



DIRECCION GENERAL DE CONTRATACIONES PUBLICAS

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador

Gloria Givans Gonzalez

Evaluador (es)

Crystal Fiallo
Princesa Santana
Juan Martinez
Wilcady Dumé

Santo Domingo
junio 2022

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) en su compromiso con la mejora de los procesos y servicios ofrecidos a los ciudadanos y usuarios del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP) se acoge a la autoevaluación anual en base a la guía CAF a fin de monitorear de manera continua el desempeño y los resultados institucionales de cara a la ciudadanía.

Este ejercicio fue coordinado por el Comité de Calidad, el cual junto a los responsables de las áreas evaluaron cada criterio identificando las oportunidades de mejora y las fortalezas existentes.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. MISIÓN

Regular y supervisar el Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas, con un marco legal adecuado, y fomentar el desarrollo de un mercado de compras públicas inclusivas y sostenibles en toda la geografía nacional, a través de mecanismos que aseguren la participación equitativa de los sectores productivos, especialmente de MIPYMES, mujeres y personas con discapacidad.

1.1.2. VISIÓN

Ser una institución de referencia por su alta calidad y excelencia en la administración del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas, apoyando el desarrollo y la producción nacional, y promoviendo la transparencia y la equidad.

1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

- **Transparencia:** Rendición de cuentas, actitud ética y confianza apoyadas en crear un ambiente propicio para la participación y poner a disposición de los actores del SNCCP y la sociedad civil, capacitación, asistencia técnica y la información requerida de manera clara y oportuna.
- **Inclusión:** Compromiso con el fomento de una cultura de respeto a la diversidad en igualdad de oportunidades a lo interno de la institución y en lo que respecta al SNCCP.
- **Servicio:** Disposición favorable a la satisfacción de las necesidades de los actores del SNCCP.
- **Integridad:** Coherencia del desempeño institucional con las leyes, decretos, políticas, normas y procedimientos que rigen el SNCCP.
- **Excelencia:** Orientación hacia la efectividad y calidad del servicio, apoyadas en el compromiso, la innovación, el trabajo en equipo con vocación de alto rendimiento y la mejora continua basada en evidencias.

1.1.4. BASE LEGAL

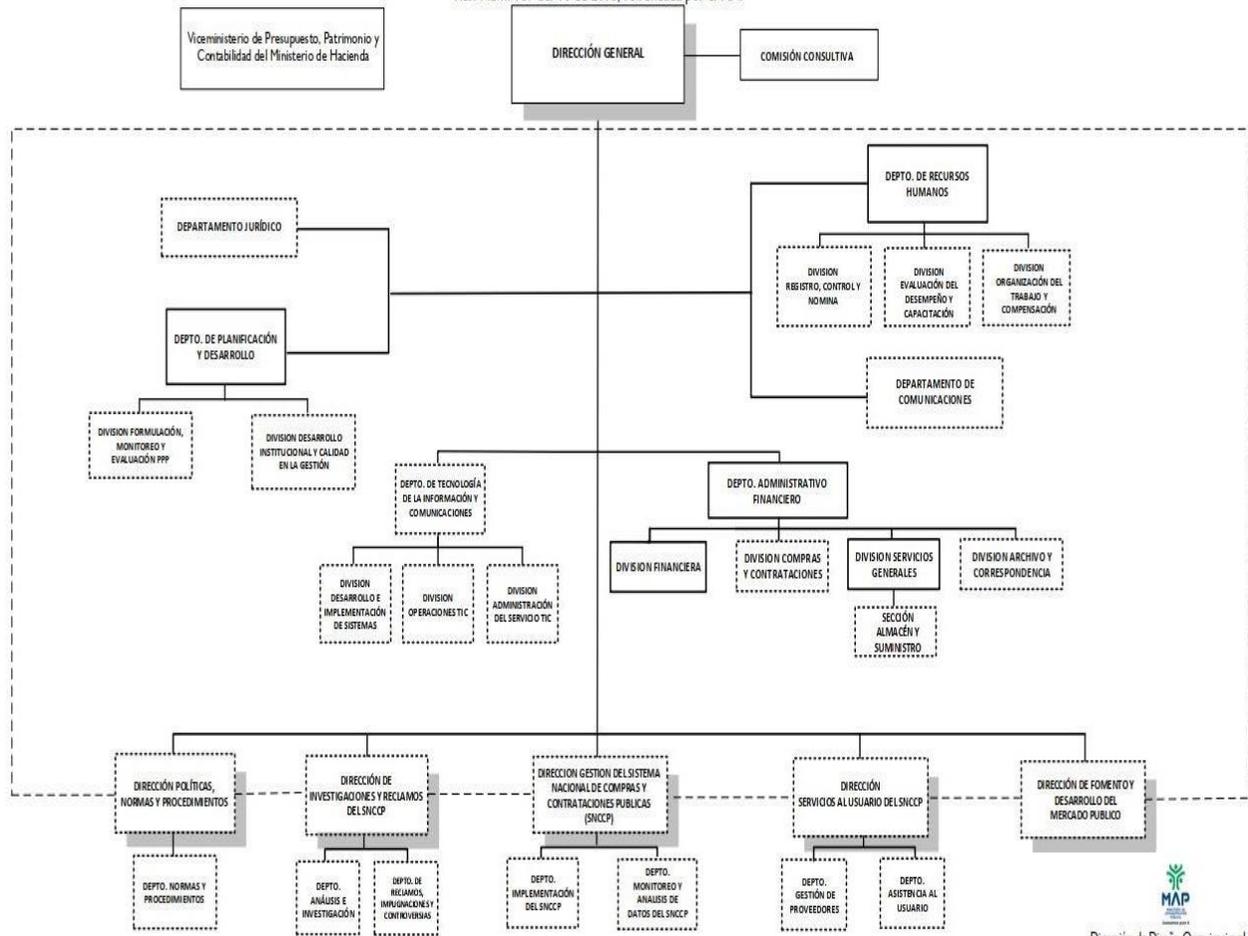
 BASE LEGAL DGCP	
Ley / Decreto	Descripción
Ley núm. 340-06	Sobre Contrataciones de Bienes, Obras, Servicios y Concesiones, modificada por la Ley No. 449-06. Crea la Dirección General de Compras y Contrataciones, y establece los principios que rigen las compras públicas.
Decreto No. 543-12	Aprueba el reglamento de la Ley núm. 340-06 sobre Compras, Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras. Establece que todos los procesos de compras deben publicarse sin importar su modalidad (lo que no se publique puede ser anulado), reduce las garantías de presentación de ofertas y flexibiliza los criterios para calificar como suplidoras del Estado
Decreto No. 164-13	Establece que en las compras a MIPYME tendrán prioridad las de fabricación y producción nacional y atribuye a la Dirección General de Contrataciones Públicas, responsabilidades para el monitoreo y cumplimiento de esta política.
Decreto No. 188-14	Define los principios y normas que rigen a las Comisiones de Veeduría Ciudadanas para las Compras Públicas e instruye a la Dirección General de Contrataciones Públicas a ofrecer Asistencia Técnica y Capacitación a todas las Comisiones.
Decreto No. 15-17	De control de gastos y pago a proveedores, para mejorar la transparencia en las compras públicas y asegurar el pago expedito a los proveedores.
Decreto No. 350-17	Ordena la obligatoriedad del uso del Portal Transaccional a las instituciones del Estado que abarca la Ley No. 340-06 y su reglamento de aplicación.
Decreto No. 168-19	Establece una nueva reglamentación en la compra de productos agropecuarios.

1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

MINISTERIO DE HACIENDA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

Organigrama Estructural

Res. Núm. 189 del 10 de 2018, reafirmada por el MAP



Dirección de Diseño Organizacional

1.1.6. SERVICIOS

Servicios	Descripción	Requisitos
1. Inscripción en el Registro de Proveedores	Solicitud que realiza cualquier persona física o jurídica tanto para inscribirse en el registro de proveedores del Estado, como para registrar su cuenta bancaria para recibir pagos del Gobierno Central y Municipal con el interés de suplir bienes, obras y servicios a las instituciones gubernamentales, incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley Núm.340-06 y sus modificaciones.	https://www.dgcp.gob.do/servicios/registro-de-proveedores/requisitos-para-inscribirse/
2. Vinculación de usuario en el Portal Transaccional (Membresía)	Es el procedimiento mediante la cual un (a) ciudadano (a) puede vincular su usuario a un proveedor (a) del estado (RPE) vía el portal transaccional.	https://www.dgcp.gob.do/servicios/vinculacion-de-usuario/
3. Actualización en el Registro de Proveedores	Solicitud que realiza un (a) proveedor (a) ya registrado para que sean actualizados sus datos , tanto en el Registro de Proveedores del Estado, como en su cuenta bancaria para recibir pagos del Gobierno Central o Municipal , con el interés de suplir bienes, obras y servicios a las instituciones gubernamentales, incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley Núm.340-06 y sus modificaciones.	https://www.dgcp.gob.do/servicios/actualizacion-registro-de-proveedores/requisitos-para-actualizacion/
4. Capacitación sobre el “Uso del Portal Transaccional”	Consiste en un programa de entrenamiento práctico sobre el uso del Portal Transaccional, adaptado según los diversos temas y actores del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP).	https://www.dgcp.gob.do/servicios/uso-del-portal-transaccional/
5. Capacitación de “¿Cómo vender al Estado?”	Consiste en una charla de capacitación sobre el Marco Legal de Compras y Contrataciones Públicas, los procesos de compras y la forma de presentar ofertas, enfocada desde la perspectiva de los interesados en vender al Estado, quienes tendrán mayor empoderamiento en cómo presentar una propuesta Exitosa en el Mercado Público.	https://www.dgcp.gob.do/servicios/como-vender-al-estado/
6. Asistencia Técnica SNCCP	Este servicio tiene como objeto el apoyo que ofrece Contrataciones Públicas a Unidades de Compras, Proveedores (as), MIPYMES, MIPYMES Mujeres, Sectores Productivos, Comisiones de Veeduría, Observatorio de Compras de la República Dominicana y otros Organismos de la Sociedad Civil sobre los procesos de compras, cuando estos lo requieran.	https://www.dgcp.gob.do/servicios/asistencia-tecnica/

1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

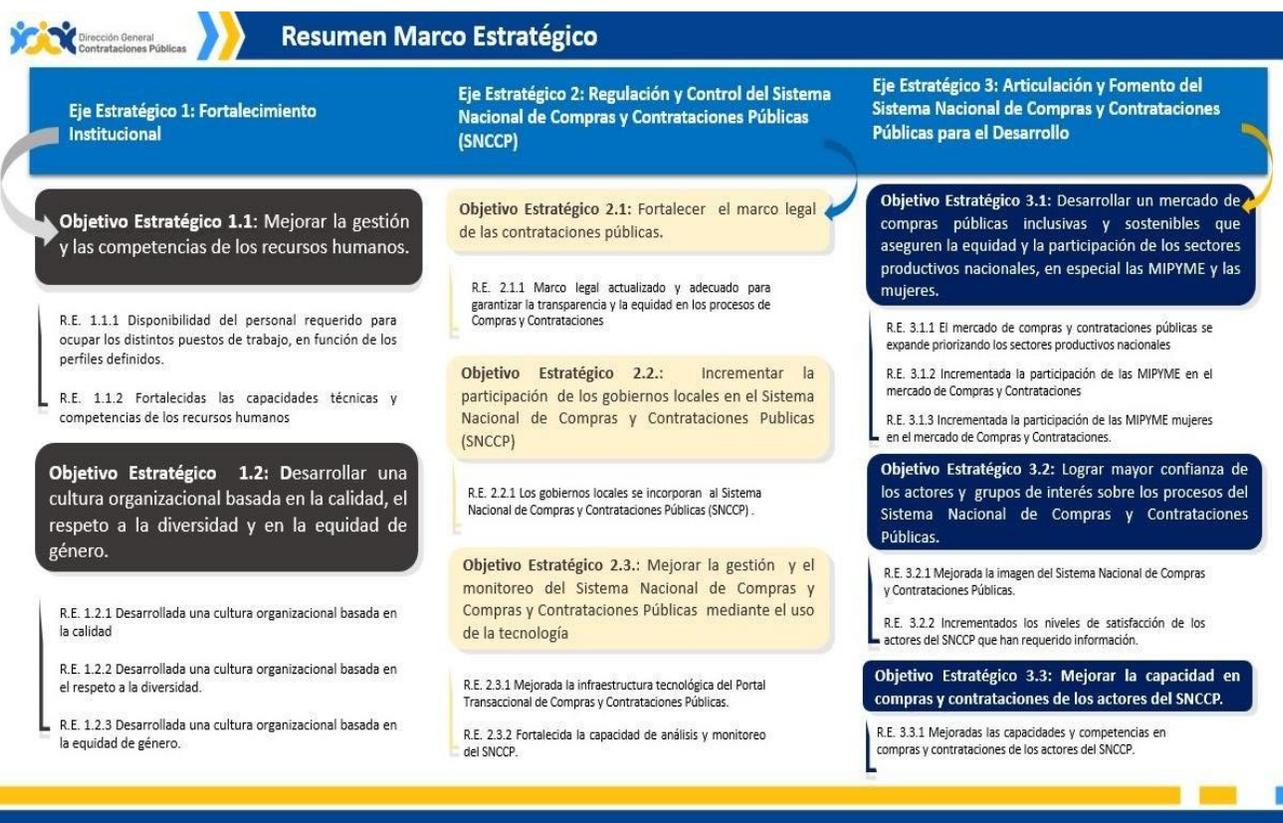
La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) ente rector del sistema de contrataciones de Bienes, Obras y Servicios del Estado, posee un Plan Estratégico Institucional 2021-2024, que tiene como objetivos principales aportar al fortalecimiento del clima de inversión, seguridad jurídica y orientar las necesarias transformaciones del sistema, resaltando el impacto de las compras públicas como una herramienta para implementar las políticas públicas definidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y facilitar la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La estrategia institucional está orientada de cara al cumplimiento de nuestras funciones, roles y competencia, entre ellos: la transparencia, inclusión, servicio, excelencia e integridad, y con ellos buscamos legitimidad de las acciones implementadas que inspiren confianza a la ciudadanía en los valores democráticos de derecho, con más eficacia de la inversión de los fondos públicos. A través de los valores incorporados en nuestros objetivos se orienta el marco estratégico mediante 3 ejes que son, 1) Fortalecimiento Institucional; 2) Regulación y Control del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP); 3) Articulación y Fomento del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas para el Desarrollo; cada uno de estos ejes con sus respectivos objetivos estratégico permiten y garantizan la coherencia de las líneas de acción a desarrollo durante el periodo 2021-2024.

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) articula los planes, programas y proyectos para superar la percepción que ha imperado en el país de que las compras constituyen una vía para el enriquecimiento ilícito, para que la contratación de bienes, servicios y obras, se conviertan en un instrumento para el desarrollo y dinamización de la economía local.

La institución impulsa un conjunto de acciones que buscan alinear el gasto público hacia la sostenibilidad y las compras inclusivas para garantizar los derechos de todas las personas, con la articulación de acción transversales como la innovación, la transversalización de género, responsabilidad social y una agenda clara de transformación digital.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.



2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) define su marco estratégico alineado a las acciones estratégicas y políticas transversales que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el marco legal que crea y regula la DGCP, los informes de evaluación del PEI disponibles, estudios, documentos de políticas, diagnósticos y similares disponibles y las Metas Presidenciales establecidas en el Plan Gobierno.

En cumplimiento con el mandato de la Ley núm. 1-12 sobre Estrategia Nacional de Desarrollo, y la Ley 498-06 sobre el Sistema Nacional de Planificación e inversión Pública, inició el proceso de formulación del plan estratégico para el período constitucional 2020-2024. El enfoque de abordaje de esa adecuación estratégica como Órgano Rector de las Compras Públicas permitió actualizar la misión y visión institucional de manera participativa contando con un análisis situacional interno realizado por los colaboradores pertenecientes a los procesos institucionales. En este ejercicio, los participantes tuvieron la oportunidad de registrar el objetivo de sus procesos, las principales actividades, completar un FODA interno en mapa de red, determinar cómo abordar las debilidades y amenazas, la identificación de la correspondencia de las actividades claves con la misión y situación actual de las actividades claves en referencia al FODA.

El plan estratégico contempla las necesidades de diversos sectores como las MIPYMES, MIPYMES mujeres; mujeres; los sectores productivos; las Organizaciones de la Sociedad Civil, los ciudadanos/clientes unidades de compra de las instituciones públicas, entre otros. Las partes interesadas fueron invitadas a ser parte de este levantamiento por correo electrónico y de manera abierta por nuestros medios digitales como redes sociales y portal institucional.

Parte de los mecanismos que establece la institución para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, es la política de conflictos de interés que es un esfuerzo que busca prevenir, identificar y gestionar de forma adecuada los conflictos de interés de los servidores públicos que forman parte de nuestra institución, a fin de dilucidar los dilemas éticos que se nos puedan presentar y generar un compromiso que pueda garantizar que nuestras actuaciones estén apegadas a la integridad y la transparencia.
<https://www.instagram.com/p/CSZ6Qm1LmFK/>

La División de Desarrollo Institucional, con el apoyo de los directivos, ha diseñado un plan de integración (expresado en productos operativos de su POA, que apunta al reforzamiento continuo de la confianza mutua, lealtad y respeto entre los miembros de la organización. En respuesta a esta línea de acción de realizó una actividad que abrió espacios para que los miembros de la institución (líderes, directivos, coordinadores) se conozcan más allá de los elementos laborales, con actividades enfocadas a desarrollar la confianza, trabajo en equipo, respeto y lealtad. De manera escalonada el plan ha involucrado a todos los grupos ocupacionales de la DGCP por equipos de trabajo junto a la entusiasta y activa participación del Director General, Carlos Pimentel, la Subdirectora General, Crystal Fiallo y la Subdirectora General, Ruth Hernández. El departamento de Planificación y Desarrollo aplicó un plan interno para fortalecer y madurar la sinergia del equipo.
<https://www.instagram.com/p/COaetvdAqpW/> (mayo 2021)
<https://www.instagram.com/p/CXXTLiYgZDo/> (Diciembre 2021)
<https://www.instagram.com/p/CcS2mFLL3nt/> (abril 2022).

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

La entidad emplea objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización con los planes operativos por área y evaluaciones de desempeño el 100% del personal realizadas bajo un taller interno “Establecimiento de Objetivos SMART” para desarrollar las competencias de determinación de objetivos cuantificables para la evaluación del personal.

Este órgano rector está altamente comprometido con el impulso y desarrollo de una cultura de innovación y ha formalizado sus intenciones a través de los siguientes mecanismos:

Participación en Estudio sobre Innovación y Transformación Digital en Compra Pública. El Estudio fue realizado por la OEA, el BID con apoyo técnico de la Consultora IDOM, en el marco de la Red Interamericana de Compras Gubernamentales (RICG), con el propósito de compartir buenas prácticas y

lecciones aprendidas en innovación y transformación digital en agencias de contratación pública.

Los pilares de evaluación de este estudio son: Condiciones Culturales con un resultado de 3.14 pts., Capacidad de experimentación con un resultado de 3.36 pts., Apropiación Digital con resultado de 2.76., Apertura y colaboración con resultado de 4.35., Resultados obtenidos con una calificación de 4 pts. A partir de los resultados obtenidos con este estudio, la DGCP elaboró una Estratégica de Transformación Digital e Innovación para fines de aplicación a mediano y corto plazo. El Objetivo de esta estrategia es elevar la madurez de las operaciones, propiciando un sistema que garantice la implementación sistemática de la innovación en los procesos institucionales.

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos. En el caso de la elaboración del Anteproyecto de Ley de Contrataciones Públicas, la institución designó un equipo interno multidisciplinario para la determinación de los aspectos a ser modificados a la ley núm. 340-06. Este equipo de manera separada colocó en una matriz con todos los artículos de la ley identificando aquellos que deben permanecer, ser modificados o eliminados, así como los nuevos aspectos que deben ser incluidos en el anteproyecto de modificación de la ley. Esta matriz fue analizada en conjunto con las máximas autoridades de la Dirección, en una jornada de 3 días dedicados por completo a esta actividad, la cual dio como resultado una matriz definitiva que fue entregada a los consultores y luego fue dispuesta para discusión con los sectores y actores claves. Este proceso comunicativo contó con el apoyo de un espacio virtual para tener un alcance significativo de los ciudadanos o grupos interesados en conocer: <https://nuevaleydecompras.dgcp.gob.do/>

Para fines de cubrir la retroalimentación de las creaciones o actualizaciones de nuestros documentos institucionales con impacto en el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas y en colaboración con el equipo de Tecnologías de la Información, se dispone de un portal para la recepción de aportes en torno a la construcción de un sólido Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP) guiado por la transparencia, la eficiencia, la inclusión y la sostenibilidad, a fin de contribuir efectivamente al desarrollo de nuestra República Dominicana. <https://consultaspublicas.dgcp.gob.do/>

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

En busca de institucionalizar una cultura de respeto y liderazgo que garantice igualdad de oportunidades, apropiado abordaje de las necesidades individuales y circunstancias personales de los empleados e inspirada por una cultura innovadora y de respeto y apertura, se lanzó la Política de Responsabilidad Familiar Institucional que establece lineamientos que repercuten de manera positiva en los colaboradores y en su núcleo familiar. La política incluye ampliación de licencia de paternidad a 30 días, facilidades para aplicación de teletrabajo, apoyo a la lactancia exclusiva, actividades de desarrollo familiar, entre otros, fomentando la disminución de la brecha de género y la discriminación.

Con esta innovadora iniciativa la Dirección General de Contrataciones Públicas se marca como referente de creación de una cultura de respeto desde el liderazgo hacia todos los niveles organizacionales. Esta cultura de igual manera es impulsada por el nuevo Plan Estratégico que en su propuesta desarrolla un eje de Fortalecimiento Institucional. A este responde la creación de un Comité de Transversalización de Género junto al plan de trabajo con fines de contrarrestar todo tipo de discriminación e igualdad de oportunidades. Consecuente al plan de trabajo, el comité de transversalización de género impulsó la elaboración de la política de género institucional, con esto formalizando la posición institucional en torno a la igualdad de oportunidades y enfoque de género en todos los procesos.

La cultura de aprendizaje para estímulo de los empleados y desarrollo de competencias se respalda en el procedimiento de Subsidio Escolar y Cobertura de programas educativos. Las políticas de este programa permiten que se aborden de manera anticipada los cambios con impacto institucional. En este ejemplo colocamos un acuerdo de estudio de una colaboradora para realizar un Master Especializado en Compliance y Gestión de Riesgo, dicho acuerdo fue emitido en noviembre del 2020, 6 meses antes de la Dirección aprobar la resolución PNP-05-2021, donde se institucionaliza el Programa de Cumplimiento Regulatorio que tiene como fin implementar la gestión de "Compliance" y riesgos en los procesos de compras y contrataciones nacionales. Con esta medida, el personal de la DGCP tiene la oportunidad de anticiparse y adaptarse a los cambios del entorno. Actualmente, la colaboradora Arianna Violeta Rosado Quesada es parte del Programa de Cumplimiento Regulatorio, siendo una de los primeros 8 oficiales activa.

La Dirección General de Contrataciones Públicas, articulado mediante el Departamento de Recursos

Humanos implementa el Programa de reconocimiento, esta decisión promueve una cultura de reconocimiento a fin de motivar a los miembros a la excelencia en la ejecución de sus funciones, evidenciando un comportamiento de acuerdo a los valores que identifican la institución. En esta ocasión fueron galardonados con mediciones basadas en tres indicadores: calidad, servicio y satisfacción del usuario, son los siguientes: **Primer lugar:** Devis Vidal, **Segundo lugar:** Emelyn Orozco, **Tercer lugar:** María Brito, **Tercer lugar:** Erickson Grullón

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

Para asegurar la disponibilidad de recursos que respondan a una implementación efectiva del Plan Estratégico Institucional, por primera vez en nuestra historia, se ha elaborado un plan operativo preliminar que se soporta en los costos estimados de los insumos necesarios para ejecutarlo. Esto permite trazarnos metas y objetivos en base a nuestra realidad financiera, empoderar a los responsables de procesos en cuanto a la gestión de sus áreas (ya que tienen el control tanto de la ejecución física como de la financiera de sus POA's) y monitorear la ejecución detallada, mes tras mes, para asegurar una elevada ejecución financiera al finalizar el período y lograr los impactos que perseguimos.

Se ha realizado el ejercicio para asegurar los fondos para las cuentas de nómina y gastos relacionados al personal, así también como para las cuentas relacionadas a servicios básicos de la institución, por un total de RD\$396,245,548.02. En consecuencia, para fines de compras y contrataciones institucionales la institución cuenta con RD\$136,315,876.98, los cuales son distribuidos entre las distintas áreas institucionales de forma proporcional.

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

Se considera el cronograma de cumplimiento de los procesos y proyectos para establecer un marco temporal, de igual manera, se cuenta con una estructura organizativa aprobada por el órgano rector, Ministerio de Administración Pública, MAP. Desde el Departamento de Planificación y Desarrollo se ha canalizado la revisión y propuesta de una estructura actualizada, alineada y adecuación a las asignaciones institucionales.

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

De la mano con la asesoría en el área de tecnologías de la Información se ha incubado una estrategia de innovación y transformación digital 4.0 que materializa las oportunidades de aplicación de tecnología en este criterio. Estrategia de transformación digital e innovación y permite la ejecución de innovaciones tecnológicas como el portal de datos abiertos institucional, <https://www.dgcp.gob.do/noticias/dgcp-lanza-novedoso-portal-de-datos-abiertos-que-facilitara-la-busqueda-de-informacion-sobre-contrataciones-publicas/>

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

Considerando las nuevas tendencias del mercado público y los lineamientos actuales con respecto a las formas y vías de trabajo, tanto presencial como virtual, se ha lanzado como innovación, la Política de Responsabilidad Familiar Institucional que busca fomentar la conciliación de la vida familiar y laboral, la corresponsabilidad paterna y social en el cuidado de la familia y una cultura de igualdad entre hombres y mujeres. La iniciativa, también contempla la ampliación de la licencia de paternidad a 30 días, una licencia especial de maternidad para colaboradores que adoptan hijos, así como facilidad de teletrabajo que complete el periodo de seis meses para alcanzar la lactancia materna exclusiva que recomienda la Organización Mundial de la Salud (OMS); Contrataciones Públicas también ha dispuesto para que su personal cuente con apoyo económico, sujeto a disponibilidad presupuestaria y previa autorización de la máxima autoridad de la institución, a las familias con parto múltiple, hijos con discapacidad o enfermedad especial permanente, o por accidentes, enfermedades catastróficas, luego de agotado el aporte del seguro médico. De igual manera, contamos con un programa de reconocimiento y un procedimiento de reclutamiento y selección de personal que, considera los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de nuestros colaboradores.

Por otra parte, la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) ha asumido una política de

igualdad de género transversalizada a todos sus procesos institucionales, que garantice un marco de igualdad y no discriminación en el accionar institucional. Dentro de esta se especifica el compromiso de propiciar un clima laboral sin discriminación de ninguna índole, así como favorecer el desarrollo de los colaboradores bajo estos mismos criterios. Cabe destacar que, recientemente, estamos elaborando la elección de nuevos miembros de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) que contribuye efectivamente a la promoción de los derechos humanos por ser una herramienta estratégica que permite la implementación de diferentes políticas públicas en los Estados; además que, provoca un cambio hacia una mayor igualdad de género.

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

En el periodo 2020-2022 la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) ha establecido y renovado alianzas estratégicas con las instituciones académicas, público y privadas, nacionales y extranjeras, a los fines de poner en marcha el cumplimiento del objetivo de la profesionalización de los actores internos del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. Para esto esta Dirección General ha realizado un mapeo de las principales autoridades académicas a incorporar en este proyecto marcando las iniciativas de formación vinculadas con el marco normativo y técnico del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas. Se ha definido una planificación académica con un modelo de formación para los colaboradores de las distintas áreas de la institución. Se han creado, aprobado y desarrollado diferentes programas académicos sobre los temas vinculados al Sistema Nacional de Contrataciones Públicas por niveles, desde cursos, talleres, diplomados, licenciaturas y maestrías.

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

En la institución aseguramos las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral a través de iniciativas del SISTAP y jornadas de salud. Incluso, mantenemos una adecuada infraestructura física y ambiental. Por ejemplo, se realizaron actividades para el cuidado de la salud, con ferias de salud y jornadas de prevención y vacunación, con asistencia médica ginecológica, visual, dental, medicina general, y charlas. Se cumplen con los requisitos de riesgos y seguridad laboral según lo establecido por el Reglamento núm. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. Se cuenta con un comité de emergencias, integrado por brigadistas por departamento, entrenados. Se proveyó de manera semanal una entrega para todo el personal de mascarillas y se ha coordinado jornadas de vacunación contra el Covid-19. Se ha mejorado el funcionamiento de sanitarios, papeleras, aires acondicionados, condición de verjas, etc., para fines de bienestar y salud laboral. Se realizó la instalación de botiquines ubicados estratégicamente. En articulación con el Departamento de Recursos Humanos, se establece un programa de bienestar que provee elementos en aporte a la salud integral de los colaboradores

La Dirección General de Contrataciones Públicas fomenta la realización de actividades de convivencia e involucramiento de los empleados en sus respectivas áreas y a nivel institucional para compartir en actividades de integración familiar. Entre estas actividades se encuentran: realización de pasadías familiares, celebración del día de reyes, día de las madres, día de los padres, entre otras. En cumplimiento con lo estipulado en la Ley núm. 41-08, la política interna de permisos, licencias y vacaciones y la política de Responsabilidad Familiar y la política de Teletrabajo, la institución asegura que las madres y padres puedan llevar a sus hijos al médico, se permite que bajo situaciones de causa mayor los padres puedan traer a sus hijos a la institución, se extiende la licencia de paternidad a 30 días, se establece apoyo para colaboradores que sean cuidadores de padres envejecientes o con enfermedades. En adición, se otorgan los 3 descansos diarios por lactancia durante los primeros 6 meses a las madres recién paridas, tal como lo establece el art. 58 de la misma ley. En definitiva, con se asegura que la condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) identifica los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para contribuir relaciones sostenibles basadas en confianza, el dialogo y apertura a establecer relaciones para mejorar el servicio. Inclusive, desarrolla alianzas con las instituciones como TSS, DGII, Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, MICM y DIGEIG; mientras que del sector productivo podemos destacar ONG, MIPYME y Asociación de sectores productivos. Y todo ello lo registramos en una matriz que nos permite la trazabilidad e informaciones relevantes de cada sector. De igual manera, dicho lo anterior y en miras a disminuir las barreras de acceso al SNCCP, incorporando nuevos sectores productivos para contribuir con el desarrollo socio-económico del país,

impartimos capacitaciones sobre el SNCCP enfatizando el principio de eficiencia de las compras públicas, promoviendo entre las unidades de compras la adquisición con criterio de sostenibilidad tales como considerar el ciclo de vida de los bienes ofertados, las garantías y mantenimientos de estos.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica de última generación. Cumpliendo con los estándares de mejores prácticas y Gobernabilidad en el área de TI. Por lo que, para difusión de la información se han implementado los portales web (www.dgcp.gob.do) Institucional y el portal transaccional www.comprasdominicana.gob.do. Además, en cumplimiento al PEI 2021-2024 se implementan soluciones de automatización interna para apoyar la toma de decisiones y evaluar la gestión y eficiencia de las áreas. De hecho, hemos implementado un portal Campus Virtual DGCP para promover el aprendizaje de los ciudadanos y la sociedad. <https://campusvirtual.dgcp.gob.do/> Cabe destacar que, la institución ocupó la posición núm. 36 en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicana (ITICGE) en el año 2020 y ya para abril 2021 ocupa el lugar núm. 26.

La institución permite almacenar información a través de la licencia de Office 365 con la cual los colaboradores cuentan con herramientas de carpetas que se almacenan en la nube y pueden ser de uso grupal para mayor flexibilidad. Al mismo tiempo, la información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante los procedimientos internos establecidos. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales donde se encuentran disponibles y son usadas internamente en los casos que amerite en el Sistema de Alerta Temprana y Reactiva y de manera externa en el portal de datos abiertos <https://datosabiertos.dgcp.gob.do/query>. En los casos necesarios, aprovechamos las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales mediante plataformas y herramientas de control para estos fines. Aparte del impacto del portal de datos abiertos mencionado anteriormente, a partir del año 2020, la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) fomento el uso de la herramienta de office MS TEAMS para llevar a cabo tanto reuniones como webinars, con la finalidad de cumplir con las normativas de distanciamiento social de la pandemia establecidas por el Poder Ejecutivo.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

La Dirección General de Contrataciones Públicas tiene especial interés en la implementación de nuevas tecnologías en los datos del SNCCP y así mismo velando por las mejores prácticas de transparencia y alcance global para el consumo de los datos. Para estos propósitos, se ha diseñado desde el área de Monitoreo y Análisis de Datos una aplicación web, API Compras RD, disponible en el Portal de Datos Abiertos la cual contiene los procesos de compras actualizado a la fecha en todos sus estados de acuerdo a las fases de contratación y los contratos transados por las unidades de compra que se encuentran en el Portal Transaccional cumpliendo con el estándar mundial de los datos impulsado por el Open Contracting Partnership. Por otro lado, para procesos internos de la institución, se ha promovido el uso responsable de los datos de las compras entre los colaboradores para solicitudes interdepartamentales, velando por la correcta interpretación de los datos de las compras públicas. Con esta misión en mente y con el fin de proveer una única fuente de datos para los requerimientos internos, se desarrolló una aplicación web de consulta de datos de Contratos, Ofertas, Proveedores y Accionistas.

Se dispone para todo público una App para el acceso a los servicios e informaciones y un canal de chat en el portal institucional como espacio para quejas o comentarios en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. De igual manera, contamos con un Campus Virtual, (<https://campusvirtual.dgcp.gob.do/>) que permite al usuario capacitarse a su ritmo y tomar pruebas evaluativas de los conocimientos adquiridos, superada las mismas, obtiene un certificado que acredita los estudios realizados.

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

En el mismo sentido en el último trimestre de 2020, se implementó el nuevo Modelo de Gestión Atención al Usuario, en el cual se establecen los lineamientos de cortesía y atención a dar a los Usuarios del SNCCP a través de los canales de atención existentes, siendo este evaluado de manera constante a través de la nueva Guía de Estándares de Calidad.

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

Actualmente dentro del monitoreo de la calidad existe un elemento que mide en forma exclusiva la solución en el contacto y que está definido en la guía de calidad de atención al usuario: "Los agentes de servicio al usuario deben realizar una gestión en la que agoten todas las posibilidades que existan para solucionar las quejas, inquietudes o necesidades del usuario, evitando con esto la posibilidad de una próxima llamada, visita, contacto o reclamación por la misma razón." Los resultados de este elemento han sido muy buenos y con una tendencia de mejora.

6.2. Mediciones de rendimiento

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

Esta Dirección General ha adquirido un sistema de gestión de turnos que le ha permitido reemplazar la fila física por una virtual, además permite direccionar en forma automática a un cliente según su segmento, trámite u operador asignado, generando orden de manera transparente para el usuario y el operador gracias a la unifila (Comunicaciones, Registro de proveedores, información general, OAI, etc.) Este sistema permite a los usuarios disminuir los tiempos de espera permitiendo al cliente aguardar su turno cómodamente en la sala de espera (sentado), lográndose una mejor calidad de atención.

Además, este software para gestión de filas, nos permite contar con un sistema de registros de métricas, que permite alinear indicadores correspondientes al nivel de servicio, facilitando la toma de decisiones basadas en información clara, adecuada y oportuna. En este sentido, a continuación, presentamos los tiempos de la sala de atención en el área de registro y actualizaciones de proveedores del estado de Enero /diciembre 2021

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

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) implica a los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios; y es por ello que continúa trabajando en asegurar las cuotas para mujeres establecidas en la normativa, fomentando su participación en el mercado de las compras públicas. Como parte del fomento y empoderamiento económico de la mujer, a través de las compras públicas, la Dirección General celebró una rueda de negocios dirigida exclusivamente a mujeres y empresarios de Santiago, en la cual se dieron cita 160 mujeres y proveedores de Santiago, 89 de las cuales corresponden a MIPYME Mujeres y 17 unidades de compras, para un total de 835 entrevistas de negocios. De igual manera, podemos evidenciar que tenemos una gran participación e interés de la sociedad civil y otros actores con la promulgación de la nueva ley de compras. Hemos realizado reuniones para dicha revisión del anteproyecto a nivel nacional e incluso hemos habilitado una web <https://nuevaleydecompras.dgcp.gob.do/> que facilita la participación de todos. En los casos de las sugerencias recibidas, las hemos incorporado. Es conveniente indicar que, el número de Quejas y Sugerencias en nuestros buzones son recolectados semanalmente y brindando respuesta en el tiempo indicado en el procedimiento y la Carta Compromiso al Ciudadano. Mientras que, a final de mes, hacemos un informe sobre los casos reportados en este periodo. En el informe diagnóstico situación actual y recomendaciones de mejoras al Departamento de Asistencia al Usuario se evidencia la satisfacción de los cambios realizados por nosotros para atender a los ciudadanos clientes; y es por ello que, en la actualidad estamos remozando nuestra área de recepción para agilizar y modernizar aún más los servicios brindados por nosotros, ya que, son sugeridos por nuestros grupos de interés.

Se reconoce la pertinencia de revisar de manera periódica las necesidades de nuestros grupos de interés, por lo que la DGCP despliega mecanismos para supervisar el grado de cumplimiento y las necesidades cambiantes. En el marco del proceso de elaboración del nuevo plan estratégico institucional, se lanzó una encuesta a los proveedores del estado, Unidades de Compras, Sociedad Civil Organizada, Veedores del SNCCP, MIPYME, MIPYME Mujer, Organismos cooperantes, Instituciones del Gobierno, Gobiernos locales, ciudadanos y colaboradores de la institución. La encuesta fue enviada por correo electrónico y publicada en nuestras redes sociales, abriendo un espacio de comunicación anónimo y a la vez efectivo para la recopilación de las observaciones de nuestro marco estratégico. De igual manera, se puede evidenciar en el informe de actividades y resultados del levantamiento de las partes interesadas la identificación de sus necesidades y expectativas.

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

De igual manera, DGCP ha implementado los mercaditos de productores, actividades que permiten que productores familiares, es decir que producen con fines de subsistencia y ventas minoristas, que a su vez están beneficiados por SOLIDARIDAD y la FAO, para recibir apoyo técnico y producir en forma orgánica, puedan mercadear sus productos a los empleados de la institución. En 2021-2022, la Dirección ha ampliado el impacto de estos mercados, invitando a los colaboradores de DGII y Bienes Nacionales a adquirir estos productos.

Beneficios económicos para productores	Beneficiarios	Beneficios económicos para empleados DGCP/ DGII y Bienes Nacionales
RD\$149,000.00 comprende los Mercaditos de 21 de diciembre de 2021 y marzo 2022, y las ventas de fresas y productos a granel por pedidos en agosto a octubre de 2021	Productores Cooperativa de Monte Plata, Productores Cooperativa de Villa Poppy, Constanza, Productores de Miel - San Pedro de Macorís, Chocolala – Altamira. Manos Dominicanas, Anabelle Artesanías	Se estiman ahorros de 20% frente a compras en supermercados y tiendas. RD\$29,800.00

En referencia al impacto en la sostenibilidad medioambiental y cambio climático a través de la reducción de energía eléctrica utilizada para sus operaciones, así mismo, en las compras de productos ecológicos que utiliza como insumo para algunas actividades hemos de procurar, además de garantizar la transparencia y el control de los fondos públicos, que se maximice el valor por el dinero invertido en beneficios sociales y reducir el impacto sobre el medio ambiente. Y es por ello que, como parte del compromiso para impulsar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) suscribieron en 2021 un acuerdo de colaboración encaminado a la elaboración de la política nacional de compras sostenibles para toda la Administración pública. <https://www.dgcp.gob.do/noticias/ministerio-de-medio-ambiente-y-contrataciones-publicas-impulsan-compras-sostenibles/> Por último, la percepción de los ciudadanos en referencia a la accesibilidad y transparencia de la organización esta intrínsecamente relacionada al comportamiento ético de nuestros colaboradores. De hecho, se puede evidenciar que en la encuesta de Satisfacción Ciudadana e informes de la DIGEIG se destaca el impacto que tenemos como organización en estos aspectos.

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

El 2020 y 2021 se realizaron inducciones a los nuevos colaboradores sobre las 3Rs (Reducir, reutilizar y reciclar) apostando a la sostenibilidad de la cultura institucional de respeto medioambiental. Sin embargo, en cuanto a la presencia de proveedores con responsabilidad social (sostenibilidad en la cadena de valor de suplidores), en el 2019 hemos incorporado nuevas prácticas de compras a nivel interno para favorecer a productores de café local, rotando los suplidores cada trimestre, favoreciendo a micro y pequeños productores artesanales de café. En este sentido, los productores de café son agentes sostenibles ya que el cultivo contribuye a luchar contra la erosión de los suelos, a nivel económico permite un sustento para los emprendedores/campesinos, y refuerza un valor cultural nacional (café).

Como Órgano Rector del Sistema Nacional de Compras Públicas, la dirección promueve entre las instituciones públicas las buenas practicas que ha implementado y muestra los resultados positivos, del programa 3R, así también ha elaborado un catálogo de pequeños productores de café nacional, a los fines de servir de insumo para que otras instituciones repliquen esta práctica incorporando estos suplidores a sus cadenas de consumo, bajo procedimientos de compras (competitivos) a precios justos. En ese mismo orden, la Dirección realizó y puso en circulación dos guías de compras públicas sostenibles para la compra de papel con criterios de sostenibilidad y elaboración de eventos más sostenibles, insumos que implementa a lo interno de la institución y que promueve en otras instituciones del Estado.

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

Actualmente recibimos en promedio unas 5,272 llamadas que son contestadas, con un tiempo de espera de 99 segundos para ser atendidas; cabe destacar que se mantiene un ejercicio de monitoreo de los factores que impactan y se realizan los ajustes en tiempo real y se toman las decisiones para poder satisfacer la demanda. En los casos donde la demanda es superior a la capacidad se realizan las estimaciones de lugar y los análisis necesarios para indicar que se necesita y cuál es la máxima capacidad de atención del centro. El volumen de llamadas entrantes por mes en el canal telefónico muestra una tendencia creciente en la mayoría de los meses de 2021.

Esta información demuestra que a inicios de enero de todas las llamadas entrantes solo se atendieron el 61%, quedando fuera del alcance de nuestra atención un 39% de llamadas de usuarios. De ese 61% atendido, el 26% fue atendido en menos de 40 segundos (estándar internacional de tiempo de atención), es decir que los usuarios que alcanzaban ser atendidos por los oficiales de servicio debían durar largos tiempos de espera. Luego de implementar el monitoreo de Calidad y las mejoras del programa, en junio el 99% de las llamadas entrantes fueron contestadas y de estas el 93% tuvo respuesta en menos de 40 segundos, un resultado final que representa una mejora de un 39% en cuanto a la calidad del servicio para nuestros usuarios.

Unos de los principales resultados de impacto para la sociedad y beneficiarios directos de los servicios ofrecidos proviene de El Sistema de Alertas Preventivas y Reactivas del Área de Monitoreo y Análisis de Datos que ha generado un total de 7,007 alertas en 5,572 procesos diferentes desde el 26 de enero a la fecha actual, 23 de junio del 2021. Estas alertas fueron detectadas según diferentes criterios definidos sobre los procesos de compras publicados a través del Portal Transaccional. Por motivo a estas alertas se ha procedido a cancelar los procesos de compras comprometidos. De igual manera, contamos con resultados de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos a través de nuestro Portal Web DGCP, en la sección datos abiertos y Compras en Cifras.

Por otro lado, hemos realizado inspecciones o evaluaciones externas y auditorias de desempeño en diversos periodos de tiempo, de los cuales podemos destacar el informe Auditoria de Cámara de Cuentas, informe diagnostico 5S y el diagnostico de cumplimiento regulatorio de la DGCP.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

La gestión de los recursos humanos de la Dirección General de Contrataciones Públicas es medida por el SISMAP, sistema de monitoreo de la Administración pública. Este ranking ejecutivo abarca la Organización de los Recursos Humanos (95%), Planificación de los Recursos Humanos (60%), Organización del Trabajo (93.3%), Gestión del Empleo (100%), Gestión de Compensaciones y Beneficios (100%), Gestión del Rendimiento (98.5%), Gestión del Desarrollo (80%), Gestión de las Relaciones Laborales y Sociales (85.25%).

Podemos medir la gestión del conocimiento de la normativa aplicada al trabajo (97.17%) y valoración de la actualización de los documentos (82.92%) por medio de la Encuesta de Clima Laboral. Estos elementos comprenden la producción, transmisión y aplicación de conocimientos, elementos fundamentales de la Gestión del Conocimiento. <https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/183>

Con el compromiso de dar pasos firmes para garantizar la transparencia en cada procedimiento de compras y contrataciones públicas del Estado dominicano, el presidente Luis Abinader juramentó a los primeros ocho oficiales de cumplimiento que serán instalados en las instituciones que manejan mayor volumen de presupuesto, con la finalidad de garantizar la integridad de los procesos, prevenir la corrupción y asegurar la calidad de la gestión de las compras públicas.

En referencia a realización de análisis comparativos, hemos asistido y realizado Benchmarking / Benchlearning interno o con otras organizaciones, como, por ejemplo, la Conferencia Anual de la Red Interamericana de Compras Gubernamentales (RICG), es la instancia más alta de diálogo, intercambio, organización y gestión de la RICG, la cual se ha constituido en el foro técnico más relevante para difundir los avances en el desarrollo de las compras gubernamentales en las Américas. Como resultado del análisis comparativo entre estas agencias en 10 países de América Latina, indicamos algunos resultados por país; que son los pilares de evaluación de este estudio.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

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

No hemos comunicado la política de innovación y sus resultados de la organización a todos los grupos e interés relevantes.

PERSONAS

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

Requerimos hacer un enfoque en la determinación de la necesidad de personal y como esta refleja la relación del personal faltante con el cumplimiento de los objetivos, misión y visión institucional.

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

No se evidencia la evaluación del 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

ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Las tecnologías usadas y su impacto no son monitoreadas y evaluadas.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) no cuenta con instalaciones para actividades de la comunidad.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

No se evidencia percepción del personal sobre la agilidad de la Organización.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

A través de este proceso de autoevaluación la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) logró un avance en la integración del personal de nuevo ingreso con los criterios de la guía CAF ya que, se evidenció muestra de interés y colaboración al identificar las evidencias por criterio.

Compartimos la experiencia del valor agregado de evaluar los criterios en jornadas parciales, de manera que los representantes de los procesos tengan su propio espacio para valorar el estado de los ejemplos del modelo CAF.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Dirección General de Contrataciones Públicas		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	84	101
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	88	105
3: Personas (100 puntos)	55	67
4: Alianzas (100 puntos)	56	67
5: Procesos (120 puntos)	55	66
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) (100 puntos)	60	72
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	23	27
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	35	42
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	55	66
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	511	613