esta manera el expediente digital de la contratación pública.</p> <p>El 16 de diciembre del 2021, la Contraloría General de la República, el Instituto Internacional de Auditores Forenses Antifraudes (IIAFA) y el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD) firmaron un convenio para fomentar el desarrollo profesional e integral de Contadores y Auditores en materia de auditoría forense antifraude.</p> <p>El 26 de abril del 2022, La Contraloría General de la República y el Homocentro Nacional firmaron un acuerdo de colaboración interinstitucional, con miras a crear conciencia sobre los beneficios de fomentar una cultura de donación voluntaria, solidaria y continua de sangre que incremente la capacidad de respuesta del sistema de salud.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio DGCP 2. Convenio IIAFA 3. Convenio Homocentro Nacional 	
---	--	--

<p>11. 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>	<p>Cada convenio establece los acuerdos a ejecutar de cada institución cuyos resultados son monitoreados sistemáticamente por las áreas correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio DGCP 2. Convenio IIAFA 3. Convenio Homocentro Nacional 	
<p>12. Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>
<p>13. 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>	<p>El 16 de diciembre del 2021, la Contraloría General de la República, el Instituto Internacional de Auditores Forenses Antifraudes (IIAFA) y el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD) firmaron un convenio para fomentar el desarrollo profesional e integral de Contadores y Auditores en materia de auditoría forense antifraude.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio IIAFA 	

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>Mediante el Portal de Transparencia institucional se publican las informaciones correspondientes de acuerdo a los lineamientos establecidos por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte de evaluación del portal de transparencia. 2. Reporte de publicación de datos abiertos 	
<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>Como método para la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes, la institución implementa encuesta de satisfacción para conocer las expectativas de los clientes sobre los servicios que ofrecemos.</p> <p>En ese mismo orden la institución cuenta con un comité de calidad, buzón de quejas y sugerencia, los cuales son tomados como canales y punto de partida para la toma de decisiones</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de quejas y sugerencias. 2. Informe de resultados de encuesta de satisfacción. 3. Acta de Constitución del Comité de Calidad 	
<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>A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, ubicada en la Sede, se brinda asistencia por vía del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP), para captar las necesidades de información e identificar las necesidades de los ciudadanos/clientes, además de disponer de varios buzones de sugerencias colocados estratégicamente en diferentes estancias de la institución.</p> <p>También, cada año se imparte una Encuesta sobre la Satisfacción de la calidad de los servicios CGR, y una Encuesta sobre los Servicios en Línea, que incluyen renglones de satisfacción y percepción con el</p>	

	<p>propósito de medir la favorabilidad de los ciudadanos/clientes en cuanto a las medidas tomadas según sus necesidades y el vínculo de la CGR con otras entidades gubernamentales.</p> <p>En ese sentido, cuenta con la fiabilidad que provee el sistema de Línea 311, que canaliza todas las quejas y sugerencias de la población sobre los servicios y rol de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Encuesta de Satisfacción. 2. Informe de desempeño 311. 	
<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>Mediante la Carta Compromiso al Ciudadano la institución informa a sus clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta Compromiso al Ciudadano 2. Catálogo de Servicio WEB 	<p>No se evidencia un catálogo de servicio de todos los servicios que ofrece la institución.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha estado inmersa en la realización de la formulación física y financiera que se desarrolla sobre la base de asignación de recursos a cada meta del POA. Este</p>	

	<p>ejercicio es liderado por DIGEPRES con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria en función de los productos y servicios que ofrecen las instituciones dentro del ámbito de su ley.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Formulación de presupuesto físico financiero.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución implementa la metodología de administración y valoración de riesgo integrando los objetivos financiero y no financiero. De igual forma, la Dirección Administrativa y Financiera desarrolla todas sus funciones apegada a las indicaciones plasmadas en las leyes de Presupuesto, Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Matriz Valoración y Administración de Riesgo.</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La Contraloría mediante el portal de transparencia en la página web asegura la transparencia financiera y presupuestaria realizando las publicaciones de ejecución presupuestaria, informes físicos financieros. De igual forma, mediante el portal se publican todos los procesos correspondientes a compras y contrataciones,</p> <p>Toda esta información es de libre acceso y costo a la población.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de ejecución presupuestaria 2. Informe de compras y contrataciones 3. Informe de finanzas 	
<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>Mediante el portal de transparencia en la sección de finanzas, la institución pública informe relacionado con la relación de ingresos y egresos, informes de auditorías.</p> <p>En ese mismo orden, la institución utiliza los sistemas de control y evaluaciones autorizados por los órganos rectores.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes financieros. 	
<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>Mediante los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto la Contraloría realiza su formulación presupuestaria, está alineada al Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Para un mayor control presupuestario perteneciente al sistema de monitoreo y medición de la gestión pública está el indicador de gestión presupuestaria que tiene como finalidad medir el grado en como la institución lleva a cabo una gestión Presupuestaria eficaz, eficiente y transparente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto aprobado 2022 2. Plan Estratégico Institucional 3. Remisión de asignación de techo presupuestario 	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En la estructura organizacional se puede observar la existencia de una Dirección Administrativa Financiera que está acompañada de dos departamentos como son el Departamento Administrativo y el Departamento Financiero, ambos según las funciones definidas en el Manual de Organización y Funciones de la Institución están descentralizadas en sus responsabilidades financieras.</p> <p>Además, los procesos y procedimientos de la DAF demuestran la delegación de funciones entre las distintas áreas financieras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura organizacional 2. Manual de Funciones 	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Para la gestión de la información, la institución cuenta con diferente sistema desarrollado a nivel interno que permite almacenar y evaluar la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del sistema Tres Contrato 2. Implementación del SINACI. 	<p>No se evidencia un único sistema para centralizar el aprendizaje.</p>

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución establece una política de elaboración y control de documento donde especifica cómo administrar la información documentada para que esta sea usada de forma eficiente.</p> <p>Mediante carpeta común administrada internamente los colaboradores tiene acceso a las informaciones documentada de las políticas y procedimientos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de elaboración y control de documento 2. Captura de pantalla carpeta compartida 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La institución utiliza la transformación digital para para aumentar el conocimiento en la organización, esta es aplicada en la administración y publicación de información en los medios digitales, optimizando procesos, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de proyectos de optimización de procesos. 2. Informe de desempeño medios digitales. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La contraloría utiliza redes de aprendizaje como Zoom, MsTeam, office 365 para adquirir información relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>I. Capacitaciones, talleres y reuniones vía zoom, team.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia con los canales internos desarrollados para difundir las informaciones que son: los correos electrónicos, noticias en la Página Web, las notas de prensa, las redes sociales y los murales informativos, entre otros, para monitorear</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes d la página. 2. Notas de prensa. 3. Página Web 4. Redes sociales 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución establece una política de elaboración y control de documento donde especifica cómo administrar la información documentada para que esta sea usada de forma eficiente.</p> <p>Mediante carpeta común administrada internamente los colaboradores tiene acceso a las informaciones documentada de las políticas y procedimientos institucionales.</p> <p>Evidencia</p> <p>I. Política de elaboración y control de documentos</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Mediante la página web institucional, la contraloría posee una sección de datos abiertos donde se colocan informaciones relevantes de los servicios los cuales pueden ser utilizados por las partes interesadas.</p> <p>Evidencia:</p>	

	I. Sección Datos abierto página web.	
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.		No se evidencia un mecanismo para asegurar el conocimiento clave.

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.	<p>El eje III “Excelencia Operacional” del Plan Estratégico Institucional se define los objetivos estratégicos a nivel tecnológico, estos son desplegados mediante planes operativos desarrollados por la dirección de tecnología.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. PEI 2021-2024, O.E 3.2 Pág. 36. 2. POA DTIC.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia el monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto).
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>La institución desarrolla nuevas tecnología para automatizar sus procesos y realizar análisis de datos. La contraloría cuenta con un tablero de indicadores institucional que permite realizar análisis de datos para la toma de decisiones oportuna.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tablero de indicadores 2. Acta de proyectos de automatización de procesos 	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>Mediante proyectos tecnológicos de optimización de procesos, se utiliza la tecnología para innovar.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisión de propuesta de optimización de procesos. 2. Actas de proyectos de optimización de procesos 	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>Desde noviembre del 2021, la institución puso a disposición de los ciudadanos el servicio la línea de certificaciones de cargos, la cual permite a los ciudadanos desde la comodidad de su hogar solicitar este servicio.</p> <p>De igual forma la institución cuenta con consultas en líneas para que los ciudadanos/clientes tengan una información oportuna sobre la solicitud de sus servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Link Servicio en línea Certificaciones de Cargos. 2. Link Servicio en línea NOBACI. 3. Link Consultas Contraloría. 	
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>La institución implementa la NORTIC A7 de Seguridad de la Información del Estado Dominicano, como mecanismos de protocolos para la protección efectiva de la data y seguridad cibernética.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administración de los controles de acceso. 2. Gestión de riesgo. 3. Seguridad web. 4. Control de operaciones. 	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia la toma en cuenta del impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>Mediante el departamento administrativo se garantizan la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Para el mismo se aplican políticas y procedimientos acorde a la necesidad presentada.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Compras y Contrataciones, 2. Políticas de Transportación, 3. Política de Almacén y Suministro 4. Política Servicios Generales 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>La Sede de la CGR está en el tercer piso del edificio del Ministerio de Hacienda, ubicado en el #45 de la Ave. México, y a 70 metros de la avenida 27 de Febrero, dos de los trayectos con mayor dinamismo vehicular tanto privado como de rutas del transporte colectivo, rodeada por numerosas</p>	

	<p>instituciones gubernamentales oferentes de servicios de autogestión para los ciudadanos, universidades, bancos, agencias de seguridad, etc.</p> <p>De cara a la accesibilidad interna, se disponen de rampas y un ascensor provee la posibilidad a personas sin las capacidades motoras suficientes para alcanzar el piso en el que se encuentra la institución, además de un personal cuyas funciones se centran en orientar y facilitar el acceso de las personas a los servicios presenciales ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planos mejora física de la institución. 2. Fotos de factores de acceso (parqueos, ascensor, rapas). 3. Ubicación geográfica 	
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.		No se aplica una 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.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energético mediante la aplicación de una política de transportación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de transportación 	

	<p>2. Procedimiento de Mantenimiento de Flotilla</p> <p>3. PACC de Transportación</p>	
<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>La Sede de la CGR está en el tercer piso del edificio del Ministerio de Hacienda, ubicado en el #45 de la Ave. México, y a 70 metros de la avenida 27 de Febrero, dos de los trayectos con mayor dinamismo vehicular tanto privado como de rutas del transporte colectivo, rodeada por numerosas instituciones gubernamentales oferentes de servicios de autogestión para los ciudadanos, universidades, bancos, agencias de seguridad, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planos mejora física de la institución. 2. Fotos de factores de acceso (parqueos, ascensor, rapas). 3. Ubicación geográfica 	

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>El 15 de junio del año 2021 se inició el levantamiento de los procesos claves de la Contraloría, con el cual se logró actualizar el mapa de procesos institucional, elaborar un mapa de cadena de procesos claves y crear las fichas de procesos de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mapa de Proceso sellado y firmado por la MAE. 2. Políticas y Procedimientos de los procesos claves. 3. Borrador del Mapa de Cadena de Procesos Claves. 4. Borrador de las Fichas de Procesos Claves. 5. Registro de Participantes. 6. Fotos de la actividad de levantamiento de procesos claves. 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Mediante los proyectos de optimización de procesos se implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de constitución de proyectos 2. Informe de encuesta de medición de los servicios 	
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>Mediante la ficha técnica de procesos se evalúan los riesgos y factores críticos de éxito estos aplicando los lineamientos del manual de valoración y administración de riesgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fichas de procesos. 2. Matriz de gestión de riesgo. 	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del	Mediante las fichas de procesos se identifican los propietarios de los procesos los cuales, de igual	

<p>proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>forma mediante el descriptivo de puesto se les asignan responsabilidades y competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fichas de procesos 2. Manual de descriptivo de puestos 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se han desarrollado tres (3) proyectos de mejora de procesos claves, según las necesidades institucionales, requisitos legales y normativos, sugerencias o quejas de los clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de Constitución de Proyectos 2. Actas de Cierre de Proyectos 3. Fotografías (falta) 4. Documentación actualizada 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se han desarrollado tres (3) proyectos de mejora de procesos claves (Pago, Contrato y Certificaciones de Cargos, según las necesidades institucionales, requisitos legales y normativos, sugerencias o quejas de los clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actas de Constitución de Proyectos. 2. Actas de Cierre de Proyectos. 3. Fotografías. 4. Documentación actualizada. 	
<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>Hemos desarrollado un tablero de indicadores de procesos institucionales y nos encontramos en proceso de elaboración del Catálogo de Servicios Institucional, donde se establecen los compromisos y atributos de calidad.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas y procedimientos del Tablero de Indicadores Institucional. 2. Actas de Constitución de Proyecto 3. Fotografías 4. Registros de Participantes (falta) 	
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>Se revisa y mejoran los procesos para garantizar la protección de datos, tomando en cuenta la Ley no. 172-13 sobre que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Elaboración y Control de Documento. 2. Lista maestra de documentos 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) 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>Mediante encuesta de satisfacción se 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.</p> <p>Evidencia:</p>	

	I. Informe de resultado de encuesta.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Mediante la simplificación de trámite y la mejora continua de los procesos, se utilizan métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. Evidencia. I. Acta de constitución de proyecto de optimización de procesos.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
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).	La Contraloría General de la República les permite a sus usuarios solicitar cualquiera de sus servicios de manera virtual. Algunos están disponibles desde el portal web institucional y otros se ofrecen a través de un sistema. Evidencias: 1. Políticas y Procedimientos. 2. Catálogo de Servicios. 3. Link de Página Web 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>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Mediante la automatización de los procesos de pago y contrato la institución interrelaciona sus procesos con instituciones rectoras tales como Compras y Contrataciones y el Ministerio de Hacienda mediante el SIGEF.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema tres contrato 2. Sistema ruteo 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Mediante los sistemas tres contrato, SINACI y Certificaciones de Cargos, los clientes ciudadanos de la cadena de prestación de servicio facilitan el intercambio de datos para recibir el servicio solicitado.</p> <p>Evidencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de servicios procesos claves. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La institución ha participado en mesas técnicas de trabajo para tratar de viabilizar y agilizar los procesos institucionales de forma que estos sean finitos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotos reunión con Compras y Contrataciones 2. Foto reunión mesa técnica equilibrio económico 	
<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>No se evidencia la incorporación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.</p>

<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>Mediante acuerdo interinstitucionales, catálogo de servicios y requisitos de los servicios en línea la institución acuerda estándares comunes y facilita intercambio de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Acuerdo de intercambio de datos banco central 2. Catálogo de servicios</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>		<p>No se evidencia la utilización de asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>

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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) 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>No se evidencia mediciones sobre la imagen global de la organización y su reputación</p>

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Los resultados de la evaluación de la encuesta de índice de satisfacción ciudadana han sido los siguientes:</p> <p>2017=84% 2018=91% 2019=93% 2020=93% 2021=85% 2022=97%</p> <p>El 2022, representa el puntaje mayor según la tendencia, gracias a la digitalización de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2020. 2. Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021. 3. Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En la encuesta de Índice de satisfacción ciudadana ha tenido una participación ciudadana a través de los años ha sido la siguiente según el tamaño de la muestra:</p> <p>2017=27 2018=42 2019=90 2020=38 2021=316 2022=1085</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>I. Informe encuesta índice de satisfacción ciudadana desde el 2017 hasta el 2022.</p>	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental evaluó el portal de transparencia obteniendo los siguientes resultados:</p> <p>2019=98.35 %. 2020=98.39 %. 2022=93.70 %. 2022=97 %.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Informe de evaluación DIGEIG 2. Boletines Informativos Contraloría</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>La integridad fue valorada en un Los ciudadanos/clientes valoraron la integridad y la confianza en un 98% 2022, incrementando este en un 10% con relación al año 2021, que fuimos valorado con un 88%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Informe índice de satisfacción ciudadana 2021. 2. Informe índice de satisfacción ciudadana 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Los ciudadanos/clientes valoraron la confianza en la encuesta de índice de satisfacción ciudadana en un 98% 2022, incrementando este en un 10% con	

	<p>relación al año 2021, donde fuimos valorado con un 88%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. Informe índice de satisfacción ciudadana 2021. 2. Informe índice de satisfacción ciudadana 2022.</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>Los ciudadanos valoraron esta dimensión en un 98% nuestro servicio físico y digital.</p> <p>Evidencia</p> <p>I. Informe índice de satisfacción ciudadana</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>A nivel de calidad se los productos según la última auditoría de Carta Compromiso al Ciudadano 2021 obtuvimos un 92% en estándares de cumplimiento, disminuyendo un 8% con relación al 2020, que obtuvimos un 100% a nivel de cumplimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de Auditoría Carta Compromiso al Ciudadano 2021.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>En nuestra última encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2022, el perfil del encuestado se comportó de la siguiente manera:</p> <p>El nivel de género:</p> <p>2021,</p> <p>El 62.50% Femenino El 37.50% Masculino</p> <p>2022,</p>	

El 68% fue femenino
El 32% masculino.

Rango de Edad:

En el rango de 18-24 un 2%
En el rango de 25-32 un 13%
En el rango de 32-38 un 19%
En el rango de 39-45 un 25%
En el rango de 46-52 un 16%
En el rango de 53-59 un 14%
Más de 60 un 12%.

Grado de Estudio:

Educación básica 9%
Educación Media 9%
Educación Superior 79%
No quisieron responder 1%
Ninguno 1%

Situación Laboral:

Trabaja 85%
Jubilado o pensionados 2%
Desempleados 11%
Estudiante 0.4
No quisieron responder 2%

Evidencia.

I. Informe encuesta de Índice de Satisfacción
Ciudadana 2021 y 2022.

<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>En nuestra última encuesta de clima laboral los colaboradores valoraron la capacidad de innovación institucional con un 84%. Desglosado en las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovar conociendo las expectativas de los clientes un 83%. • Dedicación de tiempo a la generación de ideas 83%. • Apertura de la organización a implementar nuevas ideas un 88%. • Apertura al manejar errores y fallas en la innovación 84% • Disfrute de la implementación de nuevas ideas 85%. <p>Evidencia.</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>En la última encuesta de índice de satisfacción ciudadanos/clientes evaluaron la agilidad de la organización en un 96%, aumento 15% con relación al 2021.</p> <p>2021=81% 2022=96%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe índice de satisfacción ciudadana</p>	

7) Digitalización en la organización.	<p>Según los resultados de la encuesta de índice de satisfacción ciudadana nuestro servicio digital fue valorado como excelente con un 97%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe de Índice de Satisfacción Ciudadana 2022.</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
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>1. Certificación de Registro de Contrato.</p> <p>Tiempo de espera 72 horas laborables 2020 Diciembre: (5064/5103) *100 = 99.2%</p> <p>2021 Enero: (2207/2213)*100= 99.7% Febrero: (3865/3906)*100= 99.0% Marzo: (6299/6342)*100= 99.3% Abril: (3970/4790)*100= 82.9% Mayo: (2667/3586)*100= 74.4% Junio: (1657/3825)*100= 43.3% Julio: (1142/4663)*100= 24.5% Agosto: (1285/2933)*100=43.8% Septiembre: (574/602)*100=95.3% Octubre: (592/592)*100=100% Noviembre: (494/495)*100= 99.8%</p>	

2. Autorización de órdenes de pago

Tiempo de espera 72 Horas laborables

2020

Diciembre: $(17015/17055) * 100 = 99.8\%$

2021

Enero: $(10186/10189) * 100 = 99.9\%$

Febrero: $(6755/6756) * 100 = 99.9\%$

Marzo: $(11137/11137) * 100 = 100\%$

Abril: $(11135/11145) * 100 = 99.9\%$

Mayo: $(10612/10684) * 100 = 99.3\%$

Junio: $(10618/10684) * 100 = 99.5\%$

Julio: $(11930/11938) * 100 = 99.9\%$

Agosto: $(12363/12369) * 100 = 99.9\%$

Septiembre: $(13000/13007) * 100 = 99.9\%$

Octubre: $(12556/12564) * 100 = 99.9\%$

Noviembre: $(14523/14528) * 100 = 99.9\%$

3. Autorización de nómina

Tiempo de espera 48 horas

2020

Diciembre: $(4594/4595) * 100 = 99.9\%$

2021

Enero: $(2171/2173) * 100 = 99.9\%$

Febrero: $(2139/2139) * 100 = 100\%$

Marzo: $(2691/2691) * 100 = 100\%$

Abril: $(2544/2554) * 100 = 99.6\%$

Mayo: $(25307/2536) * 100 = 99.8\%$

Junio: $(2488/2492) * 100 = 99.8\%$

Julio: $(2808/2808) * 100 = 100\%$

Agosto: $(2719/2720)*100=99.9\%$
Septiembre: $(2875/2875)*100=100\%$
Octubre: $(2634/2634)*100=100\%$
Noviembre: $(4093/4095)*100= 99.9\%$

4. Certificaciones de Cargos.

**Para fines de prestaciones laborales
Tiempo de espera 3 días.**

Enero: $(1565/1579)*100= 99.9\%$
Febrero: $(1875/1891)*100= 99.9\%$
Marzo: $(1464/1464)*100= 100\%$
Abril: $(953/956)*100= 99.9\%$
Mayo: $(867/867)*100= 100\%$
Junio: $(1898/1898)*100= 100\%$

**Para fines de validación de tiempo en
servicio, pensión, jubilación y uso en el
extranjero
Tiempo de espera 5 días.**

Enero: $(1457/1467)100= 99\%$
Febrero: $(5184/5194)*100= 100\%$
Marzo: $(2671/2671)*100= 100\%$
Abril: $(1686/1686)*100= 100\%$
Mayo: $(2036/2036)*100= 100\%$
Junio: $(938/938)*100= 99.8\%$

Evidencias:

1. Informe Carta Compromiso al Ciudadano
2. Tablero de Indicadores de procesos
3. Informe estadístico de procesos Certificaciones de cargos

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Quejas y sugerencias: Tiempo de procesamiento 10 días.</p> <p>Dic 2020 hasta Nov 2021 se recibieron 11 quejas.</p> <p>2020 Diciembre: No se presentaron quejas.</p> <p>2021 Enero: (1/1)=100% Febrero: No se presentaron quejas. Marzo: (1/1)=100% Abril: (1/1)=100% Mayo: (4/4)=100% Junio: (3/3)=100% Julio: (1/1)=100% Agosto: No se presentaron quejas. Septiembre: No se presentaron quejas. Octubre: No se presentaron quejas. Noviembre: No se presentaron quejas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Auditoría Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>A raíz del incumplimiento de tiempo ocurrido en los meses de marzo a junio del 2021 de un 75%, la contraloría implemento una mejora en el flujo del proceso obteniendo un resultado de 95% en el 2022 a nivel de cumplimiento de estándares de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de desempeño del proyecto tre contrato</p>	

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Como resultado de la medidas de evaluación de cumplimiento de compromisos /estándares de calidad fue de un 92%, disminuyendo 8% con relación al 2020, que fue de un 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de Auditoría de Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Actualmente la Contraloría cuenta con 7 canales informativos de los cuales podemos mencionar el siguiente resultado desde el 1 enero hasta el 30 junio:</p> <p>Youtube = 1 publicación, 337 seguidores. Instagram = 236 publicaciones, 23379 seguidores. Twitter = 358 publicaciones, 23368 seguidores. Facebook = 277 publicaciones, 8409 seguidores. Chat Institucional = 916 asistencias realizadas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe semestral dirección de comunicaciones.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Nuestro portal web ha sido evaluado por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Los resultados han sido los siguientes:</p> <p>Enero Portal de transparencia= 94% Calificación SAIP=100% Calificación datos abiertos=100%</p>	

	<p>Febrero Portal de transparencia=92% Calificación SAIP=100% Calificación datos abiertos=100%</p> <p>Marzo Portal de transparencia= 93% Calificación SAIP=100% Calificación datos abiertos=100%</p> <p>Abril Portal de transparencia= 100% Calificación SAIP=100% Calificación datos abiertos= 100%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de transparencia y gobierno abierto enero –abril</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El resultado del Plan Operativo Anual del año 2021 fue de 87.3% de avance. El 2022, el resultado del primer trimestre es de 79.6%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I. Informe de resultado Plan Operativo anual 2. Matriz POA 2022.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Nuestro portal web ha sido evaluado por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Los resultados han sido los siguientes:</p> <p>Enero Calificación datos abiertos=100%</p>	

	<p>Febrero Calificación datos abiertos=100%</p> <p>Marzo Calificación datos abiertos=100%</p> <p>Abril Calificación datos abiertos= 100%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de transparencia y gobierno abierto enero –abril</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La institución ofrece sus diferentes servicios en los diferentes departamentos de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Portal web/ servicios.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El 2021 el 100% de las solicitudes fueron respondidas en el tiempo establecido, 2022 un 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Manual de funciones OAI</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo de respuestas de nuestros servicios es de 72 horas laborables para contratos y autorización de órdenes de pago, 48 horas para autorización de órdenes de pago nómina. Certificaciones de cargos 5 días laborables.</p> <p>Evidencias:</p>	

	1. Carta Compromiso al Ciudadano. 2. Ficha de servicio	
8) Costo de los servicios.	Nuestros servicio es libre de costo	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	En la institución, la dirección de Planificación y Desarrollo es responsable de la gestión de la Carta Compromiso y el Catalogo de Servicio. Teléfono: 809-682-1677 ext. 2152. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Mediante la encuesta de índice de satisfacción ciudadana logramos la participación de los diferentes grupos de interés de nuestros servicios, siendo el resultado el siguiente: 2021= 356 ciudadanos/clientes participaron en la encuesta. 2022= 1080 ciudadano/clientes participaron en la encuesta. Evidencia: Informe encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021 y 2022.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	En el transcurso del año se han recibido 3 sugerencias desde nuestro buzón de quejas y sugerencias. Medidas tomadas 2. Evidencia:	

	Informe de quejas y sugerencias.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>La contraloría ha implementados métodos de innovación para los servicios colocando el servicio de certificaciones de cargos en líneas de las cuales desde enero hasta junio hemos recibido 30,146 solicitudes de ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe semestral de certificaciones de cargos</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).		No se han establecido indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes
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>Mediante la encuesta de índice de satisfacción ciudadana logramos la participación de los diferentes grupos de interés de nuestros servicios, siendo el resultado el siguiente:</p> <p>2021= 356 ciudadanos/clientes participaron en la encuesta. 2022= 1080 ciudadano/clientes participaron en la encuesta.</p> <p>Esta convocatoria es realizada vía redes sociales y medios de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021 y 2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	En nuestros servicios en líneas han participado más de 30146 ciudadanos. Evidencia I. Informe semestral certificaciones de cargos	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Como resultados del uso de la digitalización del servicio de certificaciones de cargos desde enero hasta junio, se realizaron 30146 solicitudes, de las cuales 22668 (75%) fueron aceptadas, 4919 (16%) fueron devueltas, 2559 (8%) fueron eliminadas. Evidencia: I. Informe semestral certificaciones de cargos	

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).	Atendiendo los resultados de la encuesta de clima organizacional los resultados han sido los siguientes: 2014=80% 2015=79% 2017=80% 2019=82%	

	<p>2020=82% 2022=86%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.</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>Mediante la encuesta de clima participaron 1115 (64%) de 1719 colaboradores lo cual con sus respuestas se tomaron decisiones para la mejora continua.</p> <p>De igual forma en la realización de firma de banner institucional y lanzamiento del PEI participaron más de 1500 (87%) colaboradores.</p> <p>Evidencias.</p> <p>1. Informe de Clima laboral. 2. Listado de participantes actividades firma de banner misión, visión y valores</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Mediante la encuesta de clima participaron 977 colaboradores lo cual con sus respuestas se tomaron decisiones para la Mejora Continua.</p> <p>Evidencia.</p> <p>I. Informe de Clima laboral</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>La institución ha realizado talleres de ética e integridad de las cuales participaron 450 (265) personas, la charla se realizó vía zoom.</p> <p>Evidencia:</p>	

	I. Informe de desempeño Recursos Humanos	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>La Contraloría implementa encuesta como mecanismos de retroalimentación 9 encuestas de las cuales se obtuvieron 3409 respuestas</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe de encuesta institucional.</p>	

6) La responsabilidad social de la organización.

En la jornada donar sangre salva vida, 37 colaboradores se unieron a la causa, de las cuales 19 donaron sangre de las cuales se pudieron salvar 57 vidas.

Evidencias:

1. Boletín informativo RRHH, jornada de Donación de Sangre.

2. Revista institucional segundo trimestre.

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En nuestra encuesta de clima organizacional los encuestados evaluaron la innovación en un 84% como buena.</p> <p>El 83% reconoció que la institución innova conociendo las expectativas del cliente.</p> <p>83% reconoció que la institución dedica tiempo para general nuevas ideas.</p> <p>El 88% reconoció que la institución tiene apertura para implementar nuevas ideas.</p> <p>El 85% reconoció que disfruta implementar nuevas ideas.</p> <p>Evidencia</p>	

	I. Informe encuesta de clima laboral 2022	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Desde el 1 de noviembre 2021, la Contraloría digitalizó el servicio de Certificaciones de Cargos. Generando a la fecha 35,967 solicitudes, lo que significa que 35,967 ciudadanos evitaron asistir a la institución para recibir este servicio. Evidencia.	
9) La agilidad de la organización.	I. Informe Certificación de Carlos digital La Institución disminuyó el tiempo de espera de 3 meses a 5 días laborables, con la digitalización de Certificaciones de Cargos. De 24,242 solicitudes finalizada, 20,986 (86%) fueron respondidas el mismo día de la solicitud, 2,888 (12%) en el segundo día, 342 (2%) tercer día, 20 (1%) cuarto día, 6 quinto día. Evidencia:	
	I. Informe semestral Certificaciones de Cargos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	De acuerdo a la encuesta de clima organizacional en el liderazgo y supervisión fue valorado de la siguiente manera: 2014=80% 2015=79% 2017=80% 2019=81%	

	<p>2020=84%</p> <p>2022=88%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional la gestión por proceso ha sido valorada de la siguiente manera:</p> <p>2014=83%</p> <p>2015=83%</p> <p>2017=83%</p> <p>2019=83%</p> <p>2020=85%</p> <p>2022=86%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional los resultados de evaluación del desempeño de las personas, los resultados fueron los siguientes:</p> <p>2014=83%</p> <p>2015=82%</p> <p>2017=82%</p> <p>2019=85%</p> <p>2020=85%</p> <p>2022=90%</p> <p>Evidencia:</p>	

	I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.	
4) La gestión del conocimiento.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional la institución valoró el aprendizaje y desarrollo, los resultados fueron los siguientes:</p> <p>2014=83% 2015=82% 2017=79% 2019=80% 2020=79% 2022=83%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional la institución valoró la comunicación, con un los siguientes resultados:</p> <p>2014=85% 2015=84% 2017=84% 2019=85% 2020=89% 2022=85%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional la institución valoró el trabajo en equipo, con un los siguientes resultados:</p>	

	<p>2014=85%</p> <p>2015=85%</p> <p>2017=85%</p> <p>2019=85%</p> <p>2020=87%</p> <p>2022=77%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró innovación con un 84% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró el clima laboral con 86% de satisfacción siendo el año con mayor satisfacción de clima laboral:</p> <p>2014=80%</p> <p>2015=79%</p> <p>2017=80%</p> <p>2019=82%</p> <p>2020=83%</p>	

	<p>2022=86%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró el bienestar emocional con 91% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2022.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se evidencia mediciones sobre la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional, las condiciones de ambientales de trabajo, obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>2014=80%</p> <p>2015=81%</p> <p>2017=79%</p> <p>2019=81%</p> <p>2020=83%</p> <p>2022= 83%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.</p>	

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

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

Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró el aprendizaje y desarrollo con un 83% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró la responsabilidad individual y la toma de decisiones:</p> <p>2014=76% 2015=75% 2017=76% 2019=81% 2020=78% 2022= 87%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>De acuerdo a la encuesta de clima organizacional, la institución valoró la dimensión aprendizaje y desarrollo, con los siguientes resultados:</p> <p>2014=83% 2015=82% 2017=79% 2019=80% 2020=79% 2022=83%</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de encuesta de clima organizacional 2020 y 2022.</p>	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>El índice de rotación de personal es de:</p> <p>Enero=0.46% Febrero=0.08% Marzo=0.10% Abril=0.04% Mayo=0.12% Junio=0.34%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe mensual de Recursos Humanos.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En la Institución 910 (53%) empleados participaron en capacitaciones para mejorar el desempeño de sus funciones y del área.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informes mensuales de Recursos Humanos.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>No se ha reportado conflictos éticos.</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>En la jornada donar sangre salva vida, 37 colaboradores se unieron a la causa, de las cuales 19 donaron sangre de las cuales se pudieron salvar 57 vidas.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>1. Boletín informativo RRHH, jornada de Donación de Sangre. 2. Revista institucional segundo</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>La institución ha capacitado a 59 (3%) colaboradores: Excelencia en el servicio 34 (2%) Colaboradores. Calidad en el servicio 25 (2%) Colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Informe de resultados RRHH.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>De acuerdo a la evaluación de desempeño del 2021. Se evaluaron 1632 colaboradores de los cuales 1621 obtuvieron un desempeño mayor a un 85%, y 11 colaboradores menor de un 85%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Plantilla de Resultado Evaluación de Desempeño enero – diciembre 2021.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>La Contraloría ha capacitado 53 colaboradores en uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Informe semestral Recursos Humanos.</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.	La institución ha ejecutado un 10% del presupuesto asignado para capacitación Evidencia: I. Informe de Recursos Humanos.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En febrero del 2022 se reconocieron 6 colaboradores por su alto desempeño en el proyecto digital de certificaciones de cargos. Evidencia: Revista institucional 2do trimestre.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y		

eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.

La institución ha realizado varias jornadas de salud entres ella y a la vez cuenta con un consultorio médico de los cuales se han obtenidos los siguientes resultados desde enero hasta junio fueron los siguientes:

170 atenciones médicas

2 Jornadas de salud.

Evidencia:

I. Informe Semestral RRHH

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, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Hemos sido evaluados por compras y contrataciones publica con 100% en el desempeño de los indicadores. Evidencia: I. Reporte de compras.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	La institución motiva a sus colaboradores a apoyar causas sociales. Se motivado I causa dirigida por la institución jompéame. Evidencia: I. Informe responsabilidad social.	
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.	Desde el 1 de noviembre 2021, la Contraloría digitalizó el servicio de Certificaciones de Cargos. Generando a la fecha 35,967 solicitudes, lo que significa que 35,967 ciudadanos evitaron asistir a la institución para recibir este servicio. Evidencia: I. Informe Certificación de Cargos digital	

<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>Nuestro portal web ha sido evaluado por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Los resultados han sido los siguientes:</p> <p>Enero Portal de transparencia= 94%</p> <p>Febrero Portal de transparencia=92%</p> <p>Marzo Portal de transparencia= 93%</p> <p>Abril Portal de transparencia= 100%</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe de transparencia y gobierno abierto enero –abril</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>		<p>No se tienen mediciones del nivel de impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</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>No se tienen mediciones de la opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		<p>No se evidencia mediciones de actividades de la organización para preservar y mantener los recursos</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La máxima autoridad ejecutiva ha recibido más de 50 reuniones con autoridades relevantes y grupo de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Boletines informativos. 2. Noticias web. 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La Contraloría ha realizado 629 artículos distribuido de la siguiente manera:</p> <p>Medios digitales: 320 Medios televisivos: 195 Medios impresos: 44 Radio: 70</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe de semestral dirección de comunicaciones.</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>No se evidencia mediciones de apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>

a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se han realizado apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
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).	La institución ha realizado 5 encuentros y 2 actividades de benchlearning internacional. Evidencias: 1. Listado de capacitaciones 2. Revista institucional	
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).	Se han realizado 2 charlas de salud, 1 simulacro institucional, 2 evaluaciones de infraestructura y 3 capacitaciones de primeros auxilios, uso y manejo de extintores. Evidencia: I. Informe de Recursos Humanos.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, 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).		No se realiza medición de resultados de la medición de la responsabilidad social

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

Documento Externo
SGC-MAP

I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.

Dentro del periodo enero-mayo 2022 la Contraloría General de la República recibió y respondió a tiempo, lo siguiente, tomando en consideración que no incluimos las solicitudes que generaron alguna devolución por fondo o forma:

Certificaciones de Cargo		
Mes	Cantidad recibidas	Cantidad procesadas a tiempo
Enero	3,046	3,022
Febrero	7,085	7,059
Marzo	4,135	4,135
Abril	2,642	2,639
Mayo	2,903	2,903
Total	26,201	19,758
Registro de Contrato		
Enero	326	289
Febrero	1,528	1,454
Marzo	836	756
Abril	530	486
Mayo	808	749
Total	4,028	3,734
Autorización de Orden de Pago		
Enero	7,173	7,172
Febrero	8,875	8,869
Marzo	12,790	12,782
Abril	12,544	12,516
Mayo	12,035	11,987
Total	53,417	53,326

Evidencia:

I. Informe de análisis de procesos claves.

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Desde el 1 de noviembre 2021, la Contraloría digitalizó el servicio de Certificaciones de Cargos. Generando a la fecha 35,967 solicitudes, lo que significa que 35,967 ciudadanos evitaron asistir a la institución para recibir este servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe Certificación de Cargos Digital</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No se tienen resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se han realizado 3 acuerdos interinstitucionales de los cuales se han obtenido los siguientes resultados:</p> <p>Con el acuerdo de Hemoterapia hemos donado 58 pinta de sangre.</p> <p>Con el acuerdo con el banco central hemos remitido 6 informes estadísticos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe remitido</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Calificación obtenido en el primer trimestre del 2022 del sistema de monitoreo y medición de la gestión pública interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ITICGE: 92.84% -SISMAP: 84.82% -Transparencia: 100% -SISCOMPRAS: 100% -IGP: 86% <p>Evidencia:</p>	

	I. Informe de desempeño de indicadores gubernamentales.															
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Resultado del servicio digital de certificaciones de cargos.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Cantidad recibidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>3,046</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>7,085</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>4,135</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>2,642</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>2,903</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>26,201</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia.</p> <p>I. Informe semestral certificaciones de cargos.</p>	Mes	Cantidad recibidas	Enero	3,046	Febrero	7,085	Marzo	4,135	Abril	2,642	Mayo	2,903	Total	26,201	
Mes	Cantidad recibidas															
Enero	3,046															
Febrero	7,085															
Marzo	4,135															
Abril	2,642															
Mayo	2,903															
Total	26,201															
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se tienen mediciones de la implementación de reformas del sector público.														

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.		
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>La Contraloría General de la República en el año 2021 desarrollo dos proyectos de mejora a los procesos de Registro de Contrato y Certificación de Cargo.</p> <p>En Registro de Contrato:</p>	

	<p>-Estandarización del Proceso de Registro de Contrato</p> <p>-Estabilizó el tiempo de respuesta.</p> <p>-Reforzó los controles para la revisión de solicitudes de registro de contrato por parte de las Unidades Ejecutoras.</p> <p>-Parametrizo los motivos de Devoluciones a las solicitudes.</p> <p>-Sistema de Monitoreo de Indicadores del proceso de Registro de Contrato.</p> <p>En Certificación de Cargo:</p> <p>-Digitalización del proceso de Certificación de Cargo al ofrecerlo de manera virtual a través de la plataforma digital institucional recibiendo más de 30,000 solicitudes</p> <p>-Estabilizó el tiempo de respuesta. Pasando de 3 meses a 5 días</p> <p>-Sistema de Monitoreo de Indicadores del Proceso de Certificación de Cargo más de 15 indicadores definidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de cierre del proyecto “Piloto para Estabilizar el Tiempo de Respuesta de Registro de Contrato”. 2. Acta de cierre del proyecto “Estabilizar y Automatizar el proceso de Certificación de Cargo”. 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		<p>No se han realizado evaluaciones de los resultados del benchlearning.</p>

<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>Se han realizado 3 acuerdos interinstitucionales de los cuales se han obtenido los siguientes resultados:</p> <p>Con el acuerdo de Hemoterapia hemos donado 58 pinta de sangre.</p> <p>Con el acuerdo con el banco central hemos remitido 6 informes estadísticos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I. Informe remitido.</p>	
<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>En el año 2021 se desarrolló el proyecto: “Estabilizar y automatizar el proceso de certificación de cargo”, el cual agilizó el proceso en cuanto a la burocracia, paso de realizarse en 5 pasos a 3 pasos. Por otro lado, disminuyó los costos asociados el proceso en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahorro de tiempo: pasaron de dar respuesta a las solicitudes en 3 meses a alrededor de 5 días laborables. • Recursos Humanos: pasaron de ser 35 colaboradores a 17. • Proceso: de implementar 6 pasos se redujo a 3. • Burocracia: 0 primer proceso optimizado con burocracia 0. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de apertura y cierre del proyecto. 2. Informe de desempeño del proyecto. 3. Informe de monitoreo Certificaciones de Cargos. 	

6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se han realizado resultado de las evaluaciones o auditorías internas.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>10 Colaboradores han sido recibido reconocimiento interno.</p> <p>3 colaboradores recibieron un premio por el concurso “crea tu slogan” el cual sería utilizado para el PEI 2021-2024.</p> <p>5 áreas resultaron ganadoras en el concurso navideño decora tu puerta.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocatoria de los concursos. 2. Fotos de reconocimiento. 3. Fotos entrega de premios. 	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>El porcentaje de cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros de la Contraloría General de la República en el primer trimestre del 2022 es de un 14%.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras marzo 2022. 	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se han realizado mediciones relacionado al costo efectividad.

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