

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

FECHA:

Junio 2023

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 1: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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>	<p>La institución formula y desarrolla la misión y visión basada en el artículo 245 de la Constitución de la República y tomando en cuenta otros artículos vinculantes y su Ley orgánica 126-01 y reglamento de aplicación 526-09, mediante encuentros de planificación del PEI 2021-2024 celebrada en junio 2021 con la participación de los colaboradores de los niveles de: analistas, coordinadores, supervisores, encargados, directores y los grupos de interés que tienen incidencia en el devenir institucional asegurando la alineación a la Estrategia Nacional de Desarrollo en el objetivo específico</p> <p>1.1.1 <i>Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional, así como en la línea de acción 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, además en el Plan Plurianual del Sector Público 2021-2024 en el resultado esperado: Aumentada la rendición de cuentas y transparencia de las instituciones públicas.</i></p>	

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

- ODS No. 3 Salud y Bienestar,
- ODS No.5 Igualdad de Género
- ODS No. 9 Industria, Innovación e Infraestructura,
- ODS No. 12 Producción y Consumo Responsable,
- ODS No. 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas,
- ODS No. 17 Alianzas para Lograr los Objetivos.

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

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

También se evidencia, la participación de representantes de los más relevantes grupos de interés, esto se precisa con la integración activa de más de 60 técnicos responsables directos e indirectos de los procesos de la DIGECOG y la participación de 15 representantes de diferentes entidades en la formulación del PEI 2021-2024 y jornadas de elaboración de los POAs 2021/2022,

entre ellos el Ministerio de Hacienda, el MAP, MEPYD, consultores del Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas-Unión Europea, entre otros [PEI 2021- 2024 DIGECOG - Plan Operativo Anual \(POA\)](#). Además de la participación de la DIGECOG en la jornada de planificación del Ministerio de Hacienda 2023-2026, en la que ha interrelacionado indicadores estratégicos y operativos con grupos claves como DIGEPRES, Tesorería Nacional, DIGES, Bienes Nacionales, Catastro Nacional, Dirección General de Contrataciones, Dirección General de Legislación Tributaria, entre otros. **Ver evidencia 1.1.6**

A lo que se suma los más de 40 participantes presenciales y 102 virtuales para el POA 2023 de la DIGECOG realizado en julio 2022. Como resultado de estas sesiones de trabajo, los dueños de procesos han determinado de manera colaborativa e interfuncional los ejes estratégicos a los que apuntan más directamente como área.

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

Ver:

- PNSP 2021-2024
- Informe de encuesta que evalúa Plan Estratégico 2018-2021, 2021-2024
- Plan Estratégico 2018-2021.
- Registro de participantes Jornada de

	<p>Planificación 2021-2022-2023</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inducción al personal de nuevo ingreso 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La DIGECOG estableció un nuevo marco estratégico, con los siguientes valores institucionales alineados a la misión y la visión de la entidad y determinado en consenso con el personal en base a los artículos de la Constitución que le aplican, durante la Jornada de elaboración del PEI 2021-2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso - en la visión y misión • Oportunidad - se visualiza en la misión • Excelencia - se visualiza en la visión • Transparencia - se visualiza en la misión • Integridad - misión y visión <p>Estos son los pilares contenidos en su misión, visión, política y objetivos de calidad que impregnan el modus operativo de la organización permitiendo así su alineación plena a los ODS, END, PNSP, PEI de Hacienda, etc. Estos también se promueven con la creación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) bajo una campaña de postulación en la que cada aspirante motiva su elección a ésta identificándose con un valor.</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021, 2021-2024 • POAs 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023. • Fotos de los letreros con visión, misión, valores y política de calidad • Foto carnet institucional • Socializaciones del marco estratégico y videos (PEI 2021-2024, misión, visión y valores) 	
<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>Su marco de valores, se sustenta en un conjunto de disposiciones legales como se plasma en el Código de Ética Institucional. El Compromiso, la Oportunidad, Excelencia, Transparencia e Integridad, con su alineación plena a los ODS, END, PNSP, PEI de Hacienda. Específicamente en el objetivo específico 1.1.1 y la línea de acción 1.1.1.3 citados en el ejemplo 1 de este criterio, así como también el Plan Plurianual del Sector Público en el resultado esperado: Aumentada la rendición de cuentas y transparencia de las instituciones públicas, como se expresó en párrafos anteriores.</p> <p>En el PEI contamos con un eje estratégico llamado Reforma y modernización del Sistema de Contabilidad Gubernamental; una estrategia o proyecto es Monitoreo de la gestión de las TIC, se tiene planificado el Proyecto de automatización de los procesos internos (uso firma digital/ cero papeles).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2018-2021, 2021-2024. • Captura Sistema Ruta 	

<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos fueron comunicados, en 2022, 2021 y 2020 a todo el personal en diferentes jornadas planificadas. Además, se comunican: durante el proceso de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso, y mediante el carnet institucional. La comisión de ética entregó un carnet con el árbol de valores, y en los procesos de capacitación normativa a las instituciones del Sector Público se les dan a conocer. Además, se comunicaron a los grupos de interés, en las siguientes actividades: en las Jornadas de Planificación 2022, 2021, 2019 celebrada con diversos representantes de nuestros grupos de interés, se socializan los objetivos estratégicos, operativos y los valores establecidos. De igual manera, son socializados los logros de las evaluaciones que se realizan al PEI, de manera semestral, y los resultados de los cuatro monitoreos realizados al POA, mediante reunión con el director general y demás directivos, y a través de correo dirigido a todo el personal.</p> <p>Por otra parte, impulsa el conocimiento y empoderamiento de su filosofía y desempeño, años tras años con la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos/operativos y resultados con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas, a través de diferentes medios internos y masivos, tales como: reuniones con los líderes y dueños de procesos, la página web -donde se colocan los informes de logros -memorias institucionales-productos elaborados, boletines informativos, youtube, carnets, letreros en los pasillos, entre otros.-.</p>	
---	--	--

Establece en el Plan Estratégico Institucional el Objetivo de mediano plazo “Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos”; para el que se apoya en su política de comunicación, en los indicadores, metas y actividades del POAs 2022/2023 de esa área y de la OAI. Ver evidencias: 1.1.12, 1.1.13

Cabe mencionar el destacado liderazgo reconocido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al catalogar como el mejor material didáctico que promueve la cultura de la transparencia al audiovisual producido y difundido en la persona del señor Félix Santana García durante su gestión como director general de Contabilidad Gubernamental en el 2022, <https://www.instagram.com/reel/CkRV4YvPEGW/>, cómo se confirma en varios medios virtuales.

Ver

- Programa de capacitación en normativas contables 2021-2023
- POAs 2020, 2021, 2022, 2023
- 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano
- Boletines informativos, carnets, letreros en los pasillos.
- Murales informativos del 2do y 5to piso.
- Socialización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024
- Socialización planes operativos 2021, 2022, 2023

5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).

Se evidencia que DIGECOG tiene una política que establece la periodicidad para la revisión y redefinición del Marco Estratégico. También se ha emitido, en diciembre 2021 y revisado en julio 2022, el procedimiento de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos y estratégicos con el objetivo de verificar y medir el alcance de las metas estratégicas, objetivos, misión y visión.

Se evidencia la preparación para nuevos desafíos utilizando el análisis PESTEL donde se analiza factores externos: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, análisis FODA y el análisis de los grupos de interés. En efecto, estos análisis fueron implementados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y 2018-2021, y en la Jornada de Planificación 2022, 2021, 2019 y 2018, involucrando los grupos de interés, mediante la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, en el cual se definieron los productos, indicadores y metas terminales, que abarcan las áreas sustantivas, el marco estratégico, los ejes y mapa estratégicos, la matriz de partes interesadas, siendo actualizada por 4ta vez en el 2022.

El Director General para asegurar el efectivo funcionamiento de la organización realizó reuniones con todas las áreas con el acompañamiento del Departamento de Planificación y Desarrollo para hacer un levantamiento diagnóstico de las necesidades de las mismas. En 2021.

Se evidencia la protección y control de los datos por medio del Procedimiento Control de Información

	<p>Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), también fue firmado un acuerdo de confidencialidad por todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Se suma a su trayectoria, dos veces galardonada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), <i>en el Índice de uso de las TIC e Implementación del Gobierno Electrónico</i>. En igual compromiso con el avance tecnológico, realizó el foro sobre el Power BI y otras herramientas digitales dirigido a las instituciones públicas y colaboradores internos, encabezado por el director general de Digecog y con el apoyo contundente del Ministro de Hacienda en el comité de honor y como grupo de interés clave.</p> <p>https://www.digecog.gob.do/index.php/noticias/item/502-recibe-dos-premiaciones-ogtic-y-se-convierte-en-la-institucion-del-sector-financiero-que-mas-se-destaca-en-cumplimiento</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico para la elaboración PEI 2021-2024 • Procedimiento de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos y estratégicos, 3era. versión. • Plan Estratégico Institucional 2018-2021 (PEI), 2021-2024 • Análisis PESTEL 2021-2022 • Matriz FODA 2021-2022. 	
<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</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una Comisión de Integridad gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), anterior a esta disposición se contaba con una Comisión de Ética</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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>Pública (CEP), regido por un Código de Ética, cuyos integrantes apoyan al personal, a través de la prevención del comportamiento no ético, impartiendo charlas y remisión de correos electrónicos al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos. Dicha comisión fue reestructurada en marzo 2023.</p> <p>El Código de Ética Institucional, se socializó y entregó mediante correo, fue firmado por el Director General el compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad y remitido a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, el mismo está publicado en el portal de transparencia.</p> <p>La Oficina de Acceso a la información cuenta con el Procedimiento: Gestión de denuncias de situaciones impropias. La Comisión de Ética Pública está a cargo de la gestión de los buzones de denuncias y del correo electrónico para tales fines, también está el Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias, y Denuncias, dicha comisión prepara un informe final con los resultados de las acciones tomadas y remite a las partes involucradas en denuncias de situaciones impropias.</p> <p>Se creó en febrero del 2022 la Comisión de Prevención de Fraude, con el rol de establecer los principios para detectar, prevenir y corregir el fraude en colaboradores y terceros, con la finalidad de dar respuesta a los requerimientos de detección de fraude establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), elaborándose también</p>	
--	--	--

el Manual de Prevención de Fraude y de la Corrupción.

La DIGECOG cuenta con un Eje Estratégico de Transparencia y Rendición de Cuentas de las Finanzas Públicas con el Objetivo Estratégico de Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos requeridos por la DIGEIG. También cuenta con un indicador del Plan Estratégico Institucional Porcentaje de Avance en la Implementación del Programa de Cumplimiento Regulatorio o Compliance, el cual, tiene como estrategia el diagnóstico e implementación de la ISO 37001:2016 Sistema de Gestión contra el Soborno y la ISO 19600:2014 Sistema de Gestión del Compliance.

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

La institución con la finalidad de que los procesos de compras y contrataciones públicas se desarrollen en un marco de total transparencia, estandarización y eficiencia, además para cumplir con la disposición de la ley 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones, creó el Comité de Compras y Contrataciones órgano responsable de la organización, conducción y ejecución de los procedimientos pertinentes, el cual

prepara Actas de Sesión en las que constan los puntos de deliberación y los acuerdos adoptados, y son firmadas por todos los miembros que participan en la reunión.

La DIGECOG, recibió un reconocimiento por ser una de las instituciones que formó parte del piloto para el diseño, desarrollo e implementación del Portal Transaccional de la Dirección General de Contrataciones Públicas, esta herramienta cuya finalidad es facilitar el cumplimiento de las normativas que regulan el uso de los fondos públicos. Dicho reconocimiento fue recibido por parte del órgano rector.

Cabe mencionar el **destacado liderazgo reconocido por** la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al catalogar como el mejor material didáctico que promueve la cultura de la transparencia al audiovisual producido y difundido en la persona del señor Félix Santana García **durante su gestión como director general** de Contabilidad Gubernamental **en el 2022**, <https://www.instagram.com/reel/CkRV4YvPEGW/>, cómo se confirma en varios medios virtuales.

Ver:

- Decreto NO. 791-21
- Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)
- Código de Ética.
- Minutas reuniones Comisión de Ética Pública de DIGECOG.
- Plan de Trabajo Anual de Ética 2021 y 2022.
- Constancia de denuncias remitidas a la DIGEIG.

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos Educativos sobre Valores Éticos. • Actualizaciones del Código de Pautas Éticas. • Promoción de los medios disponibles Informes de Encuestas Código de Ética • Audiovisual Código de Ética • Políticas para la Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias de los Servicios de la DIGECOG • Actas del Comité de Compras 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se realizan actividades orientadas al reforzamiento de la confianza mutua, entre los colaboradores, con la presencia del Director General y el Equipo Directivo, en reuniones mensuales de seguimiento a las metas operativas de los años 2022 y 2021. Durante el 2022 y 2021 el Director General fomenta la confianza mediante reuniones con su equipo de colaboradores directos y visitas por las áreas, participa en los Comités de Compras. Ha enviado comunicación de reconocimiento y felicitación al equipo directivo por el cumplimiento de metas del POA Anual 2021 y 2020 y ha realizado reconocimiento al personal que trabajó jornada extendida, se les concedió días libres. Así mismo, entrega de reconocimientos a los colaboradores de la institución que han tenido una labor destacada.</p> <p>Reunión del Director General con las diferentes áreas para socializar los resultados de la Encuesta de Clima Laboral y Liderazgo realizadas en 2019, 2020, 2021 y 2022, producto de las cuales se han realizado acciones para atender las sugerencias de los colaboradores. Celebración con el personal la obtención de las medallas de oro y la medalla de</p>	

plata del Premio Nacional a la Calidad obtenidas en el 2021, 2020 y 2018 respectivamente

Ver:

- Comunicaciones remitidas por la Dirección General a los departamentos por el cumplimiento de metas.
- Ayudas memorias y fotos con la participación del Director General en los diferentes Comités y el Proyecto PROGEF
- Lista de participantes en talleres.
- Ayuda memoria de reuniones
- Reuniones y Actividades en las que participa el Director General.
- Monitoreo POA 2022, 2021 y 2020.
- Evaluaciones de desempeño por resultados articuladas a los Planes Operativos Anuales 2022, 2021 y 2020.
- Resultados de Encuesta de Clima, 2019, 2020, 2021 y 2022.
- Correo Aceptación del INAP en el curso de Habilidades de Liderazgo para Directivos Públicos.
- Fotos de las actividades de integración de las Jornadas de Planificación 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.
- Certificación Internacional de Coaching para Servidores de la Administración Pública.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la Estructura Organizacional fue actualizada en 2021 como parte de los esfuerzos destinados al Fortalecimiento Institucional de DIGECOG, con el acompañamiento y aprobación del MAP mediante la Resolución 004-2021. La entidad, con esta actualización, establece nuevos niveles jerárquicos, con sus respectivas funciones, directores, supervisores):</p> <p>No obstante, luego de elaborar el PEI se identificó la necesidad de una nueva estructura, la cual fue aprobada por el Ministerio de Hacienda y se encuentra en el Ministerio de Administración Pública para ser refrendada por éstos.</p> <p>Unos 232 instrumentos (<i>39 creados y 55 actualizados en 2022</i>), entre ellos: manual de organización y funciones, diccionario de competencias, manual de cargos, reglamento operativo, responsabilidades indicadas en los diversos procedimientos y acuerdos de desempeño, 3era versión de mapa de procesos, manual del sistema de gestión de la calidad, actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano en su 2da. Versión, etc.</p> <p>Asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo mediante la planificación y puesta en marcha de un conjunto de elementos que contribuyen día a día al accionar de la institución y que son abordados en mayores detalles en los criterios 2, 3, 4 y 5, entre ellos: instancias de diálogo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>abierto nacionales e internacionales, alianzas estratégicas, benchlearning/benchmarking, mentoría y plan de sucesión, autoevaluaciones, auditorías internas y externas, seguimiento y visitas a las instituciones públicas, fichas de procesos, encuestas a usuarios externos e internos, canales de alcance masivo, comisiones y comité interfuncionales internos.</p> <p>Estableciendo un Sistema de Gestión de la calidad, certificado con la Norma ISO 9001-2015 con 2 auditorías aprobadas</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2019, 2020, 2021 y 2022. • Manual de Organización y Funciones. Manual de Descripción de Puestos. • Remisión Propuesta de estructura actualizada, aprobación MH. • Requerimientos remitidos vía Correo Electrónico solicitando a cada área las estructuras organizacionales. • Resolución No. 004-2021 que aprueba la Estructura Organizacional • Mapa de proceso actualizado. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se tienen definidos resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y 2018-2021 (PEI), a través de los Planes Operativos Anuales 2023, 2022, 2021, 2020 y 2019 elaborados en función de las necesidades de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p>	

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

Se evidencia la Matriz de Partes Interesadas, actualizada en el 2022, consensuada con representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2021 y 2020, en la cual se identificaron sus necesidades y expectativas, incorporándola en la Planificación Estratégica y Operativa.

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

Basa su gestión en objetivos estratégicos permeando a 43 productos, con un fuerte sistema de información y de monitoreo como lo demuestran su matriz de riesgos a objetivos y procesos actualizadas cada tres meses con los actores directos, los seguimientos mensuales y trimestrales a las actividades de 107 indicadores del POA 2022/2023 y las evaluaciones semestrales.

Con notables resultados de manera sostenible.

1er lugar en el SISMAP
1er lugar en SISCOMP (Sistema de Compras)
100% en Normas de Control Interno
100% 2da evaluación carta compromiso
100% en Ley 200-04/Transparencia
99% promedio PEI y POA 2021/2022

El registro contable de los activos, en el año 2022, presenta un aumento de más de 712 mil millones de pesos, equivalente a 31% respecto al 2020, con mayor información en las empresas públicas no financieras en 150% por encima de los datos de años anteriores. Contribuyendo así a fortalecer el control del patrimonio público.

Las instituciones públicas, como grupo meta clave de la DIGECOG, se integran cada vez más a su misión, el 53% del universo de entidades incluidas en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas en el 2020 fue superado por el 80% en 2022, es decir 527 de un total de 658. Un hecho histórico en la contabilidad y trascendente para la transparencia y rendición de cuentas, en consonancia con las estrategias nacionales e internacionales

Ver:

- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021 y 2021-2024.
- POA 2020, 2021, 2022 y 2023.
- Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA.
- Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años, 2020, 2021 y 2022.

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas, 4ta. versión. • Memoria Institucional 2020 y 2021 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se 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 con la definición de resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y 2018-2021, a través de los Planes Operativos Anuales 2023, 2022, 2021, 2020 y 2019 elaborados en función de las necesidades de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Los instrumentos de planificación (PEI 2021-2024 y 2018-2021, así como cada POA) son elaborados tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a partir de encuestas trimestrales aplicadas, así como las visitas realizadas y asistencias técnicas y seguimientos al personal de las áreas administrativas y financieras de las instituciones del Sector Público.</p> <p>Se evidencia la Matriz de Partes Interesadas, consensuada con representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2022, 2021 y 2020, en la cual se identificaron sus necesidades y expectativas, incorporándola en la Planificación Estratégica y Operativa.</p>	

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

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

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

En su firmeza con la cultura de mejora continua, producto de autoevaluaciones, análisis FODA, revisiones diversas, etc. avanza en su sistema de gestión y rendimiento de la organización, tales como la inclusión de la perspectiva de género en los planes y acciones como se indica en el subcriterio 2.1, en determinar la metodología para la evaluación del comportamiento de los costos de la producción pública en República Dominicana -establecido en la ley orgánica de contabilidad-, en la alianza estratégica con la Asociación de Project Management Intitute (PMI) en Rep. Dominicana para la gestión de proyectos.

Mayor efectividad en el manejo del PACC de un 79% de ejecución a 94% en 2022, debido al seguimiento continuo y dirigido por la alta Gerencia.

Ver:

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2021. • POA 2019, 2020, 2021 y 2022. • Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA. • Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años, 2018, 2019 y 2020. • Matriz de partes interesadas, 4ta. Versión. • Memoria institucional 2020-2021-2022 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución ha implementado metodologías de gestión que cumplen con los requerimientos de diferentes órganos rectores, permitiéndole destacarse por resultados sobresalientes en los indicadores de metas presidenciales.</p> <p>Productos de las acciones de mejora, se adquirió un software de gestión para el apoyo en la planificación, ejecución, verificación y mejora de todos los procesos institucionales, a fines de proveer un mejor servicio a los usuarios externos, así como mantener la certificación en la Norma ISO 9001:2015. Además, fue implementado en el 2020 un nuevo sistema de monitoreo por tableros de Mando a los indicadores del POA y en el 2021 fue implementado un sistema informático "SISMEP" para el seguimiento mensual a las tareas del POA.</p> <p>En la planificación, se estima un indicador del 85% en las acciones de mitigación de la gestión de riesgos, con actividades como la elaboración del Manual de Gestión de Riesgo y Oportunidades, actualización de la Matriz de Riesgo para los Objetivos y procesos del SGC, Matriz de Oportunidades, Ficha de Proyecto Gestión de</p>	

	<p>Riesgo y Oportunidades. Con un seguimiento trimestral.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboard o tablero de mando • Software CERTOOL • Sistema informático SISMEP • Matriz de riesgo a los procesos • Matriz de objetivos del SGC • Matriz de riesgos Consolidada 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En el 2020 el Sistema de Gestión de la Calidad de DIGECOG, fue certificado con la Norma ISO 9001-2015, se han realizado las auditorías de seguimiento en los años 2021 y 2022, logrando resultados favorables y manteniendo la certificación. Además, desde 2005, se realizan autoevaluaciones anuales de la gestión aplicando el modelo CAF.</p> <p>En su postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias la Dirección General de Contabilidad Gubernamental fue premiada con medalla de oro por los logros obtenidos durante el período 2020 y 2021. Y medalla de plata en 2018.</p> <p>Se evidencia el autodiagnóstico con las Normas Básicas de Control Interno NOBACI 2022, 2021, 2020 y 2019. En atención con los lineamientos de la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y la Contraloría General de la República. En el 2021 el indicador presidencial fue reiniciado y los requerimientos reestructurados por la Contraloría General de la República, al cuarto trimestre la institución contaba con un 100% de</p>	

avance con los requerimientos exigidos, de los cuales el 100% había sido validado por la Contraloría General de la República.

Se evidencia que, DIGECOG tiene certificaciones y recertificación otorgadas por la OGTIC (NORTIC A2, A3, A4, A5, A6 y E1), obteniendo altas calificaciones y ocupando los primeros lugares entre las instituciones del sector público reconocidas, 4to lugar de 324 instituciones. Además, fue adquirido un software (Certool) especializado en la automatización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. El sistema permitirá administrar, recolectar, procesar, almacenar y distribuir la información documentada de los procesos clave, estratégicos y de apoyo de la institución.

La certificación del Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9000-2015 en todos los procesos (con 2 auditorías aprobadas al 2022)

Sostiene, además, un conjunto de iniciativas, tales como:

- El proyecto de automatización de los procesos internos (uso firma digital/paperless o cero papel)
- Facilita herramientas tecnológicas a las instituciones públicas para el registro de los bienes -SIAB
- El monitoreo al cumplimiento normativo contable por parte de las entidades públicas de manera automatizada retroalimentándoles sobre los puntos a mejorar - SISACNOC
- Proyecto Gestión del Cambio

	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta Bio-Time Pro, software orientada para los subprocesos de Recursos Humanos • El registro de las asistencias dadas a los usuarios externos, permitiendo tener estadísticas y base de datos para soluciones a futuras situaciones similares. • El uso del SISMEP y tablero de mando - Dashboard- en la automatización de los seguimientos y monitoreos al POA <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluaciones CAF 2019, 2020, 2021 y 2022. • Plan de Mejoras 2021/2022/2023. • Informe de matrices de NOBACI. • Resultados Monitoreo SISMAP. • Certificados de capacitación Auditor Interno. • Fotos de la entrega del premio a la calidad, medalla de oro 2021-2022. • Certificación ISO 9001:2015. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos. Además, contamos con buzones de sugerencias, outlook, foro, boletines trimestrales, portal web institucional, línea 311, SAIP, redes sociales, Sistema de Cumplimiento de las Normativas Contable (SISACNOC), cada una de estas herramientas nos permite asegurar una efectiva comunicación externa e interna.</p>	

	<p>A partir de finales del 2022, se ha realizado la difusión del 1er. Concurso de Contabilidad Pública en diversos medios de comunicación como son: prensa escrita (periódicos) digitales e impresos, medios televisivos, redes sociales, entre otros.</p> <p>En el 2021 y 2022, fueron realizadas publicaciones en periódicos por la obtención, en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias, de la medalla de oro.</p> <p>El uso de medios de gran alcance a la población con un incremento de 350,000 a 400,000 en las visualizaciones de las publicaciones realizadas en los periódicos digitales.</p> <p>Aumento de seguidores en las redes sociales como se menciona en párrafos anteriores</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones del 1er. Concurso de Contabilidad Pública • Portal Web Institucional. • Informe de redes sociales. • SISACNOC Sistema de Análisis del Cumplimiento Normativa Contable • Publicación en periódicos digitales de obtención de premios y reconocimientos • Informes de monitoreo POA 2021-2022 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG asegura las condiciones adecuadas para realizar sus procesos, en el 2021 al desarrollar múltiples proyectos de mejora como son Desarrollo e implementación del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de</p>	

La Planificación (SISMEP). Implementación de software de inteligencia de negocios con Microsoft Power BI. Interoperabilidad con el Sistema Catastral de la Dirección General de Catastro Nacional para interoperar con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). Desarrollo de la API (Application Programming Interfaces) para interoperar entre los sistemas de Contrataciones Públicas y Administración de Bienes (SIAB). Adecuación del Sub-Portal de Transparencia, siguiendo las directrices de la resolución 002/2021 emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Implementación del Sistema de Administración de Bienes (SIAB) en 16 nuevas instituciones, este permite conocer en tiempo real los registros de las incorporaciones de bienes muebles e inmuebles de las instituciones del sector público, a la fecha está implementado en 438 instituciones, de las cuales 195 son del Gobierno Central, 141 descentralizadas y 102 Municipalidades.

La institución se sometió a un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de los espacios que componen los distintos departamentos. Este proceso inició con un plan de acción que contempla la remodelación de algunas áreas de los dos (2) niveles de la planta física.

Con el fin de ofrecer asistencia oportuna y eficazmente a las instituciones, así como en la gestión de proyectos y el trabajo en equipo se tienen todos los procesos identificados, con sus respectivas fichas, y los procedimientos que se desprenden de estos documentados y han sido

actualizados según las NOBACI. Dichos procesos, en el 2020 fueron certificados bajo la Norma ISO:9001 2015. En el 2021 y 2022 fueron realizadas las auditorías externas de seguimiento donde se determinó que la Institución mantiene la certificación en la Norma ISO:9001-2015.

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

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

Se evidencia que la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo es parte de la cultura organizacional de DIGECOG, existiendo varios comités (de Calidad, Personal, Ética, etc.) que contribuyen a la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación.

Se realizan jornadas de planificación con la participación de la máxima autoridad y colaboradores de cada área, propiciando condiciones adecuadas para la reflexión y el trabajo en equipo.

Se evidencia que DIGECOG promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones que se realizan

	<p>periódicamente, en cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la Alta Dirección</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 • Certificación ISO 9001:2015 • Ayuda memoria de reuniones. • Invitaciones y convocatorias, a través del correo Interno. • Programa y lista de participantes en Jornada de Planificación Estratégica. • Ficha de proceso Gestión de Proyectos. • Procedimientos Formulación de Proyectos • Procedimiento Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia la elaboración y ejecución de un plan de comunicación para gestionar, la comunicación interna y externa. La elaboración de la Matriz de Comunicación, que establece: qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace. Política de comunicación que establece las directrices de una comunicación interna efectiva, a través de: Outlook; comunicaciones escritas; memorándums; buzones de quejas y sugerencia; murales informativos e Intranet; Carta Compromiso al Ciudadano; boletines; brochure; encuestas, buzones de quejas y sugerencias; Portal Web Institucional y redes sociales.</p> <p>Se cuenta con Sistema de comunicación unificada (tecnología VoIP) que permite eficientizar la</p>	

	<p>comunicación interna y externa, con la integración de los canales de comunicación siguientes: Outlook; llamadas internas y externas; plataforma Skype Empresarial y office 365, que facilitan la realización de llamadas, videoconferencias, conferencias y documentación compartida, para trabajo en grupo y mensajería instantánea.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicaciones. • Portal web institucional. • Intranet • Sub-portal de Transparencia. • Sub-portal NICSP. • Cuentas de las redes sociales • Sección de noticias portal web. • Murales informativos en las áreas comunes y departamentales. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Boletines. • Buzones de sugerencias. • Informes de encuestas. • Plan de Comunicación 2022 • Matriz de Comunicación, 6ta versión. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso con la innovación al articular y consolidar una plataforma tecnológica que posibilita un óptimo aprovechamiento, la institución ha implementado durante el año 2021.</p> <p>Con el Proyecto de innovación, el cual tiene como objetivo: Crear una cultura que incentive a los colaboradores a innovar, motivándolos a alcanzar los objetivos propuestos y conducirlos a una cultura de innovación, a través del fomento de la creatividad</p>	

y el desarrollo de habilidades, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la Dirección General de Contabilidad (Digecog), logrando reinventar metodología de cambio.

Al mismo tiempo destacar, que estimule la coordinación de los planes, programas y proyectos a implementar por la Digecog en materia de innovación, procurando un uso eficiente de los recursos requeridos para la implementación de la Política de Innovación de la Digecog en cumplimiento al decreto 464-21 de la presidencia sobre Innovación 2030. También, se cuenta con una política de gestión de la Innovación.

El compromiso de los líderes de DIGECOG con la mejora continua al certificar el Sistema de Gestión de la Calidad, en el 2020, con la Norma ISO 9001-2015, con dos auditorías externas aprobadas.

Se realizan autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, de las cuales se elaboran Planes de Mejora Institucionales, impulsados por los líderes de las áreas, quienes forman parte de los Comités de Calidad y NOBACI.

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

DIGECOG implementa un Plan de Desarrollo del Talento Humano, a través de la capacitación permanente y promoción del crecimiento

	<p>profesional de los colaboradores, impulsando la mejora continua.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Constitutiva del proyecto de Innovación • Política de gestión de la Innovación • Guías completadas Autoevaluación basada en el modelo CAF. • Plan de Mejora Institucional CAF. Encuestas internas y externas • Encuesta de Clima Organizacional • Autodiagnóstico NOBACI • Plan de Mejora NOBACI. • Lista de participantes capacitaciones. • Plan de Capacitación Anual 2022, 2021, 2019. • Certificados de participación en Capacitaciones. • Plan de socialización, capacitación y divulgación del proyecto de las NICSP • Plan Desarrollo del Talento Humano • Listade participantes reuniones y/o Capacitaciones ISO 9001:2015 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica y comunica las necesidades de cambio a través de la implementación de proyectos de mejora, como el proyecto de Gestión del Cambio Organizacional, que propone desarrollar una metodología de gestión del cambio aplicable a la institución, con la finalidad de fortalecer la cultura organizacional y el robustecimiento de los sistemas de gestión institucional que promueven la eficiencia operativa de la Digecog.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Se realizó un Benchmarking entre la consultora Prosci Iberia y Latam, y el departamento de Planificación y Desarrollo de la Digecog donde se explicó la importancia y ventajas de la aplicación de una adecuada gestión del cambio en las organizaciones, se concientizó a colaboradores, y se trazaron pautas para la implementación de mejores prácticas en beneficio de la institución.

Se evidencia que la institución motiva las iniciativas del cambio mediante la realización de reuniones gerenciales, con los órganos rectores de las finanzas públicas a través del Comité Interinstitucional y la mesa de Control de la Cámara de Cuentas. Además, fueron comunicados mediante 19 resoluciones, como son: Resolución Sobre procedimiento para el tratamiento contable, instructivo sobre el concepto agrupador del gasto, que publica la norma general del cierre de operaciones contables 02-2021, resolución Núm. 01-2021 que publica la Guía de Usuarios Externos del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), entre otras y 8 circulares emitidas en el 2021, sobre fechas límites para entrega de estados financieros, sobre la Norma de Cierre de Operaciones Contables 01-2021, sobre jornada de capacitación, entre otras. También a través, del portal web institucional, Intranet, correos electrónicos, y redes sociales, se socializan los procedimientos, resultados operativos, encuestas de clima, entre otros.

En el 2021 fueron capacitadas 559 instituciones en normativas contables, logrando impactar a 1,952 técnicos. En el 2022, 1093 técnicos.

Entrenamiento en elaboración de estados financieros en 2022 a unos 2,843 contadores y personal financiero de las instituciones del sector público.

De igual forma, fomentando la retroalimentación de los empleados notifica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos, como lo fuere el lanzamiento del proyecto de cultura de servicio a nivel interno - retroalimentado con una encuesta sobre éste-, el diplomado de costos de la producción pública en alianza con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, Concurso en Investigación de Contabilidad Pública con el que se busca los criterios y aportes de profesionales de la contabilidad para su evaluación e integración a la visión institucional,

Ver:

- Proyecto de Gestión del Cambio Organizacional
- Benchmarking entre la consultora Prosci Iberia y Latam
- Portal Web Institucional/Resoluciones
- Portal Web Institucional/Circulares
- Socialización en las redes sociales.
- Informe de encuestas redes sociales.
- Nota de prensa descentralización de registro contables.

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Jornada capacitación normativa 2021 y 2022 • Plan Estratégico 2018-2021/ 2021-2024 • Planes Operativos 2020,2021,2022 y 2023 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>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>	<p>El apoyo e inspiración a las personas se manifiesta desde el ejemplo de los líderes como ha sido el compromiso formal al control interno firmado por cada uno de los gestores de área y el Director General, donde queda establecida su vigorosa decisión de ejercer un control a lo largo de toda la operatividad de la institución y no de manera ocasional, sirviendo así de modelo de referencia con una calificación de 100%. En adición, la firma de todos los gerentes del compromiso a la postulación Premio Nacional de la Calidad 2022.</p> <p>El personal de DIGECOG trabaja de acuerdo con los objetivos y valores, trazados en los instrumentos de planificación (PEI 2021-2024 y POA´s) y el Plan de Trabajo Anual de Ética destinados al cumplimiento del marco legal que rige al órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental. En este plan se contempla talleres para promover y socializar los valores institucionales con el apoyo de la DIGEIG y el MAP, siendo reconocida por el cumplimiento del plan de trabajo y el apoyo de la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p>	

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

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

La entidad ha creado equipos de mejoras de los cuales podemos citar: Team CAF, la asignación de enlaces en todas las áreas para trabajar los temas relacionados a Planificación y desarrollo. Se cuenta con los comités: NOBACI, Emergencia, Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), Comité de seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Ver:

- Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)
- Comité institucional de la calidad
- Comité NOBACI
- Team CAF
- Designación de enlaces
- Proyecto de innovación
- Comisión de Emergencia
- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones del director general con representantes de las áreas. • Fotos de actividades con la participación del director general. • Foto de Reconocimiento al personal por el cumplimiento del plan de trabajo. 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se fomenta, a su vez, una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación con la iniciativa de DIGECOG de integrarse a Dominicana se Transforma como nueva estrategia de la Presidencia de la República, un programa de <u>John Maxwell, el experto en liderazgo más influyente en el mundo</u>, que se basa en la confianza mutua y la apertura entre grupo de personas.</p> <p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones de salud, entre otros.</p> <p>La institución ha desarrollado una política de Igualdad de Género con el objetivo de establecer los lineamientos para fomentar y aplicar la igualdad entre hombres y mujeres, apuntando a la igualdad de condiciones y oportunidades.</p> <p>La DIGECOG ofrece un servicio de transporte para el traslado de sus colaboradores, diariamente, en varias rutas, ahorrándoles tiempo y recursos para ir a la sede de la entidad y regresar a sus hogares. Tiene un consultorio médico habilitado para brindar atención primaria al personal, subsidio al plan de salud complementario para el personal.</p>	

	<p>Se evidencia la gestión del Departamento de Recursos Humanos y del Departamento de Comunicaciones para donación de sangre.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Igualdad de Género, 1era. Versión 2022 • Permisos • Rutas transporte a colaboradores • Jornada donación de sangre 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los colaboradores de la entidad son informados y consultados periódicamente acerca de asuntos relacionados con la organización mediante: comunicaciones, circulares, correos electrónicos, intranet, redes sociales, murales informativos, boletines informativos y encuestas. Se consultan asuntos relacionados con la organización en reuniones por áreas, buzón de sugerencias, en la formulación de los planes operativos.</p> <p>A su vez, tipificado por un liderazgo que se apoya en el diálogo, se emplean mecanismos de debates técnicos productivos como las citadas jornadas de planificación en el subcriterio 1.1, la determinación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización, la retroalimentación con las opiniones dadas por diversos colaboradores en los documentos que se le remiten para su consulta y aportes, tales como: los procesos, reglamento operativo, estructura organizacional, etc.</p> <p>Se socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados con la organización, tales como:</p>	

Código de Ética; Carta Compromiso al Ciudadano; proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015; procedimientos internos; temas de protección al medioambiente; Marco Estratégico; Manual de Elaboración de Estados Financieros, los resultados de los índices de las Metas Presidenciales, y mediante video 2021 que promueve el apego a los valores.

Se evidencia la apertura a recibir retroalimentación y propuestas de los colaboradores por parte de los directivos con los correos de recomendaciones, a través de Planes de Mejoras desarrollados por diversos equipos de colaboradores, propuesta de proyectos y reuniones de monitoreo del POA celebradas en 2020 y 2021.

Los equipos y/o comités de trabajo son parte de la cultura organizacional de DIGECOG, existiendo varios comités (Calidad, NOBACI, Personal, emergencia, Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, entre otros) que lo integran colaboradores de distintos grupos ocupacionales donde se le consultan sus opiniones sobre asuntos claves como: el Plan Estratégico y POA, autoevaluación CAF, NOBACI, temas de catástrofes y emergencias, etc.

Ver:

- Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)
- Comité NOBACI
- Video promocional de los valores

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes encuestas internas 2022, 2021, 2020 • Intranet. • Redes sociales. • Relación de las quejas y sugerencias de la apertura de los Buzones. • Murales informativos. • Fotos de eventos. • Lista de participantes. • Actas de Monitoreo de POA. • Socialización Marco Estratégico • Boletines Informativos. 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a los colaboradores al proveerles los equipos, herramientas, asesorías, capacitación, entrenamientos, uniformes e insumos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Se evidencia el empoderamiento y apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, tanto grupal como individual a través del Plan de Capacitación, el Plan de Desarrollo y Sucesión Individual con los que se procura mejorar el desempeño de los colaboradores. Además, se implementó el programa de mentoría en el que se asigna un mentor al personal de nuevo ingreso para entrenar en sus funciones apoyando así al desarrollo de sus tareas y objetivos.</p> <p>Hacer parte al personal en la formulación de la misión-visión y valores, así como en el diseño de los PEI y POA institucional, empoderamiento que se intensifica con las diversas socializaciones de este</p>	

marco estratégico por diferentes vías, tanto a nivel interno como externo.

Aplica la modalidad transversal en sus planes, esto quiere decir que cada una de las áreas tiene identificada su relación directa e indirecta en el conjunto de toda la planificación, impulsando así un trabajo colaborativo de equipo. Los planes son evaluados mensualmente por Planificación y Desarrollo con cada una de las áreas, quedando el registro automatizado en el SISMEP, lo que sirve de apoyo en la continuidad del quehacer institucional.

Se evidencia retroalimentación oportuna con los monitoreos trimestrales de POA`s y los seguimientos mensuales a sus actividades. Con los monitoreos trimestrales a los acuerdos de desempeño de los colaboradores.

Se evidencia la contratación de consultores para identificar y mejorar los procesos de la Institución, así como asesores para la implementación de las NICSP y el Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas que en la actualidad se ejecuta, con fondos de la Unión Europea.

Ver:

- Monitoreos POA`s
- Proyecto PROGEF
- Certificación en la Norma ISO 9001:2015
- Inventario de equipos.
- Contrato de Asesores.
- Lista de participantes en capacitaciones.
- Manual de Inducción.
- Plan de Capacitación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de detección de necesidades de capacitación • Monitoreos Acuerdos desempeño y Evaluación de desempeño, recomendaciones de capacitación. • Componentes Proyecto fondos Unión Europea 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La DIGECOG tiene una política para la delegación de funciones que compete a los colaboradores de la institución. Los directores y encargados son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por colaboradores capacitados para asumir tales tareas, tomando en cuenta la cadena de mando, según la estructura organizacional y el Manual de Descripción de Cargos, garantizando la continuidad de los trabajos, los cuales son reportados al supervisor inmediato al momento de regresar a sus labores.</p> <p>La entidad involucra al personal en los procesos relevantes como son: Autoevaluación CAF y Autodiagnóstico NOBACI, resultados de la evaluación PEFA; elaboración y seguimiento a la ejecución de Planes Estratégicos y Operativos Anuales.</p> <p>Asimismo, en cada área se procede de manera rutinaria al monitoreo trimestral de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), con la participación de todos los colaboradores (directores y encargados de áreas, supervisores, analistas de áreas, supervisores, analistas, auxiliares, secretarías, entre otros).</p>	

	<p>Se evidencia que se motiva, fomenta y potencializa a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas con las asignaciones de metas en los acuerdos desempeño desplegados de los POA, con los planes de acciones y mejoras donde se determinan actividades y tareas a los colaboradores de las diversas áreas.</p> <p>Una serie de herramientas en los que se documentan los procesos de Recursos Humanos en apoyo a su labor, como: manual de inducción, manual de cargos, manual de organización y funciones, matriz de delegación de autoridad y funciones como su correspondiente política, diccionario de competencias laboral, etc.. En adición, existe la asociación de empleados, que, entre otras funciones, realiza sus informes de rendición de cuentas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política para la delegación de funciones. • Informe trabajo realizado durante ausencia del supervisor inmediato. • Acuerdos desempeños • Planes de acción y mejoras • Correos electrónicos. • Comunicaciones escritas. • Informe de monitoreo POA por áreas. • Autoevaluación CAF. • Resultados Evaluaciones PEFA. <p>Lista de participantes Taller Gestión de Calidad en la Administración Pública, aplicando CAF.</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus	Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>detección de necesidades de capacitación; socialización del plan de capacitación, mediante el cual se imparten diversos cursos y talleres y los programas de capacitación del: INAP y CAPGEFI. Se cuenta con planes de capacitación y desarrollo, y matriz de desarrollo del talento humano, la cual comenzó con las áreas sustantivas, en el 2022 se agregaron dos áreas de apoyo.</p> <p>La Institución destina recursos financieros para diplomados y cursos de especialización técnica a colaboradores de diferentes áreas. Tiene elaborada la matriz que identifica las capacitaciones según las competencias por cargo y grupos ocupacionales como parte del desarrollo del talento humano, para impulsar el desarrollo de competencias de los colaboradores y promover su crecimiento en la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitaciones 2023, 2022, 2021. • Lista de participantes Talleres. • Lista Certificados de Participación. • Fotos de Capacitaciones. • Matriz de capacitaciones técnicas según las competencias por cargos. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia el reconocimiento y la premiación al personal, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Reconocimiento a las áreas por la efectividad alcanzada en el POA 2020, 2021, 2022. – Otorgamiento de día libre a equipos por jornada extendida trabajada en el cierre 2020, 2021 y 2022. 	

	<ul style="list-style-type: none"> – Actividad de Aniversario de la Institución en la que fueron reconocidos varios empleados por antigüedad en el servicio – Actividad de celebración por obtención de la medalla de plata y oro en el premio de la calidad. – Felicitaciones del director a todo el personal por el 1er. Lugar en el SISMAP en el 2022. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Capacitaciones • Certificado por alta calificación en la evaluación del desempeño. • Reconocimientos a los equipos de trabajo y a diversos empleados en el Proyecto DIGECOG Excelencia. • Correo electrónico de felicitaciones por obtención de 3er lugar metas presidenciales • Correo del director de Felicitaciones a todo el personal por el 1er. Lugar en el SISMAP en el 2022 • Fotos de actividad de celebración medallas de plata y oros 	
--	--	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Documento Externo
SGC-MAP

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><i>Se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y son plasmadas en la Matriz de Partes Interesadas, la cual fue revisada por representantes de diversos grupos de interés en la Jornada de Planificación 2022, 2021 y 2019, en la misma se presentan sus necesidades y expectativas, para ser consideradas en la planificación, actualmente en su 4ta versión, previendo una 5ta en el 2023.</i></p> <p>Se tiene determinado el indicador nivel de satisfacción de usuarios externos con una meta de 95%, con las actividades de encuestas e informe de satisfacción de clientes externos, mediciones a la carta compromiso, al tiempo de respuestas a las quejas y sugerencias, levantamiento de grupo de interés por áreas, entre otras.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés son analizadas mediante la aplicación de encuestas, habilitación de buzones de sugerencias, Jornadas de Planificación, e informe de levantamiento de información contable recolectada en visitas realizadas a las instituciones del sector público, atendiendo a las sugerencias aportadas por los grupos de interés se realiza un plan de capacitación para atender sus necesidades.</p> <p>En las capacitaciones realizadas, en el 2021 fueron ejecutadas cuatro capacitaciones a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad</p>	

	<p>Gubernamental, con la participación de 1,952 y en el 2022 con 1,093. También se realizaron entrenamientos en la elaboración de estados financieros a unos 2,843 técnicos de las instituciones públicas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021 y 2022 • Informe de resultados de encuestas. • Remisión de resultados de encuestas. • Plan Estratégico NICSP. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Visitas a las Municipalidades. • Informe de visitas a las instituciones. • Matriz de partes interesada 4ta versión. • Programación de capacitación • Registro de participantes • Lista de participantes de representantes de grupos de interés en Jornada de Planificación 2021y 2022. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia el mantenimiento de relaciones proactivas en el 2021 al suscribir un total de 24 acuerdo de colaboración con diferentes instituciones con el fin de realizar el proceso de depuración de saldos contables. Además, se suscribieron un total de 22 acuerdos de colaboración con instituciones de los diferentes niveles de gobierno del sector público dominicano y con empresas privadas conforme al PEI 2021-2024 y POA en el indicador de Porcentaje de acuerdos interinstitucionales implementados para eficientizar la gestión con el seguimiento y evaluación a los</p>	

	<p>acuerdos y/o convenios con una meta de 100%, en el POA 2022. Esto con la finalidad de fortalecer el monitoreo de las finanzas públicas, además, de fortalecer sus servicios y /o procesos. A lo que se suma el acuerdo de interoperabilidad de los sistemas, con la Dirección General de Compras y Contrataciones, suscrito en el 2020.</p> <p>Asimismo, ha estado impulsando acuerdo interinstitucional con los organismos de control externo e interno, dígase la Cámara de Cuentas y la Contraloría General de la República, concretizando con este último la remisión de sus resultados de fiscalización y de parte de la DIGECOG capacitación a los auditores en normativas contables. Asimismo, un convenio con el CAPGEFI, renovado en varias ocasiones, para promover el conocimiento y las competencias en los técnicos de las áreas administrativas financieras de los entes públicos.</p> <p>También ha implementado alianzas público-privada como el acuerdo con el Project Management Institute R.D en 2022, para el apoyo en el desarrollo de proyectos bajo la metodología del PMI.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales. • Foto de firma de acuerdos 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia la identificación de políticas públicas relevantes a través del proyecto de implementación de las NICSP, y con el anteproyecto de modificación a la Ley No.126-01 de Contabilidad Gubernamental. Se identifican leyes, decretos y/o políticas públicas que impactan directamente a la organización, las</p>	

cuales son implementadas conforme al mandato legal.

En atención con los lineamientos de la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y la Contraloría General de la República, en el 2021 el indicador presidencial fue reiniciado y los requerimientos reestructurados por la Contraloría General de la República, al cuarto trimestre la institución alcanzó una calificación del 100%.

El Gobierno dominicano a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), ha creado el índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), para el 2021 la Digecog, ocupó la posición 6, con una puntuación de 95.95%. En el 2022, ocupando la posición 4, con calificación de 96.94%

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental durante el periodo enero-diciembre 2021, alcanzó un 93.08% promedio en los indicadores de Metas Presidenciales. En el 2022, obtuvo un 97.03%.

Se elaboró, en 2020, la Matriz de Cumplimiento Legal para garantizar que cada área cumple con el marco regulatorio que le aplica.

Ver:

- Resumen indicadores metas presidenciales 2021, 2022
- Matriz de cumplimiento Legal

	<ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. Carta de remisión al Ministerio de Hacienda. • Plan Plurianual del Sector Público 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia el desempeño de la organización con las políticas públicas al estar incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público - RUTA lo que garantiza que se está alineado a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años) del sector público, que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).</p> <p>La Dirección General de Contabilidad Gubernamental estableció un nuevo marco estratégico y elaboró las metas y objetivos de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Planes sectoriales, el Plan Plurianual para el Sector Público y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). También, la formulación del Plan Estratégico Institucional 2018-2021 se realizó asegurando la alineación a las estrategias nacionales.</p> <p><i>También se evidencia el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas, con la premiación en la categoría uno por el MAP, en la XIV Semana de la Calidad, tras resultar ganadora “como modelo de impacto de excelencia en la creación del valor público”, por su alto desempeño en las áreas de gestión monitoreada en el SISMAP bajo la ley 41-08 de función pública y sus reglamentos.</i></p>	

En cumplimiento al decreto 464-21 sobre Innovación 2030, se ha emitido la política de innovación en su empeño de culturizar la excelencia y mejora continua, también participa en eventos impulsados por la Presidencia de la República en esta dirección e impregna este aspecto en los planes, programas y proyectos.

En cumplimiento a la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, en su organización funcional opera la OAI con el personal exigido por las normativas vigentes y en la sección de transparencia de la WEB institucional con la publicación de diversos documentos se evidencia la atención de los requerimientos. Junto al liderazgo ejercido por el Director General y la responsable de la OAI con su participación en la actividad de Datos Abiertos organizada por la DIGEI. <https://digecog.gob.do/transparencia/>

Se implementa la Resolución DIGEIG No.06-2021-BIS que declara de alta prioridad el proceso de transformación de las comisiones de ética pública, DIGECOG ha realizado los cambios pertinentes en esta comisión y ha elaborado el Código y Boletín de Ética con su debida difusión, en su labor de promover este valor conforme al Programa Nacional para la Promoción de la Ética. Además, contempla planes y ha realizado actividades entorno a la Prevención del Fraude, Soborno y Corrupción conforme a los lineamientos del alto tren gubernamental.

Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través de la cual se busca ordenar las acciones y los recursos

	<p>de la gestión pública a la planeación, programación y presupuesto, así como al control del gasto público.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte del Sistema Ruta • Informe de Evaluación de Estructura Programática 2020/2021/2022 • Código y Boletín de Ética • Política de Innovación 	
<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>Se firmó un acuerdo de colaboración con el Instituto Duartiano con la finalidad de promover la transparencia y el buen manejo de los recursos públicos.</p> <p>La Digecog demuestra su interés en gestionar y desarrollar asociaciones entre los colaboradores y grupos de presión, asociaciones profesionales, organizaciones no gubernamentales, ya que mantiene activa la Asociación de Empleados, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Función Pública y realiza donaciones a entidades sin fines de lucro, como se expresa en el subcriterio 1.2 y criterio 4. También hace visitas a la Fundación ProBien, el Colegio Don Bosco y la Fundación Cruz Jiminián, para conocer desde adentro las necesidades de esas instituciones para determinar cómo ayudarles.</p> <p>En ese mismo contexto, asume el compromiso con diversos grupos de la sociedad mediante la cooperación interinstitucional con el Ministerio de Salud Pública, Comisión de Efemérides Patrias, el Servicio Nacional de Protección Ambiental (Senpa), el Programa Nacional para la Promoción de la Ética</p>	

	<p>(Proética), el Instituto Dominicano para la Calidad (Indocal) y el Hemocentro Nacional.</p> <p>Y en la planificación 2023 se prevé adquirir la norma ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social y se ha definido el indicador "Porcentaje de cumplimiento de actividades del cronograma responsabilidad social" en su POA 2022/2023.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de alianzas y acuerdos • POA 2022/2023 • Fotos de visitas a las fundaciones y/o ONGs • Foto actividad con Hemocentro 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia la participación de la Dirección General de Contabilidad gubernamental en el "<i>Congreso Internacional de Dirección de Proyectos</i>", que reunió a más de 300 profesionales interesados en dirección de proyectos del país y la región. Durante los dos días se contó con plenarios y conferencias. Asimismo, se hicieron reuniones de líderes y grupos de interés específicos, así como actividades de networking para compartir con toda la comunidad el evento.</p> <p>La Dirección General de Contabilidad Gubernamental en el 2021 participa por primera vez en la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana (BCRD). Este acontecimiento multidisciplinario, se lleva a cabo en coordinación con la fundación Child & Youth Finance International y la participación de 29 instituciones públicas y privadas, con el Banco Central como entidad anfitriona.</p>	

	<p>La Dirección General de Contabilidad Gubernamental en el 2020 realizó el Webinar “impacto del COVID-19 en la Contabilidad Gubernamental e informaciones Financieras”, con la participación masiva de profesionales y estudiantes de Contabilidad, así como el público en general. La actividad se llevó a cabo en el marco de la celebración del Día del Contador, con el apoyo del Ministerio de Hacienda, el Instituto de Contadores de la República Dominicana (ICPARD), así como el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Programa República Digital.</p> <p>El director general y personal de la institución han participado en Seminarios de Contabilidad Pública, tales como: III Seminario Regional sobre Contabilidad Pública celebrado en Panamá; 1er. Encuentro Foro de Contadores Gubernamentales de América Latina; celebrado en Chile, XXXI Conferencia Interamericana de Contabilidad, auspiciado por el ICPARD, celebrado en Punta Cana, R.D.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe, fotos del Congreso Internacional de Dirección de Proyectos • Notas de prensa publicadas. • Certificados de participación. • Memoria Anual 2019, 2020, 2021 y 2022. • Informes participación de la entidad en actividades internacionales. 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de</p>	<p>La Digecog, promueve la buena reputación y su reconocimiento desde la definición de su visión con la afirmación “ser reconocida en la implementación</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.

de las mejores prácticas contables”, considerando así el objetivo estratégico en el PEI 2021-2024: *“Lograr un alto reconocimiento como institución rectora de la contabilidad gubernamental, socialmente responsable, que produce información fiable y oportuna, a fin de aumentar la visibilidad y credibilidad, a través de la rendición de cuentas y transparencia”,* medido con indicadores como: 1) *Porcentaje de reconocimiento y aceptabilidad institucional,* 2) *Cantidad de campaña de comunicación digital realizadas.*

En su interés de promover el networking, como se ha podido evidenciar en diversos links publicados y expuestos en otros criterios, son muy frecuentes en todos los medios digitales y escritos, además de las plataformas de redes sociales, las coberturas noticiosas que son publicadas por la Digecog, entre ellas, destacan, los siguientes titulares:

- *Revelan 90% patrimonio estatal no tiene títulos; trazan planes para recuperarlo.*
- *Digecog ayuda a mitigar la corrupción pública y permite mostrar con exactitud la realidad económica.*

Es digno de mención, como valor agregado, las publicaciones de artículos que el director general de la Digecog, emitiera en el marco de las finanzas públicas, el manejo ético y transparente de los recursos, análisis de entorno económicos financieros, así como la entrevista que le realizara la Presidencia de la República en su segmento conoce a tus Servidores Públicos. Ver link: [Video para conocer al Director General de Digecog y Artículo del Sr. Director](#)

A lo que se adiciona, la invitación realizada al Director General Rómulo Arias al Cuarto Premio Nacional de Periodismo de Datos en la República Dominicana, acto en el que participaron

importantes funcionarios y encabezado por la directora general de Ética e Integridad Gubernamental

<https://www.instagram.com/p/CpnbrD9PorD/?hl=es>

Con la presencia del presidente de la República, excelentísimo Luis Abinader Corona e importantes personalidades del mundo cultural de nuestro país, en la Feria del Libro de Historia Dominicana del Archivo General de la Nación, el periodista Oscar López Reyes encargado del Departamento de Comunicaciones de la DIGECOG recibió un reconocimiento por su destacada trayectoria y aportes literarios como autor de más de 20 obras, muchas de ellas de inmenso valor histórico y sociocultural. Quien también ha sido elegido como presidente de la junta directiva de la Asociación Dominicana de Profesionales de Relaciones Públicas (ASODOPREP). Ver evidencia 1.4.23

Otra evidencia altamente contundente en la satisfacción de grupo de interés clave y relaciones efectivas con autoridades es el **reconocimiento público del Ministro de Hacienda a la labor**

Se evidencia el reconocimiento de la organización con la entrega de la 17va. edición del Premio Nacional de la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del sector público; con la presencia del presidente de la República, Luis Rodolfo Abinader Corona, y otros incumbentes de entidades del sector público dominicano, ceremonia en dónde la Dirección General de Contabilidad Gubernamental fue premiada con una medalla de oro, la primera en su historia, por sus logros obtenidos durante el periodo 2019-2020. Luego

	<p>otra medalla de oro del 2020-2021. En el 2018, DIGECOG obtuvo medalla de plata en el marco de la XIV edición del PNC y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.</p> <p>Mediante la distinción alcanzada del 1er. Lugar de cumplimiento a los indicadores del SISMAP, con una puntuación del 97.62%, reconocimiento entregado por MAP.</p> <p>Además, se ha realizado la divulgación de la 1era. Y 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>La Digecog se encuentra entre las 10 instituciones mejor valoradas en el monitoreo de las Metas Presidenciales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medallas ORO y Plata en PNC • Publicaciones de artículo • Reconocimiento al Encargado de Comunicaciones en la Feria del libro de Historia Dominicana • Carta Compromiso al Ciudadano. • Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Evidencia calificación Metas Presidenciales 2020, 2021 y 2022. 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Documento Externo
SGC-MAP

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se evidencia en el PEI-2021-2024, en sus páginas 20 y 21, que la institución tiene identificadas las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos y definición de las prioridades a través de la alineación de nuestro plan estratégico institucional (PEI) con los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- y sus metas. Considerando en el análisis la vinculación de los planes de la DIGECOG a los ODS 3, 5, 9, 16 y 17, relativos a Salud y Bienestar, Igualdad de Género, Industria, Innovación e Infraestructura, Producción y Consumo Responsables, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.</p> <p>Asimismo, se evidencia su articulación con la estrategia nacional de desarrollo: 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, del cual se desprenden los objetivos estratégicos de DIGECOG, planes plurianuales y planes estratégicos sectoriales.</p> <p>Además, mediante el análisis regular del entorno como insumo para planes y proyectos, con la realización de: análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), análisis político, económico, social, tecnológico y legal (PESTEL), los cuales están establecidos en los procedimientos de</p>	

planificación estratégica y operativa. Este ejercicio, fue desarrollado durante la jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, realizado en junio 2021 y revisado en noviembre 2022, por las áreas, con más elementos identificados. Asimismo, el PESTEL fue actualizado en agosto del 2022. Dichos Análisis han permeado a toda la planificación en diferentes indicadores, entre ellos relativos a la tecnología, responsabilidad social, igualdad de género, estrategias con las instituciones públicas para fortalecer el registro contable, compras sostenibles, entre otros.

Como insumos principales de los planes se encuentran la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público-PNSP-, que contienen los lineamientos gubernamentales de mediano y largo plazo. Así como también, otras disposiciones legales y administrativas que se emitan en el ámbito del sector que nos ocupa.

En adición, son insumos indispensables los resultados alcanzados en los indicadores de metas presidenciales, que miden los aspectos tecnológicos, transparencia, normas básicas de control interno, el cumplimiento de la ley no.48-01 y sus reglamentos, Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, contrataciones públicas, cumplimiento del sistema de contabilidad gubernamental. Estos resultados sustentan la línea base de los planes y metas anuales. En los que, hemos promediado de manera consistente en varios períodos más de 90%.

También se han emitido instrumentos normativos, con políticas y procedimientos para la elaboración

	<p>del PEI y POA, así como la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización en base a los análisis del entorno interno y externo, existiendo matrices para esta gestión, las cuales se monitorean trimestralmente para actualizarlas al contexto.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del entorno PESTEL 2021, pags. 8-9-10 PEI 2021-2024. Y PESTEL 2022, informe. • Análisis FODA 2021, pags.6 y 7 PEI 2021-2024. Y revisión en 2022 • Políticas 8 a la 14 del procedimiento de formulación del PEI y POA • Política 35 del Procedimiento de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Planes Operativos y Estratégicos • Políticas 2.1.4 y 2.1.5 del Manual de Riesgos y Oportunidades. 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que se tienen identificados los grupos de interés relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, que contiene las necesidades y expectativas de los mismos, actualizada a agosto 2022. Se han realizado levantamientos periódicos de estas necesidades y expectativas en la Jornada y espacios de Planificación en 2019, 2021 y 2022. Además, en dicha jornada se desarrolla el Análisis del Contexto Organizacional enriquecido con los aportes de la mirada externa de los representantes de los grupos de interés participantes.</p> <p>En adición se realizan encuestas de satisfacción de usuarios externos mediante las cuales se conocen</p>	

necesidades y expectativas, planificadas en los POAS 2021 y 2022, como se puede observar en unos de sus indicadores FII-DIGECOG-PD-013 Nivel satisfacción de usuarios externos, alcanzado de manera sostenible más de 95% A la vez se implementa el buzón de sugerencias y quejas.

También en el mapa de proceso, se tienen identificadas las entradas con las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y en la salida con la Satisfacción de las Partes Interesadas, este mapa ha sido actualizado en dos períodos. A la vez, esto se evidencia en las fichas de procesos.

Se evidencia también el alineamiento de la DIGECOG en las definiciones de los PEI y POA del Ministerio de Hacienda, como una de sus dependencias claves. Interrelacionándose a la vez con los demás órganos rectores de las finanzas públicos y otras partes interesadas.

Al mismo tiempo, la DIGECOG forma parte de la comisión coordinada por el MAP referente al desarrollo e implementación simultánea del Sistema Integrado de Gestión Institucional -SIGEI, enmarcado dentro de los programas de la Agenda Digital 2030, emitida por el presente Gobierno, dentro de su Eje Gobierno Digital. Esta plataforma informática, de desarrollo nacional, facilitará a los órganos y entes del Poder Ejecutivo, la automatización de sus procesos administrativos internos (tales como: Planificación, Recursos Humanos, Finanzas, Contabilidad, Inventario de almacén y suministros, Cuentas por pagar, incluyendo deuda pública, Activos fijos, Compras y

contrataciones, Ejecución presupuestaria y financiera, etc.

Dicho sistema es parametrizado bajo las directrices del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), Ministerio de Administración Pública (MAP), Ministerio de Hacienda, Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Tesorería Nacional, Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Bienes Nacionales, Archivo General de la Nación, la Contraloría General de la República (CGR) y el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE). Y responde a un esfuerzo conjunto con el ITLA liderado por el MAP, seguido del Ministerio de Hacienda, el Ministerio de la Presidencia (MINPRE) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Fruto de las auditorías externas de nuestra parte interesada AENOR como empresa certificadora internacional, se aplicaron mejoras a la matriz de partes interesadas, la matriz de comunicación y al sistema de gestión de riesgos.

También mediante la evaluación realizada por la Contraloría General de la República a la implementación de las NOBACI en la DIGECOG, respondemos a sus expectativas y necesidades.

Otro derivado de las necesidades de las partes interesadas y como ente del Sistema Integrado de la Administración Financiera del Estado -SIAFE-, es la elaboración de instrumentos normativos para el

registro contable del devengo del gasto, de garantías y concesiones y de los contratos de obras plurianuales, a requerimiento y bajo coordinación del Ministerio de Hacienda, involucrando a las instituciones públicas que tienen en su hacer misional tales responsabilidades: DIGEPRES, TN, Contrataciones Públicas, Inversión Pública. También se consultaron otras entidades relacionadas como Bienes Nacionales y el área legal del MH, dichas normativas fueron revisadas, aprobadas y emitidas por dicho Ministerio.

En la estructura organizacional, se evidencia el cumplimiento de los lineamientos nacionales e internacionales de partes interesadas con la creación del puesto de Analista de Género.

Asimismo, en la participación de congresos como el efectuado por el Project Management Institute - PMI- nominado XII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD 2022- Más Allá del Horizonte foros instituidos por la DIGECOG o en los que participamos como invitados, paneles y actividades diversas que nos permiten conocer expectativas y necesidades.

Ver:

- Mapa de Procesos.
- Matriz de Grupos de Interés.
- Lista de participantes jornada formulación Plan Estratégico Instituciones PEI 2021-2024.
- Encuestas de satisfacción de usuarios externos

	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias y quejas recibidas a través del buzón de sugerencias • Emails y ayuda memoria de la participación en las reuniones convocadas por el MAP referente al Sistema Integrado de Gestión Institucional • Emails y fotos de la participación de la DIGECOG en las actividades del Ministerio de Hacienda en la definición del PEI 2023-2026 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia que a través del análisis del entorno PESTEL Pág.14, en el ámbito legal, se analiza la reforma del sector público que nos conciernen, sometiendo un ante proyecto de la ley 126-01 que nos crea como órgano rector de la contabilidad gubernamental. Además, se analiza la ley de estrategia nacional de desarrollo, que nos vincula con el 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.</p> <p>Se evidencia una matriz de cumplimiento legal, en donde se toma en cuenta todas las leyes que pudiesen afectar el entorno legal de DIGECOG, entre ellas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12. • Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04. • Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras 	

y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06

En el marco de las nuevas reglamentaciones, bajo el decreto no.791-21 en el que se declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo, la DIGECOG ha cumplido con el mismo.

A la atención de esa misma disposición, en su artículo 4, la DIGECOG ha contemplado en su PEI 2021-2024 la estrategia Diagnóstico sobre Compliance (ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Contra el Soborno/ISO 19600:2014 Sistema de Gestión del Compliance). (Pág.32 del PEI)

Por su parte, con la evaluación de los módulos del SIGEI, la DIGECOG se encuadra en el decreto 527-21, en el que se aprueban los objetivos y las líneas de acción de la Agenda Digital 2030 como estrategia nacional de transformación digital a corto, mediano y largo plazo, la cual estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2030, pudiendo ser actualizada anualmente, y será implementada a través de planes de acción a cargo del Gabinete de Transformación Digital.

Existe una matriz de seguimiento para el cumplimiento a los requerimientos de la Ley 10-07 el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, específicamente en lo que concierne a la Normas

Básicas de Control Interno (NOBACI) y los cambios en esta norma, con responsables asignados y fecha de realización. Remitiéndose trimestralmente un informe de avance al referido ente regulador. En ese sentido se han creado y revisado unas series de instrumentos normativos en el 2021 60 documentos y 94 en 2022: manuales, procedimientos, políticas..., concernientes a la planificación estratégica y operativa, al control, al sistema de gestión de riesgos y oportunidades, entre otros, en el ámbito de la planificación estratégica y operativa, control, riesgos, oportunidades, autoevaluación institucional, entre otros.

También se contempla en el PEI 2021-2024 el indicador: índice de cumplimiento de estándares de transparencia institucional, con acciones periódicas en el POA 2022 y 2023, en base a las leyes que lo regulan.

Ver:

- Análisis del entorno PESTEL 2021, págs. 8, 9 -10 del PEI 2021-2024
- Proyecto de Reforma de la Ley 126-01
- Matriz de cumplimiento legal.
- Matriz de seguimiento NOBACI
- Informe de avance e implementación trimestral de la NOBACI
- Procedimiento de Cumplimiento Legal
- Procedimiento Actualización de Datos de los Portales Web.

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.

La institución realiza el análisis FODA mediante el cual se conoce la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que afrontará la institución. Se evidencia el análisis de entorno FODA y PESTEL 2019, 2020, 2021,2022 como insumo para PEI 2021-2024 y POA 2021/2022.

Se realiza una eficiente gestión de riesgos, como parte del proceso de control interno que incluye la matriz de riesgo 2021y 2022, la cual contiene el plan de mitigación y la evaluación de la eficacia para los mismos, previsto en la planificación con el indicador FII-DIGECOG-PD-009. Asimismo, se establece el monitoreo a las acciones de mitigación de riesgos en el procedimiento de la evaluación y respuesta al riesgo, que forma parte del Manual de Riesgos y Oportunidades. En la matriz de oportunidades también se documentan los planes para potencializar posibles eventos que pueden impulsar el logro de los objetivos institucionales.

Se evidencia, que la institución planifica, mediante el POA con una meta de 96%, y analiza el desempeño institucional a través de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios externos identificado por género, que son la base para realizar planes de acción que permiten mejorar la prestación de los servicios. Lo que ha permitido superar la meta con un promedio de 99% sostenible en los últimos 5 años (ver criterio 6.1)

También en el POA 2022 se mide la satisfacción de los grupos de interés con encuestas internas, indicador FII-DIGECOG-PD-014 y sus actividades, así como el indicador FII-DIGECOG-RH-09

	<p>Porcentaje de satisfacción resultado de aplicación encuesta de clima organizacional.</p> <p>Asimismo, se realiza la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad liderada por el Director General, con periodicidad semestral, con el fin de verificar la eficacia de este sistema y dar a conocer a las partes interesadas el resultado de la autoevaluación y los planes de acción.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del entorno PESTEL 2021, págs. 8, 9 y 10 del PEI 2021-2024. Análisis FODA 2021, págs. 6 y 7. PESTEL 2022. • Matriz de Riesgos 2021-2022 • Matriz de oportunidades 2021-2022 • Informe de encuestas de servicio 2021-2022 • Plan de acción de las encuestas 2021-2022 	
--	--	--

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:		
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.	Se evidencia que la institución traduce de manera consistente la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo), con sus respectivos indicadores de medición, en base a prioridades y a	

	<p>las estrategias nacionales a través de la alineación del mapa de objetivos estratégicos en el plan estratégico institucional (PEI) 2021 - 2024, en el que se visualizan los objetivos a mediano plazo que darán respuesta a la visión institucional y que cuenta con 35 indicadores de cumplimiento bajo tres ejes estratégicos: Transparencia y Rendición de Cuentas de las Finanzas Públicas, Reforma y Modernización del Sistema de Contabilidad Gubernamental, Gobernanza y Fortalecimiento Institucional.</p> <p>También se evidencia la traducción de la misión y visión y los PEI en el Plan Operativo Anual 2020, 2021, 2022 y 2023, en este último con 17 objetivos operativos y 43 productos con indicadores y metas específicas a cumplirse en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y 2021-2024. • POA 2020, 2021, 2022 y 2023 • Mapa de objetivos estratégicos 2021, pág. 16 del documento del PEI 2021-2024. • Memoria anual remitida a la Presidencia de la República de 2020, 2021 y 2022. 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés más relevantes con la participación en las distintas jornadas formulación del plan estratégico institucional y plan operativo anual, realizadas en los años: 2018, 2019, 2021 y 2022, en la cual estuvieron presente los representantes del: Ministerio de Hacienda, Ministerio de Planificación, Economía y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública,</p>	

Dirección General de Presupuesto, Ayuntamiento de Santo Domingo Norte, Monte de Piedad y Programa de Fortalecimiento para la Gestión de las Finanzas Públicas.

Se tienen identificadas las partes interesadas relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, en la que se visualiza las expectativas y necesidades de los mismos, el Mapa de Procesos, los cuales fueron socializados con todo el personal.

Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés, con la realización de las encuestas de satisfacción, para conocer la calidad de los servicios brindados, el cual posee el indicador “Porcentaje de satisfacción de usuarios externo” con una meta establecida en el PEI de un 85%. También en las evaluaciones de las instituciones a las capacitaciones 2021 y 2022 que les realiza la DIGECOG, donde hay un acápite de sugerencias y recomendaciones.

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

- Porcentaje de solicitudes de información respondidas satisfactoria y oportunamente a través del SAIP.
Meta 100% Resultado 100%
- Índice de cumplimiento de estándares de

	<p>transparencia institucional. Meta 100%. Resultado 98.18%, a feb. 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por ciento de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas de forma oportuna. Meta 100%. Resultado 100%, en el 2021 <p>La institución involucra a uno de sus grupos de interés más relevante con el entrenamiento de 2 mil 843 contadores del estado y personal financiero de 30 gobiernos locales, ayuntamientos y juntas de distritos municipales; estos últimos fueron seleccionados inicialmente como prueba piloto, para la Implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental, según las NICSP, con miras a producir estados financieros que faciliten la transparencia y rendición de cuentas.</p> <p>Logrando incorporar quinientos veintisiete (527) instituciones del sector público en el informe de rendición de cuentas de la gestión financiera pública denominado Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, lo que representa un ochenta por ciento (80%) del universo identificado.</p> <p>Para el primer trimestre 2023 la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), junto al Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) iniciaron un novedoso programa de diplomado con el que se pretende capacitar a todo el personal de las áreas económicas y financieras de las instituciones estatales para que estos sepan cómo determinar los costos reales del proceso productivo de bienes y servicios públicos priorizados.</p>	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes de la jornada PEI 2018-2021 • Lista de participantes de la jornada PEI 2021-2024 • Lista de participantes de la jornada POA 2018, 2019, 2021 y 2022 • Encuesta de satisfacción de servicios 2021 y 2022. • Matriz de resultados y gráficos 2021/2022 del PEI 2021-2024 • Evaluaciones de las instituciones públicas a las capacitaciones que les realiza la DIGECOG, 2021/2022 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género en el plan estratégico 2021-2024 y POA 2023.</p> <p>También en la coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, patrocinado por la DIGECOG; en las charlas sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental a estudiantes de centros educativos, por ejemplo, la participación en la semana económica efectuada por el Banco Central y la realizada al Politécnico Juan Bosch de la provincia el Seibo, 2021.</p> <p>Así mismo en el periodo 2021/2022 se realizó la jornada de salud del 27 al 30 de abril 2021 y del 20 al 22 de junio donde se impartieron charlas de salud mental, hipertensión arterial, felicidad laboral, enfermedades de ETS, también se realizaron</p>	

jornadas cardiovasculares, jornadas de vacunación del virus H1N1, y jornadas de oftalmología Además, en el mes de octubre, alineados a las estrategias de otros entes públicos y del día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama, se efectuó la charla de Sensibilización del Cáncer de Mama, se realizaron operativos de Mamografías, Papa Nicolau, PSA, entre otras.

Como parte del desarrollo de una política de Responsabilidad Social desde el POA 2021 y años subsiguientes se tiene definido el indicador "Porcentaje de cumplimiento de actividades del cronograma responsabilidad social".

En noviembre del 2022, como parte del cronograma de responsabilidad social se llevó a cabo la acostumbrada Jornada de reforestación realizada en la Base Naval de Peravia, Baní, en colaboración con los técnicos del Ministerio de Medio Ambiente.

Asimismo, donación de sangre realizada en coordinación con Homocentro, siendo DIGECOG una de las primeras instituciones en unirse a esta política de Estado.

En el mismo orden, en cumplimiento con el acuerdo realizado con el Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA) y como parte del Programa de Responsabilidad Social, la institución llevó a cabo en el 2022 un recorrido por la planta de reciclaje Rizek Vidal Recyclers, con el objetivo de orientar a su personal sobre el manejo de los recursos biodegradables, los desechos sólidos, sus efectos sobre la salud y el medioambiente; los

colaboradores aprendieron sobre la importancia del manejo de las tres R, consistentes en: reducir, reutilizar y reciclar, en lo que es conocido como “la economía circular del plástico”.

Se han desarrollado jornadas de reforestación, limpieza de playa, charlas al personal sobre temas de protección al medio ambiente, reciclaje. Además, un acuerdo vigente con la empresa greenlove para la recolección de residuos sólidos y cartuchos de tonos usados, para su correcta disposición final. También se han realizado donaciones de alimentos, sábanas, toallas, entre otros productos, a la Casa Rosada; una computadora, mesas, sillas, abanicos y un bebedero a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño y 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco.

Otra actividad correspondiente al cronograma de responsabilidad social coordinada por los departamentos de RRHH, Comunicaciones y Administrativo Financiero de la DIGECOG, fue la recolección de alimentos crudos y enlatados en beneficio de los hogares de ancianos, en cumplimiento a la ISO 26000; los colaboradores hicieron sus donativos de forma espontánea y posteriormente realizaron la entrega al club de ancianos. En septiembre del 2022, la institución también hizo presencia a través de aportes y donativos en ropas, alimentos y zapatos para las personas que fueron afectadas por el huracán Fiona, recibidos por el Centro Montalvo, apéndice del Centro Bonó; organización filantrópica de la orden de los jesuitas reconocida por la gran labor social que desarrollan en todo el país.

Se evidencia que se integran aspectos de diversidad en la prestación de servicio a las instituciones públicas clasificadas por nivel de gobierno:

- Gobierno Central
- Instituciones descentralizadas
- Ayuntamientos
- Empresas públicas y de la seguridad social

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

Se evidencia la diversidad en la contratación de personal, sin exclusión de discapacidades, religión, cultura, color, etc. Por ejemplo, se puede constatar con colaboradores que pertenecen ideología cristianas católicos, protestantes, adventistas, a quienes se les respeta sus creencias y derechos en la asignación de sus tareas.

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

Ver:

- Categoría de proveedores a las que se les ha realizado las compras (pequeña, mediana y grande
- Correos sobre medio ambiente.
- Programa de Responsabilidad Social 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Nota de prensa: Limpieza de Playa Salinas, Bani. • Jornada de Reforestación en Villa Altagracia. • Jornadas de la salud 2021/2022 • Reporte del SIS, de las asistencias realizadas a diferentes niveles de gobierno 2021/2022 • Informes de encuestas 2021/2022 • Encuestas y/o informes aplicados en las capacitaciones a instituciones públicas 2021/2022 • Participación en el 3er Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD o emails de coordinación • Listado de participantes en la charla del SCG al Politécnico Juan Bosch del Seibo 2022 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva desde la planificación estratégica en la que se establece la elaboración del Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras para optimizar los recursos financieros, asimismo en el POA con la estrategia o línea de acción 3.3.2.1.1 Gestión oportuna y eficiente de los recursos financieros de la DIGECOG, medido a través de los indicadores FII-DIGECOG-AF-007 Porcentaje de cumplimiento de la ejecución del presupuesto planificado optimizando los recursos financieros con una meta de 89%, determinada en base al histórico que en efecto ha sido asignado a la DIGECOG por el Órgano Rector del Presupuesto General del Estado.</p>	

Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática 2021/2022/2023, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través de la cual se busca ordenar las acciones y los recursos de la gestión pública a la planeación, programación y presupuesto, así como al control del gasto público.

La formulación del presupuesto por resultados se basa en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de la institución elaborado en el 2021/2022, en el que presenta los productos terminales y sus actividades, a los cuales se les asignan recursos para su ejecución en el SIGEF.

Se evidencia también la elaboración del Plan Anual de Compras cada año (2019-2023), con meta del 92% de ejecución en el último período, a través del cual se gestionan todos los insumos requeridos para la ejecución de lo previsto en el Plan Operativo Anual. Elaborado en los años 2021 y 2022 por área, llevándose control de su ejecutoria y monitoreo trimestral.

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

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

En adición se han previsto acuerdos interinstitucionales con la Dirección General de Catastro Nacional y la Dirección General de Bienes Nacionales para fortalecer el registro contable del Patrimonio Público, así como con el Centro de Capacitación de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), en el que se comparten responsabilidades para los logros misionales, y que tienen impacto presupuestario.

Ver:

- Presupuesto Institucional 2022, 2021, 2020, 2019.
- Plan Operativo Anual (POA) 2022, 2021, 2020, 2019.
- Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero de 2023, 2022, 2021, 2020, 2019.
- Formulario de la Estructura Programática 2022, 2021 y 2020 de DIGECOG.
- Reportes de ejecución presupuestaria generados en el SIGEF.
- Informes de ejecución del PACC 2021/2022
- Acuerdos interinstitucionales con Catastro Nacional, Bienes Nacionales y CAPGEFI
- Evidencia de donación del PROGEF

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución de la producción físico- financiera 2022 • Documento que consolida las necesidades por área en base al PACC • Monitoreos trimestrales 2020 y 2021 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia la implementación de las estrategias nacionales y de planificación en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de 2018-2020 y 2021-2024, éste último estructurado con una columna donde se muestran las estrategias y proyectos asociados a sus objetivos con la definición del tiempo en que se estima lograrlo, asimismo se realizan Planes Operativos Anuales desde hace más de 12 años conforme a la estructura organizativa, con las especificaciones en cada área institucional, en el año 2023 y 2022 los indicadores se han identificado de acuerdo a su accionar, es decir en procesos, calidad, operativo, etc., conteniendo el despliegue de sus metas por mes, por trimestre y por semestre, con las actividades asociadas a éstos y a las estrategias y líneas de acción. Se cuenta con un mapa de proceso actualizado y alineado a los ejes y objetivos estratégicos.</p> <p>La institución cuenta con los procesos documentados de todas las áreas funcionales, en los cuales, se definen las actividades a desarrollar para el cumplimiento del objetivo institucional, los cuales</p>	

son difundidos a todo el personal y abordados en mayores detalles en el Criterio 5.

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

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

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

Se evidencia la implantación de la estrategia y la planificación institucional a través de 20 proyectos identificados y priorizados en 2022/2023; buscando impulsar el desarrollo institucional y robustecer los sistemas de gestión.

Entre ellos: Evaluación de los Costos de la Producción Pública en la República Dominicana, Cultura de Servicio - CS, Gestión de Riesgos y Oportunidades (GROO), Concurso Nacional de Investigación de Contabilidad Pública, Implementación de Procesos de Gestión de la Innovación.

	<p>Se evidencia, que la institución cuenta con una estructura organizativa aprobada mediante la resolución No. 004-2021, d/f 26 de enero 2021, refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en procura de una gestión efectiva de sus procesos y productos, que permite dar respuesta a tiempo a las demandas de servicios de las partes interesadas. Estructura revisada en 2022 y sometida al MAP, actualmente (marzo 2023) en espera de su respuesta</p> <p>En diciembre del 2022 fue aprobada por el Ministerio de Hacienda la nueva propuesta de estructura organizacional institucional, integrando nuevos cambios que buscan subsanar necesidades actuales. Para esto se incorporaron nuevas divisiones como la oficina de Cooperación Internacional en el Departamento de Planificación y Desarrollo, y se propone crear el Departamento de Servicio al Usuario, entre otras divisiones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 • Plan Operativo Anual (PO A) 2022 • Resolución No. 004-2021 • Pantalla de documentos controlados, Intranet. • Lista de Proyectos en ejecución 2022-2023 • Ficha de Proyectos 2022 y 2023 • Propuesta de la nueva Estructura Organizativa. 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la	Se evidencian 35 indicadores en el PEI 2021-2024 asociados a los Planes Operativos Anual,	

Documento Externo
SGC-MAP

organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.

específicamente 107 en el del año 2022 y 110 en el año 2023, los cuales tienen detalladas las actividades a realizar en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual. En adición, se elaboran cronogramas de trabajo con tareas vinculadas a los diferentes indicadores.

También se elabora y ejecuta el cronograma de monitoreo trimestral con las 10 áreas que conforman a la DIGECOG, en el marco del indicador del POA 2022 y 2023.

Ver:

- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024
- Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023
- Dashboard
- Informes de monitoreo trimestral 2021 y 2022.
- Pantalla sistema RUTA
- Pantalla de SISMEP
- Cronograma de trabajo del CAF
- Cronograma de trabajo Riesgos y Oportunidades 2022 y 2023.
- Cronograma de corte semestral del ERIR y cierre fiscal.
- Plan de Auditoría 2021, y 2022 y 2023.
- Plan de seguimiento a las instituciones públicas para el registro contable 2021 y 2022
- Plan de capacitación normativo basado en NICSP 2020-2022
- Pantalla Sistema de Seguimiento a la
- Planificación del Ministerio de Hacienda

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.

Se evidencia, que la institución comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales garantizar una implementación efectiva y uniforme, a través de:

- Jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.
- Jornada de Planificación para la formulación de Plan Operativo Anual (POA) 2022/2023
- Publicación del PEI en el Portal de Transparencia y la Página WEB, y otros medios digitales.
- Publicación en la WEB y en las redes de la entrega del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas-ERIR- y la emisión de normativas contables
- Publicación de las capacitaciones a instituciones públicas
- Publicación en la web de los compendios estadísticos de las informaciones contables
- Email de fecha 29/11/2022 - Conoce tu marco estratégico
- Email de fecha 25/11/2022 difusión de política y matriz relativas a comunicación.

Se evidencia que se comunican los resultados previstos logrados a los colaboradores a través del informe trimestral de resultados del POA en reuniones directivas y en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (revisión por la Dirección).

Se evidencia, que se comunica eficazmente a todo el personal de los distintos niveles organizacionales y los grupos de interés y/partes interesadas los planes

estratégicos y operativos, así como sus resultados y planes de mejora como se detalla a continuación:

- Socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, nivel ocupacional, 1,11, 111, 1V, V, en el año 2021, 2022 y primer trimestre del 2023.
- Jornada de planificación 2019, 2021 y 2022
- En el portal transparencia
- Socialización del plan de mejora CAF 2021/2022
- Reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad
- Redes sociales

También se tiene previsto en el PEI 2021-2024, la meta de 4 campañas de comunicación digital, pág. 15.

Ver:

- Lista de participantes Jornada de socialización Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, en el año 2021/2022 y primer trimestre 2023.
- Lista de participantes Plan Operativo Anual (POA) 2022/2023
- Fotos jornada de planificación Pantallas de la página WEB, del Portal, etc.
- Portal de Transparencia y de redes sociales
- Publicaciones en periódicos de logros alcanzados
- Publicaciones de actividades misionales o logros en medios digitales de comunicación
- Fotos de Murales
- Informe de mejora CAF 2021

	<ul style="list-style-type: none"> Listado de participante y agenda de la reunión de la Revisión al SGC por la Dirección 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se realizan evaluación periódica de los logros de la organización, a todos los niveles, con el monitoreo semestral y anual del PEI 2018-2020 y 2021-2024 y monitoreos trimestrales de los POA a través de los tableros de mando o dashboard y reuniones con los responsables de área, así como el seguimiento mensual de las actividades en el Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) a todas las unidades organizativas, conociendo cada área los avances y logros de sus actividades en consecución asegurando la ejecución de la estrategia y el alcance de los objetivos.</p> <p>La producción de bienes y servicios de la DIGECOG también es monitoreada por la MEPYD como parte interesada en la implementación de la Estrategia Nacional de Desarrollo, quien utiliza el sistema RUTA para articular las metas estratégicas de las instituciones con este instrumento de gestión País. Y por el Ministerio de Hacienda a través del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación - PME- con el fin de cumplir con los objetivos de la Gestión Fiscal.</p> <p>En las evaluaciones periódicas encabezadas por la Alta Gerencia surgen cambios en la planificación estratégica y operativa de las áreas, pasando líneas de acción, indicadores y actividades a aquellas en las que se han analizado más</p>	

acorde con su misión funcional establecida reglamentariamente, en ese sentido se ha considerado transferir a la Dirección de Análisis de la Información Financiera dos productos que eran de otras áreas misionales: el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, antes de la Dirección de Procesamiento Contable, y el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISANOC), mediante el cual se monitorea y califica a las instituciones públicas, antes de la Dirección de Normas y Procedimientos.

Del seguimiento mensual del POA 2021 y 2022 se han ajustados algunas actividades en su forma y tiempo de realización e incluido otras, en temas de tecnología, recursos humanos y del sistema de gestión a la calidad, efectuadas conjuntamente con los responsables o a su requerimiento.

Se evidencia también las autoevaluaciones anuales bajo la metodología CAF desde hace más de 11 años y participaciones en el Premio Nacional a la Calidad con los respectivos informes de mejora, a los que se le realizan planes

Se hace de conocimiento a todo el personal actividades de mayor relevancia con las fechas estimadas y los cumplimientos, ejemplos: la Ruta hacia el premio nacional a la calidad 2021, 2022 y 2023 de manera infográfica, así como los avances y logros de las metas.

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

a la calidad, en los correos remitidos por la máxima autoridad de fecha 05/04/2022, 13/04/2022

Se observa en los correos institucionales de fecha 05/09/2022, 25/11/2022, 19/01/2023 remitidos y/o instruidos por la máxima autoridad que se comunica y felicita a todo el personal por las premiaciones obtenidas, entre otros, citamos:

- Medalla de oro en el Premio Nacional a la Calidad email de fecha 18/11/2022 y noticias en diferentes medios de comunicación. Correo de fecha 14-11-2022
- Primer lugar del SISMAP-año 2022 con 97.22%,
- Institución más destacada en el sector financiero en materia de cumplimiento, por haber logrado el mayor índice dentro del Sisticge
- Galardonada por una exaltación en la Semana de Calidad por el Plan de Capacitación y su Cumplimiento.
- Primeros cinco lugares en la premiación del índice del uso de la TIC e implementación del Gobierno Electrónico R.D, 2022

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

En adición la Digecog es monitoreada por el Ministerio de Hacienda a través de su Sistema de

Planificación, Monitoreo y Evaluación como medida de alcanzar sus objetivos en la Gestión Fiscal, aunado a organismos internacionales como el Banco Mundial, Unión Europea, FMI, Gobiernos de Suiza, de Noruega, entre otros, a través de la Metodología PEFA, que mide el desempeño de las Finanzas Públicas-País en base a una serie de indicadores.

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

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

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

Ver:

- Informe de seguimiento al PEI 2019 y 2020, 2021 y 2022
- Matriz de Riesgos y Oportunidades
- Dashboard de indicadores POA 2021/2022.
- Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP).
- Informe de resultados trimestrales POA

	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación en las reuniones de presentación resultados de monitoreo trimestrales. • Emails remitidos con los resultados mensuales • Indicadores de metas presidenciales • Correo de la Máxima Autoridad comunicando galardones en el SISMAP, Sisticge de fecha 05/09/2022. • Formulario de Solicitud de cambio al PEI y POA • Formulario de Solicitud de cambio al PEI y POA 2021/2022 • RUTA y Sistema PME de Hacienda. • Informe PEFA 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se evidencia, que la institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, a través de las siguientes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP), fue diseñado, desarrollado e implementando, con el cual se evalúa el cumplimiento de las actividades, estrategias o líneas de acción. • Herramienta Certool, del sistema de Gestión de la Calidad, el cual es un software diseñado para facilitar la gestión eficiente de procesos y sistemas. 	

- Implementación de la Herramienta Mooc y aplicación de plataforma E-learning en las capacitaciones a las instituciones públicas.
- Servicios al usuario del Sistema de Contabilidad Gubernamental
- Readecuar y automatizar las herramientas de gestión de los servicios administrativos.
- Creación del área de servicios al Usuario del Sistema de Contabilidad Gubernamental en la estructura organizacional.
- Monitoreo de la gestión de las TIC. Proyecto de automatización de los procesos internos. (uso firma digital/ cero papel)

Se evidencia, la planificación de distintos proyectos innovadores para la mejora de la gestión institucional, contemplados en el Plan Operativo Anual (POA) 2021, 2022 y 2023 y Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021/2022/2023

- Desarrollar la metodología para la evaluación del comportamiento de los costos y de los indicadores de eficiencia de la producción pública en República Dominicana.
- Experiencia Cliente y Cultura de Servicio.
- Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, para Impulsar la investigación de la contabilidad pública en República Dominicana.

- Reestructuración Física del Centro de Datos, con el propósito de garantizar una infraestructura tecnológica adecuada.
- Implementar el Sistema de Cumplimiento Normativo o Compliance en la institución.
- Diagnóstico e implementación del Proyecto de ISO 27000, para mejorar la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

Bajo el nombre “Compromiso con el avance tecnológico-implementación del Power BI y otras herramientas tecnológicas en las instituciones públicas”, la Digecog inició la jornada en forma presencial el miércoles 11, en uno de los salones de la institución. El jueves 12 se hizo de manera virtual entre los servidores públicos, con la finalidad de lograr un mejor intercambio de experiencias y aprendizajes entre las instituciones participantes a través de una jornada de conferencias, para la implementación del Power BI y otras herramientas tecnológicas.

Entre las instituciones participantes estuvieron el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), la Dirección General de Presupuesto Público (DIGEPRES), la Dirección General de Crédito Público, la Dirección General de Contrataciones Públicas, la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC).

Se efectuó un foro para intercambiar experiencias en la implementación de Power Bi en las instituciones públicas, con el objetivo de enriquecer conocimientos e ideas sobre cómo manejar y presentar datos financieros de una manera dinámica, interactiva y comprensible para los

	<p>ciudadanos, y la toma de decisiones de los encargados de las finanzas públicas.</p> <p>También se ha creado en 2022, el canal de youtube de la DIGECOG, como innovación en el ámbito de comunicación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Columna del PEI 2021-2024 denominada Estrategias y Proyectos, págs. • Plan Operativo Anual (POA) 2021 • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021-2022 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones con la previsión de benchlearning / benchmarking en el PEI 2021- 2024 y POA 2020 y 2021, además se ha elaborado la política de benchlearning / benchmarking, como medida de institucionalizar este valioso instrumento de gestión. A la fecha se han realizado benchlearning / benchmarking, como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco Central de la Rep. Dom., para conocer su metodología de planificación estratégica y Gestión de Proyectos en noviembre del 2020, también para el concurso sobre avances en el SCG. • DIGEPRES, para conocer sus buenas prácticas en la elaboración de memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad. 	

- Ministerio de Hacienda sobre el Control Documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la DIGECOG.
- DGII, para conocer su sistema de servicio al cliente y conocer las buenas prácticas de la cultura del servicio de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), General de Impuestos Internos (DGII).
- La Dirección de Pensiones y Jubilaciones y el Ministerio de Salud Pública con el tema de cuadro integral de mando.
- Buenas prácticas para lograr Gran Premio con el Hospital Hugo Mendoza para
- conocer su proceso en su logro del Gran Premio de la Metodología CAF.
- Cultura de servicio al usuario interno y externo, medición de la efectividad y el monitoreo de la calidad del servicio brindado.
- Cuadro de mando integral, con SIPEN para conocer las buenas prácticas en el uso de esta herramienta para alcanzar metas.
- Monitoreo de servicio PEI con el ministerio de salud pública, para Conocer las metodologías utilizadas para el monitoreo y seguimientos del PEI y Planificación estratégica.
- Implementación de la NORTIC A5 con la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) con el objetivo de motivar al personal e implementar mejores prácticas.
- Responsabilidad social con la Tesorería nacional, con el objetivo de intercambiar

buenas prácticas para implementación del programa de Responsabilidad social de la D. Procesos de litigios con el ministerio de educación con el objetivo de intercambiar buenas prácticas implementadas en materia de litigios.

- Intercambio de conocimientos de las Normas Básicas de Control Interno, NOBACI entre el departamento de
- Planificación y Desarrollo y el centro de capacitación en política y gestión fiscal (CAPGEFI).
- Con entidades homólogas internacionales, es decir rectoras del a contabilidad del sector público:
 - Colombia con el tema de la consolidación contable. También se le han realizado consultas sobre los costos de la producción pública.
 - Costa Rica sobre las NICSP, en la que participó la mayoría del personal de la DIGECOG
 - Procesos de Revisión y actualización de los Instrumentos Normativos Alineados con las NICSP'' con la contaduría General de la Nación (CGN), Colombia; para conocer los procesos estratégicos que aplica.

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

comparten las mejores prácticas contables, entre ellos:

- El XI Congreso Internacional de Dirección de Proyectos: “Generando Impacto”, celebrado del 16 al 18 de septiembre 2021, en nombre del Project Management Institute, así mismo, para el siguiente año octubre 2022 se le dio apoyo nuevamente este congreso liderado por el PMI capítulo RD.
- Participación como expositores en la Semana Económica organizada por el Banco Central de la Rep. Dom, fecha
- Sesión Técnica FOCAL:
- Proyecto de Norma ED 79 - Activos No Corrientes realizada de manera virtual el 22 de septiembre del 2021.
- Consolidación de Estados Financieros y su expresión en moneda extranjera, el 18 de noviembre del 2021 y 2022.

Con miras a eficientizar aún más su gestión, la Dirección General de Contabilidad Gubernamental firmó un acuerdo con la Asociación Project Management Institute República Dominicana (PMIRD), organización sin fines de lucro con presencia en 300 territorios e integrado por aproximadamente 700 mil miembros. Este acuerdo tiene objetivo de sumar esfuerzos y recursos, en el ámbito de sus respectivas competencias la realización de actividades orientadas a proyectos (desarrollo proyectos, investigación, capacitación, difusión de cultura y extensión de servicios en áreas de interés mutuo).

Se evidencia que la institución identifica las necesidades de cambio a través de la implementación de proyectos mejora, como el proyecto de Gestión del Cambio Organizacional, que propone desarrollar una metodología de gestión del cambio aplicable a la institución, con la finalidad de fortalecer la cultura organizacional y el robustecimiento de los sistemas de gestión institucional que promueven la eficiencia operativa de la Digecog.

Se realizó un Benchmarking entre la consultora Prosci Iberia y Latam y el departamento de Planificación y Desarrollo de la Digecog donde se explicó la importancia y ventajas de la aplicación de una adecuada gestión del cambio en las organizaciones, se concientizó a los colaboradores, y se trazaron pautas para la implementación de mejores prácticas en beneficio de la institución.

La Digecog también participó en el primer foro Internacional de Innovación coordinado por El Ministerio Administrativo de la Presidencia, donde se abarcaron temas principales como los retos y desafíos del futuro de la innovación pública, así como espacios de innovación social, tecnológico, sostenibilidad y turismo.

La Digecog ha realizado diferentes foros de procesos internos misionales, tales como en Normativas Contables y Capacitación Contable, evidenciados en su página WEB en la pestaña Foro.

Efectuó también el 8 de diciembre 2022 el Panel de Validación de la Metodología para determinar los costos de la producción pública, con la participación de expertos externos de las instituciones, entre ellos: académicos de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra y la Universidad Autónoma de Santo Domingo, miembro del Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana y de la Conferencia Interamericana de Contadores, funcionario del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Directora de Calidad el Gasto y Evaluación de la Gestión Presupuestaria en la Dirección General de Presupuesto, Directora Financiera del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), director de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Autónoma de Santo Domingo y otros, entre ellos Ingeniero y abogado de profesión más de 10 años de experiencia en las compras públicas.

Se evidencia que la institución, a través de sus instrumentos de planificación, Plan Operativo Anual (POA) 2021-2022 y Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021-2022, proyecta la realización de futuros benchlearning.

Ver:

- Informe experiencias Benchlearning MAP
- Fotos Benchlearning MAP
- Informe o lista de participantes Benchlearning con DIGEPRES, Jubilaciones y Pensiones, Ministerio de Salud Pública
- Informe Benchlearning con el Banco Central.
- Plan Operativo Anual (POA) 2021

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021 • Benchmarking Gestión del cambio, fotos y videos del benchmarking de gestión del cambio con la consultora Prosci Iberia y Latam. • Acta constitutiva proyecto de Implementación de gestión de la Innovación. • Proyecto de Implementación metodología de gestión del cambio. • Participación en el Foro Internacional de Innovación 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia la comunicación de la política de la innovación en email del 12 de agosto del 2022 remitido a todo el personal.</p> <p>La comunicación de los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes, se evidencia a través de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, reuniones de monitoreo trimestrales al plan operativo anual (POA), reuniones de monitoreo semestrales al plan estratégico institucional (PEI), en las que se presentan los resultados relevantes que se han generado en el periodo evaluado.</p> <p>También se evidencia la comunicación de los resultados a través del canal de youtube por ejemplo en el link https://www.youtube.com/watch?v=Ko7Kn5DdEIU, en el que se informa sobre los diferentes logros y estrategias.</p>	

Se evidencia a través de la publicación de los indicadores de metas presidenciales, que incluyen los resultados obtenidos por la institución en diferentes indicadores de los órganos rectores, como son:

- Índice de gestión presupuestaria (DIGEPRES)
- Índice de cumplimiento de la Ley 200-04 (DIGEIG)
- Índice de transparencia gubernamental
- Índice de compras y contrataciones (DGCP)
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)
- Sistema de Monitoreo de la Gestión SISMAP
- Índice de TIC y Gobierno Electrónico / OPTIC (SISTICGE)
- Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contable (SISACNOC)
- Email del 14/08/2022 remitido a todo el personal por el encargado de planificación y desarrollo

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

- Redes sociales Instagram, Facebook, Twitter
- Memoria anual
- Página web
- Boletines institucionales
- Correos electrónicos
- Pantallas de comunicación ubicadas en los pasillos
- Murales internos

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria anual 2021 y 2022 • Impresión de pantalla pág. Web • Boletines instituciones en 2021 y 2022 • Correos electrónicos • Foto de pantallas de comunicación • Fotos de murales internos • Indicadores de metas presidenciales 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Se evidencia, que la institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado a través de los siguientes proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la metodología para la evaluación del comportamiento de los costos y de los indicadores de eficiencia de la producción pública en República Dominicana. • Experiencia Cliente y Cultura de Servicio. • Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, para Impulsar la investigación de la contabilidad pública en República Dominicana. • Reestructuración Física del Centro de Datos, que permitirá Rediseñar físicamente el Centro de Datos con el propósito de garantizar una infraestructura tecnológica adecuada. • Creación del área de servicios al Usuario del Sistema de Contabilidad Gubernamental. 	

- Implementar el Sistema de Cumplimiento Normativo o Compliance en la institución.
- Diagnóstico e implementación del Proyecto de ISO 27000, para Mejorar la seguridad de la información y la continuidad del negocio.
- Proyecto de Gestión del Cambio Organizacional, que propone desarrollar una metodología de gestión del cambio aplicable a la institución, con la finalidad de fortalecer la cultura organizacional y el robustecimiento de los sistemas de gestión institucional que promueven la eficiencia operativa de la Digecog.
- Proyecto Experiencia Cliente y Cultura de Servicio Fase II.
- Proyecto de Implementación de procesos de gestión de la innovación.

También se evidencia los aportes del personal y de otros grupos de interés a través del Foro Expectativas de Capacitación, mediante la WEB de la DIGECOG.

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

Se cuenta con la implementación del Sistema de Administración de Bienes, el cual permite conocer

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

Se evidencia, que la institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal, ciudadanos / clientes, para la mejora de la gestión al tomar en cuenta sus respuestas en las encuestas internas y externas que se realizan en el transcurso del año 2021 y 2022.

Se dispone de Chat y Foros Institucionales, los cuales permiten atender las solicitudes de los clientes para hacer frente a sus nuevas expectativas, garantizándoles así la reducción de costos y proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

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

- Año 2022 - 15 acuerdos resueltos.
- Año 2021 - 35 acuerdos resueltos.

- Año 2020 - 19 acuerdos resueltos.
- 2019 - 2 acuerdos resueltos.

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

Un gran hito en las novedades implementadas ha sido la Consolidación de Estados Financieros de diferentes niveles de gobierno del sector público, que por primera vez en la historia gubernamental se cuenta con informaciones de la gestión financiera de manera integrada para facilitar el análisis, la toma de decisiones y robusta transparencia y rendición de cuentas, lo que se ha mantenido de manera consistente en los años 2020, 2021 y 2022.

Ver:

- Actividades de la FOCAL donde participó la DIGECOG. 2022
- SIAFE/ SIGEF, módulo de contabilidad.
- Reportes del SIAB. / Reportes del SIS 2022.
- Sub-portal de Transparencia.
- Encuestas internas 2021 y 2022.

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas externas 2021 y 2022 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia, que se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, a través de la formulación y modificación del presupuesto de gasto 2021 el cual refleja un incremento de un 8%, al pasar de RD \$478,893141.39 a RD \$517,478,406.10, y a través del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021, y del presupuesto de gasto 2022 que refleja un incremento de RD \$490,064,557.00 a RD \$540,255,843.00 que contienen los recursos necesarios para el financiamiento de los proyectos planificados en el Programa de Fortalecimiento a la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), que cuenta con los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema automatizado para la consolidación. • Normativa contable alineada a las NICSP • Saneamiento de la cuenta de construcciones y mejoras en proceso. • Registro de bienes inmuebles identificados y valorados. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI). • Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) <p>Se evidencia, que el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 - 2024, tiene el objetivo estratégico “Gestionar oportuna y eficientemente los recursos financieros de la DIGECOG, garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional.” Con el cual se mide el “Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Compras y</p>	

	<p>Contrataciones (PACC).” El cual en el año 2021 obtuvo una ejecución de 77%, debido a que existían procesos de compras pendientes por ejecutar. Superada sustancialmente en el año 2022 con un 94% y con un logro de 100% en las metas presidenciales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Compra y Contrataciones PACC 2021, 2022 y 2023. • Informe de seguimiento PROGEF 2021 y 2022. • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 - 2024 • Evaluación PEI DIGECOG 2021 y evaluación PEI 2022. • Presupuesto de gasto y aplicaciones financieras 2021 y 2022. 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se toma en cuenta las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, con la planificación de los procesos de recursos humanos contemplados en el PEI 2021-2024 y desplegados en el Plan Operativo Anual (POA) 2023, 2022 y 2021, con los indicadores porcentaje de implementación del plan de carrera, sucesión y desarrollo de puestos claves y cantidad de concursos efectuados para ingresos en cargos de carrera administrativa.	

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

Producto de esta planificación, en el año 2022 fueron reclutados 97 colaboradores, así mismo para el año 2021 se contrataron 145 colaboradores que responden al perfil requerido para la implementación de los planes y proyectos formulados.

También se evidencia en la detección de necesidades de capacitación y desarrollo, a través del Plan de Capacitación, Plan de mejora, Plan de Desarrollo y la Matriz de Desarrollo y Sucesión 2022 y 2021, estos procesos están sustentados en el logro de objetivos estratégicos.

Ver:

- Formularios de Requisición de Personal.
- Formularios Detección de Necesidades de Capacitación
- Formulario de detección de necesidades virtual del INAP
- Plan de Capacitación 2022 y 2021
- Matriz de Sucesión y Desarrollo 2021, 2022 y 2023
- Plan Operativo Anual 2023, 2022, 2021,2020,

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo 2023, 2022 y 2021 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se evidencia en la celebración de Concursos públicos en los años 2019, 2021 y 2022 la selección, del registro de elegibles, durante el 2022 un (1) candidato, 3 en el año 2021 y 8 en el año 2020 para ocupar cargos vacantes regido por los principios de: mérito, transparencia, publicidad, imparcialidad, legalidad y economía, garantizando las políticas establecidas en el reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15.</p> <p>Se evidencia la implementación de una política transparente de recursos humanos con la elaboración, socialización y ejecución de las siguientes políticas y/o procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal • Política de Compensación Beneficios e Incentivos. • Política de Delegación de Funciones • Procedimiento de Evaluación del Desempeño Laboral. • Procedimiento de Inducción Capacitación y Desarrollo del Talento Humano. • Procedimiento de Registro, Control y Nómina • Manual de Cargo por Competencias • Matriz de Delegación de Autoridad y Funciones • Política de Promoción, Ascenso y Traslado • Políticas de entrenamientos cruzados • Política de Seguridad y Salud en el Trabajo 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Diccionario por competencia laboral • Matriz Desarrollo y Sucesión del Talento Humano • Escala Salarial actualizada <p>Todos los procedimientos y políticas enumeradas anteriormente, forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Han sido implementadas y auditadas tanto por evaluadores internos como por firmas externas de auditoría, en los años 2020, 2021 y 2022. Las no conformidades detectadas son abordadas con acciones de mejora para su cierre.</p> <p>Además, se cuenta con indicadores y dashboard para un eficiente control y seguimiento a los procesos de recursos humanos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y Procedimientos de RRHH. • Actas de Concursos 2019, 2020, 2021 y 2022 • Relación de Entrega de Beneficios • Matriz de Delegación de Autoridad y Funciones • Matriz Desarrollo y Sucesión del Talento Humano • Escala Salarial actualizada • Informe de auditorías realizadas a los procesos de Recursos Humanos 2020, 2021 y 2022 • Dashboard Recursos Humanos 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de</p>	<p>Se evidencia la implementación de los principios de igualdad de oportunidades en la celebración de concursos para la promoción y ascensos,</p>	

<p>oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>respetando las políticas establecidas de imparcialidad, igualdad de oportunidades, condiciones, diversidad, cultural y género.</p> <p>Se evidencia el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores en el otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, permiso especial por muerte de familiares directo, permiso por día de cumpleaños, para diligencias por motivos personales, licencias y permisos de estudios y docentes con disfrute de sueldo. de acuerdo a la Ley de Función Pública 41-08. En el año 2022 se recibieron 189 licencias médicas por los colaboradores, de las cuales, 6 fueron por maternidad.</p> <p>Se evidencia la asignación cada año de incentivos por desempeño, rendimiento individual y cumplimiento de indicadores</p> <p>Se evidencia la responsabilidad social en el desarrollo de las siguientes jornadas o actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Reforestación. Base Naval de Peravia, Baní, noviembre 2022 • Jornada de limpieza de la Playa Los Pescadores, en el Malecón de Santo Domingo, D.N. en junio 22. • Jornada donación de sangre marzo 2022 • Jornada de Reforestación, Palmar de Ocoa, diciembre 2021. • Limpieza de Costa, zona del monumento Fray Antón de Montesino, malecón, mayo 2021 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Reforestación, municipio Villa Altagracia, noviembre 2020 • Jornada de Reforestación, san isidro de juma, Bonaó, noviembre 2019 • Donativos a la fundación Proyecto Ayuda al Niños, septiembre 2019 • Jornada de Limpieza de Costa, Playa Güibia, mayo 2019 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de Concursos 2022, 2021,2020 y 2019 • Permisos y licencias otorgados • Libramiento Nóminas de pago bonos e incentivos • Publicación de jornadas página institucional 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración cada año del Plan de Capacitación y Desarrollo, el cual es diseñado de acuerdo a las necesidades de formación detectadas de manera individual por los colaboradores, sus supervisores y las recomendaciones realizadas en el cierre de brecha mediante el Formulario Plan de Mejora y Desarrollo Profesional de la evaluación de desempeño.</p> <p>Se evidencia que en el año 2022 se realizaron 123 promociones y 15 aumentos de sueldo. Además, en el mes de diciembre del mismo año 2022 fue realizado un acto de reconocimiento a los colaboradores, en una actividad en el salón de eventos del 5to piso. En el año 2021se realizaron 03 promociones y 24 ascensos temporales para el año</p>	

2021, 07 promociones y 05 ascenso para el año 2020, 02 promociones y 01 ascenso para el año 2019. Cabe destacar que las promociones y ascensos se realizan tomando en consideración el excelente rendimiento y las evaluaciones de desempeño.

Se evidencia la realización de un concurso externo en el año 2022 para cubrir una (1) vacante, en el 2021 con 03 cargos vacantes, en el año 2020 se evidencia la solicitud del registro de elegibles de 08 candidatos para cubrir distintas plazas vacantes, en el año 2019 se evidencia la realización de concurso interno para cubrir 03 plazas, lo que evidencia que los colaboradores son seleccionados con igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, brindando la oportunidad de ingresar a la carrera administrativa y/o el crecimiento dentro de la misma

Ver:

- Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.
- Remisión de formularios de Detección de Necesidades de Capacitación
- Plan de Capacitación y Desarrollo 2018, 2019 y 2020, 2021, 2022 y 2023
- Formulario Plan de Mejora y Desarrollo Profesional, con recomendaciones de capacitaciones realizadas por los supervisores
- Promociones y ascensos provisionales
- Evaluaciones del Desempeño
- Actas concurso

<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a una cultura de desempeño en la elaboración de 384 acuerdos de desempeño en el 2023, 315 acuerdos de desempeño en el año 2022, 304 en el año 2021, 312 para el año 2020, y 297 para el año 2019 asignando metas con objetivos de desempeño alineado al Plan Operativo de su unidad organizativa, dichos acuerdos se monitorean trimestralmente a través de una entrevista de seguimiento y su posterior evaluación del rendimiento individual a final de año.</p> <p>Se evidencia en la política de Gestión del Conocimiento una cultura de desempeño y la asignación de mentores al personal de nuevo ingreso para la inducción al puesto de trabajo, con un seguimiento y retroalimentación mensual para evaluar su nivel de aprovechamiento, también en la elaboración de acuerdos de desempeño de periodo probatorio, el cual facilita la comparación entre los resultados del colaborador y lo que debió lograr acorde a lo establecido y esperado por la unidad organizativa.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Desempeño Anual 2018, 2019,2020,2021,2022 y 2023 • Acuerdos Desempeño Periodo Probatorio • Formulario Monitoreo Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022 • Plantilla Resultados de Evaluación 2018-2021-2022 • Formulario de Inducción al Puesto 2021 y 2022 • Formulario de Evaluación Personal Inducido al Puesto 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Política para la Gestión del Conocimiento 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización en la detección de necesidades de capacitación, enfocadas en el desarrollo profesional de los colaboradores acordes a las necesidades de capacitación detectada y sin discriminación de género.</p> <p>Se evidencia en la implementación de la Política de Igualdad de Género para fomentar y aplicar la igualdad entre mujeres y hombres con la mejora de la situación socioeconómica, laboral, política y cultural en la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG). Además, de la creación y aprobación en el nuevo manual de cargos la posición del cargo de Analista de Equidad de Género, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en mayo del año 2022.</p> <p>Se evidencia que, a marzo 2023, la nómina está compuesta por 361 colaboradores, de los cuales, 56.51% (204) son mujeres y un 43.49% (157) hombres.</p> <p>Se evidencia permisos otorgados, al personal femenino, para amamantar y llevar sus hijos al pediatra.</p> <p>La escala salarial es aplicada en base al cargo desempeñado, sin discriminación de género.</p>	

	<p>Se evidencia la participación de 107 colaboradores en la capacitación sobre principios básicos de géneros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Igualdad de Género • Resol.003-2022 aprobación Manual de cargos • Escala salarial • Nómina de pago • Plan de Capacitación y Desarrollo • Matriz de Estadística de Personal por género • Listado de asistencia taller Principios Básicos de Géneros 	
--	---	--

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

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

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2018-2022-2023 • Matriz de Desarrollo y Sucesión Puestos Claves 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia a través del procedimiento de reclutamiento y selección, el proceso para atraer candidatos, el cual posee los requisitos exigidos por el perfil del cargo y en la publicación de vacantes a través de avisos a concursos, documento que contiene los requisitos mínimos exigidos.</p> <p>Además, se evidencia y se socializa en el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso los siguientes contenidos:</p> <p>La misión, visión, objetivos, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Política de Calidad y Política de comunicación los cuales son reforzados mediante el proceso de inducción al puesto de trabajo</p> <p>La DIGECOG orientado a atraer personal con los talentos necesarios cuenta con una escala salarial competitiva y otros beneficios marginales que son otorgados al personal por su rendimiento.</p> <p>En el PEI 2021-2024 se cuenta con un objetivo estratégico que establece el “fortalecimiento y desarrollo de las capacidades del talento humano asegurando el logro de los objetivos, mayor productividad, crecimiento laboral y eficiente gestión de excelencia” con los siguientes indicadores y metas:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de mentoría al personal de nuevo ingreso implementado, con una meta de 90%. • Implementación del plan de entrenamiento cruzado, áreas sustantivas, al personal perteneciente a carrera administrativa, con una meta de 90%. • Plan de sucesión de puestos claves implementado con una meta del 100% <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aviso a concurso • Formulario de inducción • Relación de asistencia al proceso de inducción • Formulario de Inducción al Puesto de Trabajo • Relación de asistencia personal de nuevo ingreso a cursos y talleres • Correos de convocatorias • Escala Salarial • PEI 2021-2024 pág. 14 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia la implementación de nuevas e innovadoras formas de aprendizaje con la elaboración de la Política de Gestión del Conocimiento y posterior aplicación en el año 2021, diseñada para definir los mecanismos y herramientas que favorezcan la adquisición, conservación y transferencia del conocimiento, con la finalidad de que el mismo pueda ser reutilizado y/o aplicado para garantizar la mejora de los procesos. abarcando aspectos como la inducción al puesto y la transferencia del conocimiento.</p>	

Se evidencia la formación en aprendizaje electrónico con las capacitaciones en modalidad virtual, talleres de liderazgo, trabajo en equipo, desarrollo de habilidades gerenciales con una participación de 19 participantes, desarrollo de competencias liderar con el ejemplo con 14 participantes, curso habilidades de liderazgo, taller de identificación, análisis, diseño, y documentación de procesos con 25 participantes, taller planificación y gestión de proyectos y en la realización de Benchlearning con Hospital Dr. Hugo Mendoza ene año 2022, con el MAP año 2020, DIGEPRES año 2020 con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos e implementar nuevas prácticas.

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

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

- Comité Institucional de la Calidad (CIC)
- Comité del SISTAP
- Comité de Emergencia y Desastre Comité de Compras
- Comité de Ética Asociación de Empleados
- Comisión de Prevención de Fraude

	<ul style="list-style-type: none"> • Comité Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de Benchlearning con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), y el • Ministerio de Administración Pública (MAP) • Listados de asistencias a cursos y talleres • Minutas de reuniones • Relación de participantes en jornadas de elaboración PEI y POA • Política para la Gestión del Conocimiento 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación individual, con la recomendación realizada por los colaboradores y supervisores de áreas.</p> <p>Se evidencia la programación en el Plan de Capacitación y Desarrollo de competencias individuales que incluye el desarrollo de habilidades personales, gerenciales y de liderazgo tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especialización en tesorería • Oratoria y maestría de ceremonia • Redacción de informes técnicos • Socialización NOBACI • Comunicación asertiva • Planificación Estratégica • Inteligencia Emocional • Resolución de Conflictos Liderazgo Gerencial y Supervisión 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de Competencias Directivas Oratoria para Ejecutivos • Taller sobre Neuro-liderazgo. • Relaciones Interpersonales dirigidos a todos los encargados y supervisores • Taller Derechos, Deberes y Régimen Ético y Disciplinario de la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento No. 523-09 • Taller Evaluación del Desempeño por Resultado • Etiqueta y protocolo <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación • Plan de Capacitación y Desarrollo 2018-2022 y 2023 • Relación de Asistencia Cursos y talleres 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc.</p> <p>Se evidencia el apoyo y guía de los nuevos empleados en la aplicación de la Política de Gestión del Conocimiento, con la asignación de mentores para el proceso de inducción al puesto de trabajo y la transferencia del conocimiento y la posterior evaluación del proceso.</p> <p>Se evidencia con la elaboración e implementación de la Política para Entrenamientos Cruzados en la</p>	

	<p>cual los trabajadores aprenden a realizar diferentes trabajos dentro de la organización, además del suyo.</p> <p>Además, a los colaboradores de nuevo ingreso se le gestiona el taller de Introducción a la Administración Pública, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Inducción al Puesto • Formulario de Evaluación Personal Inducido • Formulario de evaluación del mentor • Política para Entrenamientos Cruzados • Relación de Asistencia Proceso de Inducción • Relación de Asistencia Taller de Inducción a la Administración Pública 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la promoción de la movilidad externa en difusión de publicación de llamados a concurso publicados en el portal concursu y en los traslados interinstitucionales tres (3) traslados al primer trimestre del 2023, uno (1) en el 2022. 02 colaboradores en el 2021, 04 en el año 2020 y 02 en el año 2019.</p> <p>Se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los empleados con la realización de concursos internos y externos, así como en la selección de personal de registro de elegibles en los últimos tres (03) años, además, a través de 123 promociones y ascenso en el 2022, 12 promociones y 30 ascensos temporales realizados entre los años 2021-2019, de manera interna por</p>	

	meritocracia.	
--	---------------	--

	<p>También, se evidencia que la institución les brinda la oportunidad a todos los colaboradores de participar en concursos internos y externos en la emisión de certificación laboral para esos fines, otorgando permisos para el traslado del empleado a otras instituciones en las cuales aplicaron, permitiéndole participar en las distintas fases del proceso.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de personal promovido y/o ascendido • Carpeta de concursos. • Correo de difusión vacantes portal concursu. • Certificaciones laborales emitidas. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación con el desarrollo de talleres sobre Norma General de Cierre de Operaciones Contables No. 01-2020, impartidos en modalidad virtual a través de la plataforma Teams a 1,093 participantes de 17 instituciones, universidades, colegios y otros. Además, se evidencia el Desarrollo del Diplomado en Contabilidad Gubernamental, impartido en modalidad virtual a una matrícula de 70 participantes de instituciones públicas.</p> <p>Se evidencia el uso de medios electrónicos para recibir formación, por ejemplo: conferencias sobre: Trabajo remoto, inteligencia emocional, estrés laboral, resolución de conflicto en el ambiente laboral etc. dichas capacitaciones se realizaron mediante unos masterclass ofrecidos por los</p>	

	<p>proveedores, tras el inicio del Teletrabajo en el mes de marzo 2020.</p> <p>Se evidencian capacitaciones internas para el personal de la entidad, mediante modalidad virtual como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplomado en Hacienda e Inversión Pública Inducción a la Administración Pública • Excel Básico y Avanzado Power Point • Desarrollo de Habilidades Gerenciales Técnico de Archivo • Habilidades de Liderazgo Ofimática • Trabajo en Equipo • Desarrollo de Equipos de Altos Rendimientos • Introducción a la Administración Financiera del Estado <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Participación en Cursos y Talleres Modalidad Virtual 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia la planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y manejo de conflictos a través del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo, con la conformación del Comité de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional (SISTAP). Mediante estos entes se han realizado cursos y talleres dirigidos a todo el personal sobre los temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud en el trabajo. Ergonomía, relaciones laborales. Tres (3) Ferias de Salud y Bienestar. Charla del CONADIS. 	

- Socialización a todo el personal del Código de ética institucional.
- Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación. (hablar con la Doctora)
- Charlas en prevención de riesgos. Charlas por el día de la mujer.
- Charlas de prevención de cáncer de próstata. Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Gestión y Resolución de Conflictos.

Para el año 2022, se incluyó en el Plan de Capacitación y Desarrollo de la DIGECOG realizar un diplomado en gestión de riesgo, en el fueron capacitados 2 colaboradores y el taller de “Prevención y Protección de riesgos laborales”. Con la participación de 17 colaboradores en marzo 2022,

Además, se evidencia la conformación de un Comité de Ética y la existencia de un Código de Ética Institucional, el cual es distribuido a todos los colaboradores, y socializado en el proceso de inducción interna al personal de nuevo ingreso.

En el año 2020, se incluyó en el Plan de Capacitación y Desarrollo de la DIGECOG un renglón destinado exclusivamente a capacitaciones en prevención de riesgos, el cual contiene actividades formativas.

Ver:

- Plan de Capacitación 2018, 2022 y 2023
- Registro de asistencias a charlas
- Fotos de charlas y talleres
- Código de Ética Institución

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción del Comité de Ética • Captura SISMAP indicadores de capacitación y relaciones laborales 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia la aplicación del formulario de medición de impacto de las capacitaciones, el cual busca medir la eficacia de las capacitaciones impartidas que apuntan al logro de los objetivos institucionales y que además excedan una duración de ocho horas.</p> <p>Se evidencia con la implementación del Programa de mentoría al personal de nuevo ingreso implementado, con una meta de 90%.</p> <p>Se evidencia con la implementación del plan de entrenamiento cruzado, áreas sustantivas, al personal perteneciente a carrera administrativa, con una meta de 90%. A través de la Política de Entrenamiento Cruzado.</p> <p>Se evidencia con el Plan de sucesión de puestos claves implementado con una meta del 100%</p> <p>Se evidencia la gestión del traspaso de contenido a los compañeros, a través de la aplicación de la Política de Gestión del Conocimiento y el proceso de mentoría.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Medición de Impacto de Capacitaciones • Política de Entrenamiento Cruzado • Política de Gestión del Conocimiento • Boletín de Estadística de Capacitación 2021 y 2022 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe de medición de impacto de capacitación 2018-2021 y 2022 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia una cultura de comunicación abierta y de dialogo, en el desarrollo de las jornadas para la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos, en los que participa personal de las diferentes áreas y grupos ocupacionales.</p> <p>Se evidencia una comunicación abierta con el uso de los buzones de sugerencia, en la aplicación de encuesta de clima establecidas en el PEI y posterior elaboración del plan de mejora, resultado de las debilidades identificadas, realizado con la participación de una representación de los colaboradores de las diferentes unidades organizativas de la institución.</p> <p>Se evidencia que son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales.</p> <p>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, Gtodos, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos.</p> <p>Se evidencia el involucramiento del personal en el</p>	

	<p>proyecto para la certificación en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>También, se evidencia la motivación y el trabajo en equipo en los resultados de las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo 2018-2022.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia talleres trabajo en equipo • Talleres de Comunicación Efectiva • Ver Portal web institucional • Relación de personal capacitado en Normas ISO 9001:2015 • Memorias de Reuniones Departamentales • Taller POA 2019, 2020, 2021, 2022 • Fotos Jornada Planificación Estratégica • Buzón de Sugerencias • Informe de Resultados de Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018, 2021 y 2022 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas en las reuniones de equipos de trabajo de las diferentes unidades departamentales, en los buzones de sugerencias, correos institucionales, reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo del POA.</p> <p>Se evidencian reuniones departamentales, para socializar resultados de encuesta de clima 2020 (vía Skype), y sugerencias realizadas para la elaboración del plan de acción.</p>	

	<p>Se evidencia el seguimiento a 5 quejas y sugerencia depositadas en los buzones en el primer trimestre 2023, 76 quejas y sugerencia depositadas en los buzones, correspondientes al año 2022, y 62 a los años 20219-2021.</p> <p>Se evidencian jornadas realizadas por el departamento de planificación y desarrollo, con personal de las diversas áreas organizativas de la institución para la elaboración de planes operativos 2019, 2020 2021, 2022 y 2023.</p> <p>También, en consonancia con el Departamento de Comunicación, se creó en el 2020 el Círculo de Calidad de las Informaciones, con el que se pretende, mediante lluvia de ideas, mejorar las informaciones que van a ser publicadas en los diferentes portales institucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Fotos Buzones • Informes de apertura del buzón. • Relación de asistencia jornada de Planificación Elaboración Plan Operativo 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 • Actas de Monitoreo del POA. • Actas circulo de calidad de la información • Correo de difusión respuesta a quejas y/o sugerencias presentadas 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la</p>	<p>Se evidencia la actualización en diciembre 2021 de la Asociación de Empleados de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (ASP-DIGECO).</p>	

<p>identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se evidencia la existencia de la Comisión de Ética, Comité de Calidad y la conformación del comité del SISTAP.</p> <p>Se evidencia la capacitación de colaboradores de distintas áreas de la institución en Identificación, Análisis, Diseño y Documentación de Procesos, Simplificación de Trámite, Planificación Estratégica y Auditor Líder, Auditor Interno y Análisis de Causa Raíz.</p> <p>Se evidencia la participación de colaboradores de todas las áreas que integran la institución en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales 2020, 2021, 2022 y 2023. Los procesos son documentados por los responsables de los mismos en coordinación con todos los involucrados en los diferentes pasos.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de todo el personal de la institución en el proceso de certificación y recertificación en la Normas ISO 9001:2015. Se evidencian acciones de mejoras implementadas con el objetivo de dar respuesta a No conformidades resultado de auditorías internas y externas.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de todo el personal en el proyecto de postulación al Premio Nacional a la Calidad 2018, 2020, 2021 y 2022.</p> <p>Se evidencia además como se involucra a los empleados de cada área en el diseño de los procesos y procedimientos y en la elaboración del PEI y POA.</p>	
---	--	--

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

	<p>realiza el seguimiento trimestral a los acuerdos establecidos, entrevista para la evaluación del desempeño, comisión de personal para resolución de conflictos, elaboración y seguimiento a los planes operativos.</p> <p>Se evidencia capacitaciones a los directivos orientadas a fortalecer el diálogo y el consenso, tales como: Comunicación Asertiva, Oratoria para Ejecutivos, Desarrollo de Habilidades Gerenciales, Planificación Estratégica, Inteligencia Emocional, Resolución de Conflictos, Liderazgo Gerencial y Supervisión, Desarrollo de Competencias Directivas, Taller sobre Neuro-liderazgo, Relaciones Interpersonales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de acuerdo de desempeño 2018, 2022y 2023 • Formulario monitoreo de acuerdos de desempeño • Formulario de evaluación y actas de comisión de personal • Actas de Monitoreo del POA 2018-2022 • Fotos Jornada de Planificación Estratégica 2018- 2021, 2022. • Listado de participantes en Jornada de Planificación Estratégica 2019, 2021 y 2022. • Listado de asistencia a cursos y talleres 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia en la planificación de los planes operativos la aplicación y socialización anual de la Encuesta de Clima Organizacional 2019-2022, la posterior elaboración de Planes de Mejoras y la socialización de los resultados de dichas encuestas,</p>	

	<p>realizados con la participación de una representación del personal de las áreas. Se evidencia la aplicación de la encuesta de Gerencia y Liderazgo. Además, se evidencia la aplicación de Encuesta de Clima Ético en los años 2021-2020 y elaboración de sus respectivos planes de acción.</p> <p>Se evidencia la planificación, en el Plan Estratégico 2021-2023, de la realización de la encuesta de clima con una meta del 90% de satisfacción.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2018,2021 y 2022, y sus planes de mejora • Encuesta de Gerencia y Liderazgo 2019 y 2020 • Encuesta de Clima Ético • Planes Operativos 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, con las medidas implementadas por la unidad de servicios médicos y Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP); con la realización de 3 simulacros de evacuación que se realizan periódicamente para comprobar con anticipación si las acciones que hemos preparado son eficientes. Mejoran la preparación para actuar ante una emergencia o desastre.</p> <p>Se evidencia en la elaboración del Plan de Emergencia Institucional, la colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; colocación de extintores de incendio en lugares</p>	

claves; colocación de bombillas para una adecuada iluminación.

Se evidencia con la celebración de jornadas de salud, que se realiza anualmente para beneficio de los colaboradores.

Se evidencia con la jornada de vacunación en enero 2023, a todo el personal, contra la Influenza (H1N1) En coordinación y recomendación del Ministerio de Salud Pública por el incremento de los casos presentados en el país. En el 2022 se aplicaron 3ra. y 4ta. Dosis (Covid-19), las jornadas contra tétano y Hepatitis B.

Se evidencia en las facilidades de transporte al personal para evitar posibles riesgos en el trayecto de su casa hacia el trabajo y viceversa, se asegura el traslado en transporte institucional al personal para asistir a labores externas.

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

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

Se evidencia el cumplimiento de los requisitos de seguridad laboral, con el establecimiento de buenas condiciones de trabajo mediante la adquisición de sillas y cubículos ergonómicos y la orientación de las puertas de acceso para que abran hacia afuera,

producto del informe de evaluación de riesgos identificado en el levantamiento realizado por Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), se evidencia la realización de plan de mejora, resultado de dicho informe; además se evidencia la remodelaciones de las áreas en el año 2021, con la finalidad de que los colaboradores cuenten con un espacio adecuado para el desempeño de sus funciones.

Se evidencia que en el Plan Operativo 2023 y 2022 se tiene establecido el siguiente indicado: Porcentaje de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales reportados al IDOPPRIL, con una meta del 100%.

Ante la declaratoria nacional de emergencia producto de la pandemia por COVID-19, fueron implementadas medidas orientadas a prevenir el riesgo de contagio, tales como:

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

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Letreros de Señalización. • Planificación de simulacro. • Extintores en las áreas. • Actas de Comité SISTAP. • Relación de Asistencia a Jornada de Vacunación. • Informes Médicos. • Sillas y Cubículos Ergonómicos. • Listado de Asistencia Jornada de la Salud. • Informe de Riesgos Laborales 2020. • Fotos y listado de participación a entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación • Listados de participación en talleres y cursos virtuales • Relación de entrega de guantes y mascarillas • Relación de personal que se le realizó prueba PCR y de antígenos • Correo de notificación inicio del teletrabajo • Foto de remodelaciones realizadas • Factura de compras 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de las condiciones que sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados con la implementación de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de teletrabajo durante la declaratoria de pandemia 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión de veinte minutos para el horario de almuerzo • Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos • Permisos para estudios universitarios Capacitaciones y talleres • Acudir a requerimientos de la justicia Licencias pre y post natal • Permiso de una hora al día para la lactancia Licencias por matrimonios • Flexibilidad de horario para actividades docentes Permiso por fallecimiento de familiares • Permiso para el cuidado de familiares directos Permisos y licencias por estudios nacionales e internacionales • Día libre por motivo de cumpleaños Permisos para actividades personales Actividad de celebración del día de Reyes Actividades de integración (investigar) <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de notificación inicio del teletrabajo • Relación distribución del personal en teletrabajo • Acción de Personal de Licencias por Estudios • Formularios de Solicitud de Permiso • Licencias Médicas • Fotos de Actividad día de Reyes 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia prestar atención a las necesidades de los colaboradores desfavorecidos y con discapacidades, con el subsidio de un cien por ciento	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>(100%) del costo del almuerzo al personal, según su nivel de ingresos, servicio de transporte, suministro de uniforme libre de costo al personal de servicios generales, oportunidad capacitación y formación, oportunidad de ingreso a la institución en igualdad de condición.</p> <p>Se evidencia taller impartido al personal de la institución sobre Discapacidad y Empleo desde un Enfoque de Derecho.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Compensación, Beneficios e Incentivos • Autobús de Transporte • Expediente del personal con discapacidad • Propuesta de Asignación de subsidios por almuerzo • Relación de Personal beneficiado con uniformes • Relación de participantes en taller 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencian planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma monetaria o no monetaria, con la elaboración de la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores, con la entrega de reconocimientos por antigüedad y trayectoria, a los servidores con más de once años de servicios.</p> <p>Se evidencia con reconocimiento a los empleados por alto rendimiento, así mismo el otorgamiento de un día libre por día de cumpleaños, día libre por jornada extraordinaria para la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las rentas</p>	

	<p>(ERIR), celebración de almuerzos festivos por logro de metas, celebración de actividades de integración, felicitaciones a través del correo institucional por día de cumpleaños, conformación de equipo deportivos, entrega de bonos por desempeño, incentivos por rendimiento individual, pago de horas extraordinarias, pago de incentivo por logro de indicadores.</p> <p>Se evidencia reconocimiento semestral al personal y equipos por su excelente desempeño, reconocimiento a las áreas por rendimiento en las ejecutorias del POA 2021 y 2022, además de los reconocimientos al personal por apoyo en la organización de actos conmemorativos</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Compensación, Beneficios e Incentivo. • Certificados de reconocimiento al personal. • Captura de correos felicitaciones por logros y cumpleaños. • Fotos y videos actividad de cierre • Libramiento Nóminas de pago bonos • Pergaminos de reconocimiento a las áreas 	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). 	<p>Se evidencia a través de la matriz de partes interesadas que la DIGECOG ha identificado, las necesidades y expectativas de los socios claves del sector privado, de la sociedad civil, del sector público y proveedores, en la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos.</p> <p>Como mecanismo para identificar y actualizar los grupos de interés relevantes para la institución, el POA 2022 contiene la actividad de <i>realizar levantamiento de los grupos de interés por áreas, como parte del producto de Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes y partes interesadas. Además, dicho POA tiene el producto de Sistemas de información desarrollados y actualizados acorde con los requerimientos de las partes interesadas.</i></p> <p>Se evidencia la firma de acuerdos de cooperación entre veinticuatro (24) instituciones del Gobierno Central y esta Dirección General, con la finalidad de impulsar el saneamiento de las cuentas contables, proyecto que cuenta con el apoyo del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración y de las Finanzas Públicas y la Movilización de Recursos Internos (PROGEF).</p> <p>Se evidencia además que durante el año 2022 fueron suscritos los siguientes acuerdos de cooperación mutua:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro Nacional de Ciberseguridad El Hemocentro 	

- **Servicio Nacional de Protección Ambiental (Senpa)**
- **Programa Nacional para la Promoción de la Ética (Proética).**
- **Project Management Institute R.D (Capítulo PMI)**
- **Instituto Dominicano para la Calidad (Indocal).**

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

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

Se evidencia que la institución suscribe acuerdos formales de colaboración con las entidades siguientes:

Sector Privado:

-Green Love

Sector Público:

- Centro de Capacitación y Gestión Fiscal (CAPGEFI).
- Dirección General de Bienes Nacionales
- Dirección General de Catastro Nacional

	<p>-Ministerio de Administración Pública (MAP) -Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).</p> <p>Se evidencia que la Institución mantiene otras relaciones estrechas con el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Hacienda, el Banco Central de la República Dominicana y la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de acuerdos de saneamiento nov 2022 • POA 2022 • Matriz de seguimiento a los acuerdos institucionales. • Acuerdos con instituciones • Matriz de partes interesadas • Comunicación seguimiento a los acuerdos. • Formularios seguimiento de acuerdos y convenios completados por las áreas. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. 	<p>Se evidencia que se desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, con la firma de 24 nuevos acuerdos con instituciones públicas para fines de saneamientos de sus cuentas contables y acuerdos con organismos del sector público y de la sociedad civil., los cuales fueron planificados en el Programa de Apoyo al Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF).</p> <p>Se evidencia acuerdo de colaboración con el Project Management Institute República Dominicana (capítulo PMI) con la finalidad de capacitar al</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

personal en las mejores prácticas en gestión de proyectos. Además, se evidencia la firma de acuerdos con:

- El Instituto Dominicano para la Calidad (Indocal)
- El Programa Nacional para la Promoción de la Ética (Proética)
- El Servicio Nacional de Protección Ambiental (Senpa).(Comunicaciones)

Se evidencia a través de la matriz de Seguimiento a los Acuerdos y Convenios que la DIGECOG ha desarrollado acuerdos de colaboración con los socios claves del sector privado, de la sociedad civil, del sector público y proveedores, en la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos.

Se evidencia acuerdos de cooperación internacional con los organismos de financiamiento como: la Delegación de la Unión Europea a través de la Asistencia Técnica del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de las Finanzas Públicas y la Movilización de Recursos Internos En República Dominicana (PROGEF).

Se cuenta con una matriz de evaluación de los proveedores en la cual se valora el servicio prestado a través de indicadores.

Se evidencia que la DIGECOG desarrolló en los años 2021 y 2022 una campaña interna de responsabilidad social, sobre el reciclaje de plástico en la institución, para crear conciencia en los

	<p>colaboradores y minimizar el impacto medioambiental negativo.</p> <p>Se evidencia que en el año 2022 se continúa con la eliminación del uso de envases plásticos en el servicio del almuerzo por tipo bufet, medida que fue tomada para mitigar el impacto negativo medio-ambiental.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento a los acuerdos institucionales. • Acuerdos con instituciones. • Matriz de evaluación de proveedores • Acuerdo con Green Love • Informe de material reciclado (Green Love 2022) • Plan de Responsabilidad Social DIGECOG • Campaña de reciclaje de plástico • “Contrato con C&C Technology Supply, SRL • Contrato con proveedor de almuerzo 	
<ul style="list-style-type: none"> • Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	<p>Se evidencia en la matriz de seguimiento a Acuerdos y Convenios que la DIGECOG define el rol y responsabilidades de cada socio, estableciendo controles, monitoreos continuos y evaluaciones de los resultados de las alianzas.</p> <p>Se evidencia que en la actualidad la DIGECOG cuenta con 37 acuerdos, a los cuales se les aplica monitoreo según su fecha de vencimiento, asimismo existen mecanismos de seguimiento oportuno para el fiel cumplimiento de lo estipulado.</p>	

	<p>Se evidencia que la DIGECOG evalúa de manera oportuna los proveedores a través del portal de la Dirección General de Contrataciones Públicas.</p> <p>Se evidencia que la institución aplica encuestas de satisfacción de los servicios de alimentación como la desarrollada en 2022.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Convenios y acuerdos • Matriz de evaluación de proveedores • Capturas de pantallas del portal de los proveedores evaluados • Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Alimentación 2021y 2022 • Informe de Auditoría interna 2021y 2022 • Plan de Acción del servicio de alimentación 2021 y 2022 	
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>Se evidencia que DIGECOG ha identificado las necesidades de las alianzas público-privada (APP) de largo plazo y las ha desarrollado apropiadamente a través de la alianza con la empresa Green Love en el manejo y disposición de los residuos sólidos con la gestión del reciclaje de papel, cartón, plástico y tóners.</p> <p>Se evidencia alianzas público-privada a través del acuerdo de colaboración con el Project Management Institute República Dominicana (capítulo PMI) con la finalidad de capacitar al personal en las mejores prácticas en gestión de proyectos.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo entre Green Love, SRL y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG). • Informe de manejo de residuos (Green Love) • Acuerdo de colaboración con el Project Management Institute República Dominicana (capítulo PMI) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>Se evidencia que DIGECOG selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores que cumplen sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un mínimo del 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES.</p> <p>Se evidencia que la Institución aplica criterios de responsabilidad social, a través de acciones concretas como la adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y tóner.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licitaciones y procesos de compra de esos insumos (Compra) • Monitoreo realizado por DGC. • POA 2022 (Efectividad del PACC). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo POA 2022 • (Efectividad del PACC) 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA) 2023 contienen el objetivo estratégico de: <i>Asegurar la aplicación de buenas prácticas contables en las instituciones del sector público, de forma sistemática y medible, para garantizar la transparencia de las informaciones producidas por el sistema de contabilidad gubernamental y la rendición de cuentas, acompañados de sus respectivos indicadores y metas.</i></p> <p>Asimismo, el PEI 2021-2024 cuenta con el objetivo estratégico de <i>Lograr un alto reconocimiento como institución rectora de la contabilidad gubernamental, socialmente responsable, que produce información fiable y oportuna</i>, a fin de aumentar la visibilidad y credibilidad, a través de la rendición de cuentas y transparencia.</p> <p>Se evidencia que el PEI 2021-2024 cuenta con el objetivo estratégico de <i>Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos, en el mismo se han establecido tres indicadores con sus respectivas metas y responsable de su ejecución.</i></p> <p>Se evidencia que DIGECOG como órgano rector de la contabilidad gubernamental vela por la</p>	

transparencia de las finanzas públicas en todas las instituciones del Estado, con la elaboración anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR).

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

En adición se evidencia el compromiso de la institución con sus clientes/usuarios con la renovación de la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP, mediante la resolución No. 033-2022, d/f 11/02/2022 con una evaluación de la misma de 97.55% y 99% en los años 2022 y 2023 respectivamente.

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

Ver:

- Objetivos e Indicadores Transparencia plasmados en el PEI 2021-2024
- Indicadores Transparencia en el POA 2023
- Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2021 y 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional. • Publicaciones en la prensa. • Informaciones suministradas por la OAI 2022. • Política de Comunicación. • Resolución No.033-2022 2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano febrero 2022-2024. • Recertificación NORTIC A3 en Publicación de Datos Abiertos. • Certificación NORTIC A6 en Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano. • Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, linkedin). • Informe Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2023 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), a través de varios medios, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de Servicios a usuarios externos 2022 • Encuestas de satisfacción a los participantes en las capacitaciones en contabilidad gubernamental 2022 • Reporte estadístico de Quejas y Sugerencias externas 2022 • Comité de Calidad 2023 • Matriz de Seguimiento a quejas y sugerencias 2022 y 2023 	

	<p>Se evidencia la decisión de DIGECOG de involucrar a los ciudadanos/clientes en las consultas y co-diseño de los productos institucionales, a través de la participación de los grupos de interés relevantes en las jornadas de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Plan Operativo Anual 2023.</p> <p>Se evidencia que la institución está abierta a recibir ideas, sugerencias y/o quejas que desean realizar los clientes ciudadanos, acerca de los servicios que se detallan a continuación: SIAB, Mesa de Diálogo, asistencia técnica, asistencia normativa, entre otras.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. • Informe de encuestas de satisfacción realizadas. • Captura de pantalla del enlace directo de Datos Abiertos. (distintos formatos) • Informes de encuestas usuarios externos. • Informe de encuestas OAI. • Reporte estadístico de las solicitudes de información 2021. • Informes de encuestas capacitaciones • Lista de participantes externos en jornada POA 202 y 2023 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia la definición del marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política para diseño y análisis de encuestas. 	

- Política de gestión de buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones.
- 2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano.
- Encuestas de Satisfacción a clientes externos 2022
- Buzones de quejas y sugerencias
- Matriz de Seguimiento a quejas y sugerencias 2022 y 2023

Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes, a través del enlace de la línea 311 disponible en el portal web institucional.

Se evidencia la elaboración de una matriz para la gestión de Quejas y Sugerencias. Se gestionan las respuestas a los usuarios y se asegura que dichas respuestas les sean remitidas.

Ver:

- Política para diseño y análisis de encuestas.
- Política de gestión de buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones.
- 2da. Versión Carta compromiso al ciudadano.
- Encuestas de Satisfacción a clientes externos 2022
- Buzones de quejas y sugerencias
- Formulario de encuestas.
- Informes de encuestas realizadas.
- Enlace en el portal web a línea 311
- Reporte estadístico de Quejas y Sugerencias externas 2022 y 2023
- Matriz de Seguimiento a quejas y sugerencias 2022 y 2023

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, a través del monitoreo y socialización de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual fue renovada luego de incorporar las mejoras plasmadas en el informe de evaluación CCC.</p> <p>Se evidencia que, en el portal web de la institución, se encuentran disponibles los diferentes servicios, así como también en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos que administra el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe de evaluación CCC 2021, 2022 y 2023 • Resolución 033-2022 del Ministerio de Administración Pública. • Captura de pantalla Portal Web DIGECOG. • Observatorio Nacional del MAP 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se evidencia la gestión financiera alineada a los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente, vinculado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, con el objetivo de: Gestionar oportuna y eficientemente los recursos financieros de la DIGECOG, garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional. Asimismo, alineada al Plan Operativo Anual (POA) 2022 con el objetivo de: <i>“Garantizar el buen uso de los recursos financieros mediante la ejecución de operaciones eficaces cumpliendo con el marco normativo”</i> y Plan Anual de Compra (PACC 2022 y 2023). En ambos instrumentos del PEI y POA se han establecido indicadores de medición con sus respectivas metas.</p> <p>De igual manera, la DIGECOG tiene alineado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la gestión financiera a través del Sistema Ruta, el cual es una plataforma tecnológica del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo en la que se visualizan los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos estratégicos a través del seguimiento a los indicadores presupuestarios.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021- 2024. • Plan Operativo Anual 2022. • Presupuesto Institucional formulado 2022. • Presupuesto Institucional ejecutado 2022. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del Sistema Ruta 2023 • Plan de Compras Institucional 2022 • Estructura programática trimestral T4 2022. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas. Esto se realiza elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POA) con sus respectivos indicadores y metas.</p> <p>Asimismo, se ha elaborado la matriz de riesgos a los procesos y la matriz de oportunidades a los objetivos. En el proceso de gestión presupuestaria el cual tiene como objetivo formular y ejecutar el presupuesto de acuerdo a las normas y leyes establecidas por la institución, se ha identificado el riesgo de: Presupuesto planificado ejecutado parcialmente, para el cual se ha identificado el plan de mitigación con la siguiente acción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Gestionar la remisión del PACC correspondientes a cada área, para el seguimiento de sus requerimientos.</i> Esta acción tuvo un impacto positivo al lograr una ejecución del PACC del 2022 en un 94% versus al 77% del 2021. <p>Se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del Órgano Rector, a través del</p>	

	<p>Comité de Compras Institucional, en el que se analizan las ofertas de cada uno de los procesos. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde a los requisitos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones comité de compras 2022. • Cuadro comparativo de precios 2022. • Matriz de riesgos 2022 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que la DIGECOG asegura la transparencia financiera y presupuestaria, a través de la publicación en el Sub-portal transparencia de la institución del presupuesto 2022, la ejecución presupuestaria mensual y trimestral del año 2022, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, y brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>Se evidencia la formulación del presupuesto 2022 por resultados basado en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de los productos terminales de la institución.</p> <p>Además, se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices</p>	

	<p>complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Presupuesto Institucional – Ejecución Presupuestaria – Plan Anual de Compras (PACC) – Compras por debajo del umbral – Compras Menores – Compras dirigidas a MIPYME – Licitación Pública – Estado de Cuenta Suplidores – Ingresos y Egresos – Informes de Auditorias – Inventarios de Activos Fijos – Inventarios de Almacén <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla del Sub-portal de Transparencia • Ranking de la DIGEIG 2022 • Ranking Metas presidenciales 2022 • Informe de ejecución de producción físico-financiera 2022 • Informe de compras dirigidas a MIPYME 2022 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros del año 2022, con el control del Presupuesto Institucional y el Plan Anual de Compras y Contrataciones, a través de la ejecución trimestral del presupuesto y la efectividad del PACC 2022.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Se evidencia la aplicación de los lineamientos de los órganos rectores: Dirección General de Presupuesto; Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas y Ministerio de Hacienda, a través del Decreto No.15-2017 y la Resolución No.143-2017 que establecen la disponibilidad de fondos para iniciar los procesos de compras de bienes o servicios y disponibilidad de cuotas para la adjudicación de los procesos a los suplidores.

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

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

- El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.
- La elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023.

- La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática 2022.
- La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto.
- El Informe de ejecución de producción físico- financiera.
- Los Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.
- Sistema RUTA del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyd) que vincula los objetivos estratégicos planteados en el PEI 2021-2024 con los recursos necesarios para su ejecución.

El Sistema de Análisis y Cumplimiento Normativas Contables (SISACNOC) que tiene como objetivos contribuir a que las instituciones del Sector Público dominicano produzcan información de propósito general fiable, veraz, de calidad y oportuna, destinadas a la toma de decisiones, transparencia y rendición de cuentas que evidencia el cumplimiento de un 100%.

Ver:

- Formulario de Requisición de Bienes o Servicios
- Solicitud de cotizaciones de varios proveedores
- Análisis comparativo de las ofertas
- Creación de orden de compra
- Entrada al sistema de almacén
- Factura e inventario mensual de material gastable

	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto No.015-2017 • Resolución No. 143-2017 • Plan Plurianual sectorial 2017-2023 • El Informe de ejecución de producción físico-financiera. (T4-2022) • POA 2022 • Efectividad del PACC • Ejecución presupuesto institucional 2022 • PEI 2021-2024 • Captura de pantalla del Sistema de RUTA • Captura de pantalla SISACNOC para del cierre del 2022 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia que la institución introduce sistemas innovadores de planificación, control presupuestario en la elaboración del Plan Plurianual 2017-2023, en la formulación de los presupuestos institucionales, Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG introduce sistemas innovadores de planificación y control, presupuestario con: el Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la planificación SISMEP, implementada en el 2021, en la cual se registran y monitorean los productos y actividades correspondientes al plan operativo anual (POA).</p> <p>El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - En la elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023. - La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática. - La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto. - El Informe de ejecución de producción físico-financiera. - Los planes de Compras y Planes Operativos, basados en el Plan Estratégico. - Captura de pantalla del sistema RUTA 2023. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto formulado 2022. • Plan de compras 2022. • Plan Plurianual sectorial 2017-2023. • Plan Operativo 2022. • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. • Captura de pantalla del sistema RUTA 2023 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, con la asignación de Presupuesto por productos a las áreas misionales.</p> <p>Se evidencia que se inició la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC 2022 por cada departamento o área funcional.</p> <p>Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras que van desde la Máxima Autoridad, Encargado del Departamento</p>	

Administrativo y Financiero, Encargado de la División Financiera, Contador, Analista de Presupuesto, Analista de Compras, entre otros. Manteniendo el control de las finanzas centralizadas en el Director General y el Encargado Administrativo Financiero.

DIGECOG dispone en la actualidad de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, e inventarios de almacén.

Se evidencia la realización de evaluación al nivel de cumplimiento del control interno (NOBACI) de la institución. Producto de dicha evaluación se han desarrollado planes de acción con los hallazgos resultantes, lo que se ha traducido en la actualización de varios procedimientos y políticas del área financiera, actualmente contamos con una valoración de un 100% de cumplimiento validado por la Contraloría General de la República.

Ver:

- Ejecución de pagos 2022.
- Inventarios de activos fijos 2022.
- Inventario de almacén (Bienes de consumo) 2022.
- Manual de Descripción de Puestos.
- PACC y seguimiento 2022.
- Presupuesto formulado 2022
- Plantillas para elaboración de presupuesto.
- Evaluación NOBACI 2022
- Procedimientos Administrativos actualizados

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia una organización centrada en el aprendizaje, que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización, a través de la política de gestión del conocimiento, en los programas de mentoría, en la matriz de desarrollo y sucesión de puestos claves, además en el plan de capacitación y desarrollo y en el POA 2022 con el indicador de “<i>Nivel de ejecución de actividades de capacitación según lo planificado</i>”, con una meta de un 90%.</p> <p>Se evidencia que la institución en el año 2022, impartió 63 acciones formativas de acuerdo a lo establecido en el plan de capacitación, entre ellas están: Diplomados, cursos, talleres, especialidades, charlas, conferencias, webinars. En dicha programación se obtuvo un nivel de cumplimiento o ejecución alcanzado de un 84%.</p> <p>Se evidencia que de las 63 acciones formativas impartidas 58 fueron en modalidad presencial y 5 en modalidad Virtual. Además, fueron impactados 2,073 colaboradores, esta cifra representa el total</p>	

	<p>de todas las capacitaciones recibidas de manera individual en las distintas acciones formativas.</p> <p>Se evidencia la flexibilidad organizacional para el aprendizaje en el otorgamiento de permisos y licencias justificadas para estudios.</p> <p>Se evidencia que la institución gestiona el conocimiento a través de las carpetas en la red compartidas por departamento en la que se resguardan los documentos que elabora cada colaborador.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de gestión del conocimiento. • Matriz de desarrollo y sucesión de puestos claves 2022. • POA 2022 • Plan de capacitación y desarrollo 2022. • Formularios de evaluación personal inducido al puesto 2022. • Acción de personal de licencias de estudios y formulario de permiso 2022. • Pantalla de carpetas de la red compartidas por departamento. • Boletín Capacitación 2022 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que se garantiza que la información disponible externamente sea recogida procesada, almacenada y usada eficazmente a través del desarrollo e implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contable (SISACNOC), con el objetivo de evaluar y monitorear la gestión contable de las instituciones del Sector Público.</p>	

Se evidencia el desarrollo en el 2022 del Sistema de Implementación de Normativas Contables (SINOC), sustentado mediante un programa, continuo y automatizado, de entrenamientos y capacitación en normativas contables, a través de una currícula formativa, compuesta por módulos, cada uno con su material didáctico, a través del cual se capacitaron 681 técnicos de las áreas financieras de 366 instituciones, lo que representa el 55% de todas las instituciones públicas de la República Dominicana.

Se evidencia que los informes de la ejecución presupuestaria de las instituciones son enviadas de manera digital a los correos y buzones creados para tales fines, las cuales son descargadas, comprimidas con su llave institucional y colgadas en la carpeta de la Dirección de Procesamiento Contable para usode los analistas que las requieran.

Se evidencia la garantía de la disponibilidad de la información, a través del proceso de cumplimiento legal, el cual procura que la información externa que impacta a la institución, sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, para evitar incumplimientos de carácter reglamentario y normativo.

Se evidencia que la institución posee mecanismos para salvaguardar la información recolectada externamente, mediante un legajo o compendio físico organizado cronológicamente, y de manera digital los documentos externos son escaneados de manera íntegra donde son colgados en la carpeta correspondencia externa de forma cronológica.

Esta información está disponible para los interesados a través de solicitudes al área de correspondencia.

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

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

Ver:

- Captura de pantalla de la carpeta TEMPORAL
- Informe estadístico de las correspondencias recibidas 2022.
- Correos de recepción de informes de corte y cierre fiscal 2022.
- Informe de evaluación de la satisfacción de clientes y partes interesadas 2022
- Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones.
- Informes de encuestas externas e internas 2022
- Sistema de quejas y sugerencias 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2022. • Captura de pantalla del SISACNOC Sistema de Análisis del Cumplimiento Normativa Contable • Captura de pantalla de carpeta Documentos Controlados del SGC • Captura de pantalla del SINOC 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia que la organización aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Zoom, Skype, además se evidencia la capacitación a los colaboradores en paquete de office.</p> <p>Se evidencia que en año 2022, que fueron realizadas 5 acciones formativas en modalidad virtual, impactando a 524 colaboradores en total.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción a la Administración Pública, (56 colaboradores) • Ley de Función Pública 41-08, (92 colaboradores) • Planificación Estratégica, (4 colaboradores) • Taller de Régimen Ético y Disciplinario, (224 colaboradores) • Taller sobre la Igualdad de Género (148 participantes) <p>Se evidencia que la institución difunde vía correo electrónico las informaciones (Políticas, procedimientos, procesos, noticias de interés, etc.)</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación 2022 • Captura de pantallas del uso de plataformas • Relación de participantes en cursos y talleres paquete office. • Boletín estadístico de capacitación 2022 • Lista de participantes de capacitaciones virtuales 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas, como la realizada en el taller de Auditoría Líder, impartida a través de la plataforma PECB de la empresa Cirecom en la que participaron 10 colaboradores de la entidad.</p> <p>Se evidencia la participación en el 2023 de 15 colaboradores en la capacitación para lograr la certificación en Project Managment Professional PMP con la finalidad de mejorar las habilidades en manejo de proyectos de acuerdo a las mejores prácticas del PMI.</p> <p>Se evidencia la participación de los colaboradores en cursos, talleres, seminarios, diplomados, a través del uso de las plataformas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> – INAP Virtual – Campus virtual del Capgefi – Infotep Virtual 	

	<p>En adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Teams - Zoom - Skype - Google Meet <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado Auditor Líder • Certificado capacitaciones 2022 • Captura de pantalla de plataformas virtuales de capacitación • Captura de pantalla de plataformas Teams, Zoom, Skype, Google Meet 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia el control constante de la información de la organización, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con el uso de la carpeta de documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad, dispuestos en el Intranet en la cual se colocan todas las informaciones importantes de uso común como son: los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente.</p> <p>Dicha carpeta está disponible para todos los colaboradores de la institución y administrada por el departamento de Planificación y Desarrollo quien controla y actualiza la información.</p> <p>Se evidencia que la entidad dispone de documentos de todas las áreas, de los procedimientos siguientes:</p>	

- Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad
- Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad
- Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA)
- Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos
- Política de Comunicaciones
- Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios.
- Gestión del cumplimiento legal.
- Manual de organización y funciones.
- Procedimiento de elaboración de nómina
- Elaboración de informes de ejecución presupuestaria.
- Elaboración y actualización de normativa contable.
- Elaboración de Estados Financieros.
- Mantenimiento de infraestructura TICS.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

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

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

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

Se evidencia el control de la comunicación a través de carpetas digitales de cada área o departamento, en la que se comparten informaciones comunes entre los diferentes miembros del equipo.

Ver:

- Estados Financieros.
- Listas de activos.
- Ejecuciones presupuestarias.
- Cuadro de bienes solicitados a las diversas instituciones bajo la Ley de Contabilidad Gubernamental, datos necesarios para elaborar el ERIR.

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad • Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad • Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) • Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos • Política de Comunicaciones. • Intranet • Copias de Seguridad • Proceso acceso lógico • Procedimiento de infraestructura • Acuerdo de Confidencialidad • Captura de pantalla del acuse de recibo de comunicación enviada. • Captura de pantalla del estatus de la comunicación. • Captura de pantalla de carpetas digitales por área 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que se desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento para difundir la información, entre los cuales, podemos citar: en la Intranet, las siguientes carpetas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quienes Somos • Documentos controlados • Aplicaciones • Buzón de sugerencias • Capacítate 	

- Servicios
- Publicaciones
- Foro de discusión
- Comisiones
- Marco legal del colaborador
- Servicios.

Se evidencia la inducción al personal de nuevo ingreso y personal promovido, ascendido o en calidad de traslado mediante la designación de un mentor, como lo establece la política de conocimiento.

Además, se dispone de otros medios informativos como: Correo a todo el personal gtodos, Carpetas compartidas por departamento, Outlook, Murales Informativos, Boletines, Acuerdos de desempeño, Descripciones de Puestos, Planes Operativos Anuales (POA), entre otros.

Se evidencia la política de Comunicaciones que permite regular la elaboración, contenido y distribución de la información interna y externa, este proceso cuenta con sus respectivos indicadores en el POA 2022, los cuales son monitoreado y han sido objeto de auditoría interna, luego de lo cual se han incorporado los hallazgos relevantes para la mejora.

Ver:

- Intranet.
- Outlook.
- Murales.
- Manual de Descripción de Puestos.
- Carpeta de trabajo en la red.
- Circulares.

	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Planificación Estratégica 2021-2024, realizada en 2021. • Jornada de Planificación Operativa, realizadas en 2022. • POA 2022. • Plan Institucional de Emergencias. • Acuerdos de desempeño 2022. • Descripciones de Puestos. • Boletín Institucional 2022. • Formulario de inducción al puesto • Pantalla de gtodos. • Informe de auditoría 2022 • Reporte No Conformidades 2022 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se evidencia que la institución 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 a través de la plataforma tecnológica y la Oficina de Acceso a la Información, así como el portal web, comunicación unificada y cursos virtuales.</p> <p>Se evidencia que el portal institucional cuenta con el menú de accesibilidad para personas mayores o con discapacidad, el cual muestra las distintas opciones de manera amigable e inclusivo para mayor facilidad de navegación.</p> <p>Se evidencia el intercambio de información relevante con los grupos de interés y su presentación sistemática y accesible con la emisión de las normativas contables (Manuales, Políticas, Procedimientos, etc.), las normas de corte y cierre, resoluciones, circulares y boletín institucional, los</p>	

cuales son remitidos a las instituciones y grupos de interés relevantes. También, son colocados en el portal web institucional

Se evidencia el seguimiento y la orientación constante de los analistas a los responsables de los registros y asientos contables de las Unidades Ejecutoras en las Instituciones de los diversos niveles de gobiernos.

Se evidencia el intercambio de información con las partes interesadas a través de su participación en las jornadas de elaboración POA 2022, para conocer e integrar sus necesidades y expectativas.

Además, se evidencia el intercambio con las partes interesadas por medio de las encuestas de satisfacción a usuarios externos, en las cuales pueden plantear sus quejas y sugerencias sobre el servicio recibido.

Se evidencia el seguimiento y tratamiento a las quejas y sugerencias que surgen producto de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, a través de la matriz establecida para estos fines, en la cual son validadas las respuestas dadas a dichas quejas o sugerencias.

Ver:

- SIAB.
- Portal web institucional.
- Comité Interinstitucional.
- Circulares 2022.
- Resoluciones 2022.
- Normas de Corte y Cierre.

	<ul style="list-style-type: none"> • Normativas, Políticas y Procedimientos Contables. • Participación en Datos Abiertos. • Asignación de analistas por institución. • Opción de accesibilidad Web. • Lista de participantes formulación POA 2022. • Informe de encuestas de satisfacción a usuarios externos 2022 	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, con el desarrollo de las labores en las carpetas de trabajo comunes en los servidores de las áreas y equipos de trabajos. También, en la entrega, antes de salir, de pendientes y trabajos de los colaboradores que dejan la institución.</p> <p>Se evidencia la garantía de la retención de las informaciones de los colaboradores, con la política de no eliminar los correos electrónicos de ningún usuario y la realización de copias de seguridad diarios, semanales, mensuales y anuales.</p> <p>Se evidencia que se garantiza y se retiene en la organización la información y el conocimiento clave de los colaboradores mediante la asignación de coaching o mentores, a través de la Política para gestión del Conocimiento.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de cintas diarias, semanales, mensuales y anuales de las informaciones generadas en la institución 2022. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Carpetas de trabajo por áreas. • Manual de Procedimientos 	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes estratégico y operativo; como evidencia de esto se definió en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) en el eje Gobernanza y Fortalecimiento Institucional el siguiente objetivo estratégico <i>“aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos internos a través del uso de la tecnología de la información y comunicación que facilite la gobernanza, fortalecimiento institucional y la implementación de las mejores prácticas”</i>; así como los productos definidos en los planes operativos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de la infraestructura TIC funcionando eficientemente. • Sistemas de información desarrollados y actualizados acorde con los requerimientos de las partes interesadas. • Alcanzada una alta valoración positiva de los servicios TIC. • Identificados y mitigados los riesgos TIC <p>Se evidencia que los recursos necesarios, para la gestión de la infraestructura tecnológica están contenidos en el Plan anual de Compras (PACC) 2022 y 2023.</p>	

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

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

Ver:

- Plan Estratégico Institucional, pág. 14 y 15
- Plan Operativo Anual 2022
- PESTEL 2022.
- FODA 2022.
- PACC 2022 y 2023
- Impacto de Negocio (BIA),
- Matriz de Riesgo 2022
- Valoración de los Servicios a los Usuarios 2022
- Cumplimiento del Plan de Infraestructura Índice del Cumplimiento del Uso de las TIC iTICge.
- Diagnóstico de necesidades de automatización de sistemas de información 2022

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se evidencia que al momento de adquirir software y equipos tecnológicos se evalúan las diferentes opciones adquiriendo la más rentable para la institución.</p> <p>Se evidencia herramientas tecnológicas desarrolladas de manera interna (SIAB, SISACNOC, SINOC, entre otros) por el departamento de tecnologías y comunicación con una relación costo-efectividad bastante rentable para la institución.</p> <p>Se evidencia el impacto positivo en las instituciones del Sector Público de la implementación del SIAB para el registro de sus activos fijos, y la evaluación de sus estados financieros a través del SISACNOC.</p> <p>En la actualidad 384 instituciones del gobierno central, descentralizadas y ayuntamientos utilizan el SIAB y 661 el SISACNOC abarcando, prácticamente, el universo de instituciones.</p> <p>Ver: Acta comité de compra de equipos tecnológicos, Sistemas tecnológicos desarrollados en casa, Instituciones utilizan el SIAB y SISACNOC</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes estratégico y operativo; como evidencia de esto se definió en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) en el eje Gobernanza y Fortalecimiento Institucional el siguiente objetivo estratégico <i>“aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos internos a través del uso de la tecnología de la información y comunicación que facilite la gobernanza, fortalecimiento institucional y la</i></p>	

implementación de las mejores prácticas”; así como los productos definidos en los planes operativos tales como:

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

Se evidencia que los recursos necesarios, para la gestión de la infraestructura tecnológica están contenidos en el Plan anual de Compras (PACC) 2022 y 2023.

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

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

Ver:

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional, pág. 14 y 15 • Plan Operativo Anual 2022 • PESTEL 2022. • FODA 2022. • PACC 2022 y 2023 • Impacto de Negocio (BIA), • Matriz de Riesgo 2022 • Valoración de los Servicios a los Usuarios 2022 • Cumplimiento del Plan de Infraestructura Índice del Cumplimiento del Uso de las TIC iTICge. • Diagnóstico de necesidades de automatización de sistemas de información 2022 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La DIGECOG utiliza la tecnología de la información y la comunicación para apoyar la creatividad, innovación, colaboración y participación con el propósito de mejorar la prestación de servicios tanto interno como externo, entre los que podemos mencionar:</p> <p>Creatividad e innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora la herramienta de medición del cumplimiento normativo de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, a través del desarrollo e implementación del software Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). • Implementación del Sistema de Implementación de Normativas Contables (SINOC), sustentado en un programa, 	

continuo y automatizado, de entrenamientos y capacitación en normativas contables, a través de una currícula formativa, compuesta por módulos con su material didáctico.

- Mejora del seguimiento y monitoreo de los planes estratégicos y operativos de la DIGECOG, a través del desarrollo e implementación del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP).
- Mejora la gestión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), a través de la adquisición del Software de Gestión de Sistemas para la Calidad (CERTOOL).
- Mejora en el análisis de datos e informaciones, a través de la adquisición e implementación de la herramienta Microsoft Power BI.

La DIGECOG utiliza la innovación tecnológica al actualizar la plataforma de TIC con tecnología de punta con hardware y software de última generación, que permiten la virtualización y un alto rendimiento:

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

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

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

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

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

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

Con la finalidad de contar con herramientas de productividad de vanguardia, la institución utiliza Microsoft 365, servicio a través del cual se pueden obtener características de almacenamiento adicional en línea y conectado a la nube que permite colaborar compartiendo archivos online desde varios equipos y dispositivos simultáneamente. Asimismo, se utilizan Office 365, Microsoft Teams, Planner, Project, Skype Empresarial, Carpetas

compartidas, Intranet, mensajería instantánea, Outlook.

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

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

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

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

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

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

Ver:

- Red de área de almacenamiento (SAN)
- Visual Studio.

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Digitalización. • Microsoft Power BI. • Renovación licencias de los Softwares. • Licencias Firewall y Actualización Software 2012. • Diagrama de equipo de seguridad tecnológica. • Central Telefónica (Skype for Business). • Foros Virtuales • Chat Institucional. • Portal 311. • SISACNOC. • SINOC • CERTOOL. • SISMEP. • Project. • Skype Empresarial. • Carpetas compartidas. • Mensajería instantánea • Outlook 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La DIGECOG cuenta con la certificación de los servicios por parte de la OGTIC, a través de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2), la cual requiere un espacio para acceder a los servicios de forma ágil. • Certificación de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos 	

Gubernamentales (NORTIC E1), la cual exige tener un canal de servicios en los medios sociales

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

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

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

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

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

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

Se evidencia en el año 2022 la realización de planes de acción para abordar los hallazgos resultantes de encuestas de satisfacción de los servicios TIC y de las auditorías desarrolladas a los procesos del área de tecnología.

Ver:

- NORTIC A5.
- NORTIC A2.
- NORTIC E1.
- APP de servicios.
- SIGEF.
- Contratos con Claro (ancho de banda) 2022
- Captura de pantalla del Sistema Integrado de Servicios.
- Captura de pantalla del Sistema de Captura de Información a las Instituciones.
- Captura de pantalla del Intranet.
- Captura de pantalla del 311.
- Formulario de la evaluación iticge 2022
- Informe de Encuesta de Satisfacción de los servicios TIC 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Auditoría Interna Plan de acción de auditoría interna 2022 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Los procesos de la gestión tecnológica de la DIGECOG están sustentados con el Sistema de Gestión de la ISO 9001:2015, en los cuales se han definido los siguientes procesos, procedimientos y políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proceso de Administración Controles Acceso Lógico. – Desarrollo y Actualización Software. – Gestión Servicios TIC. – Mantenimiento Infraestructura TIC. – Procedimiento de Mantenimiento Infraestructura TIC. – Procedimiento de Control de Acceso Lógico a las Diferentes Aplicaciones y Base de Datos. – Procedimiento de Desarrollo de Software. – Política de Control de Acceso Lógico. – Política Solicitud Desarrollo y Actualización de Software. – Política de Uso y Administración del Software Políticas de Uso y Movimientos de Equipos Tecnológicos. <p>La institución cuenta con las diferentes certificaciones emitidas por la OGTIC, tales como:</p>	

- NORTIC A2.
- NORTIC A3.
- NORTIC A4.
- NORTIC A5.
- NORTIC A6.
- NORTIC E1.

La DIGECOG mantiene un alto posicionamiento en la gestión TIC en las instituciones del sector público en 2022, colocándonos dentro de las 5 mejores valoradas en el ranking realizado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Acuerdos de colaboración, interoperabilidad y protección de la información:

- Acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad.
- Acuerdo de Interoperabilidad con la Dirección General de Contrataciones Pública (DGCP).
- Acuerdo legal con los diferentes subsistemas de la Administración Financiera del Estado Dominicano para lograr interconectar el Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIAFE).
- Acuerdo de Confidencialidad a todos los colaboradores de la DIGECOG para la protección de la información

LA DIGECOG cuenta con un equipo de Seguridad de Información (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información para mantener

la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información. De igual forma la institución cuenta con alta disponibilidad de los servicios ofrecidos a través de la adquisición de equipos nuevos.

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

Ver:

- Proceso de Administración Controles
- Acceso Lógico.
- Desarrollo y Actualización Software.
- Gestión Servicios TIC.
- Mantenimiento Infraestructura TIC.
- Procedimiento de Mantenimiento Infraestructura TIC.
- Procedimiento de Control de Acceso Lógico a las Diferentes
- Aplicaciones y Base de Datos.
- Procedimiento de Desarrollo de Software.
- Política de Control de Acceso Lógico.
- Política Solicitud Desarrollo y Actualización de Software.
- Política de Uso y Administración del Software Políticas de Uso y Movimientos de Equipos Tecnológicos.
- NORTIC A2.
- NORTIC A3.

	<ul style="list-style-type: none"> • NORTIC A4. • NORTIC A5. • NORTIC A6. • NORTIC E1. • Ranking ITICGE. • Acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad. • Acuerdo de interoperabilidad con la Dirección General de Contrataciones Pública (DGCP). • Acuerdo legal con los diferentes subsistemas del Estado Dominicano para lograr interconectar el Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIAFE). • Acuerdo de Confidencialidad • Matriz de Riesgos TIC. • Formulario de Acceso Lógico. • Formulario de Revalidación de los Perfiles de Usuarios. • Software Antivirus. • Control Accesos restringidos a las áreas. 	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución toma en cuenta la accesibilidad para aquellos usuarios con discapacidades y necesidad de elevar su destreza para trabajo en ambiente electrónico a través de la implementación de un ícono en el Portal Institucional, que accede a un menú detallado de accesibilidad logrando: contraste, enlace, realce, gran texto, espaciado de texto, detener animación, dislexia amigable, cursor, información, altura de la línea y texto alineado.</p> <p>A través de la implementación del SISACNOC, fueron reducidas sustancialmente las documentaciones e informes físicos recibidos por la</p>	

	<p>DIGECOG de las diferentes instituciones del Estado, generando un impacto positivo en el ámbito socioeconómico y ambiental.</p> <p>Está en proyecto la implementación de la Oficina sin Papeles con el objetivo de reducir la cantidad usada, y aportar al medio ambiente con la aplicación de un mecanismo criptográfico (firma digital) que permite al receptor de un documento firmado digitalmente identificar al emisor del mismo.</p> <p>Se evidencia que la Digecog desarrolla la gestión de residuos de los cartuchos de tonner con el reciclaje en el año 2022, a través de la empresa Green Love, los cuales fueron colectados para ser dispuestos correctamente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Printscreen ícono de accesibilidad para discapacitado en el portal web. • Captura de pantalla del SISACNOC. • POA 2022. • Informe Green Love 2022. 	
--	--	--

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).

Se evidencia que la institución garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales, a través de un plan de gestión de mantenimiento 2022, donde se encuentra la periodicidad de los mantenimientos de las instalaciones y equipos, asimismo los resultados son medidos en el indicador del POA 2022 *“Porcentaje de satisfacción del personal interno con la calidad de los servicios brindados”*, con la meta establecida de un 85%.

Se evidencia que la institución garantiza la provisión de instalaciones físicas adecuadas bajo un ambiente de trabajo óptimo, diseñando diversas áreas y equipándolas con mobiliarios ergonómicos y de confort, al remodelar en el 2021 las áreas de:

- Análisis de la información Financiera
- Procesamiento Contable
- Oficina de Acceso a la Información
- Sección de Correspondencia
- Consultorio Médico
- Planificación y Desarrollo
- Comunicaciones
- Jurídico
- Almacén

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

Se evidencia la utilización de equipos inteligentes y sostenibles en la institución, disponiendo de sensores eficientes en los cuartos de baños y

ahorrando consumo de agua. En adición se dispusieron dispensadores de gel antibacterial en las áreas comunes de la institución, como medida de mitigación ante la presencia del COVID-19.

Se evidencia la realización en agosto 2021 de una auditoría externa al proceso de Mantenimiento de infraestructura física, vehículos y mayordomía, y fue realizado un plan de acción con los hallazgos de la misma. Producto de este plan de mejora a No Conformidad detectada al proceso, fue rediseñada la matriz de seguimiento de mantenimientos y verificada en diciembre 2022 mediante seguimiento a las acciones desarrolladas, que da constancia de lo efectiva de dicha acción.

En el 2022 fue desarrollada la nueva versión del Sistema Integrado de Servicios (SIS), en el cual se pueden realizar las solicitudes de transporte de personal y agenda para las reuniones de equipos de trabakp. Este producto será evaluado a través del indicador *“Porcentaje de solicitudes de transporte y mantenimiento completadas a través del Sistema Integrado de Servicios (SIS)”* en el POA 2023 que tiene como meta un 90% de nivel de cumplimiento.

Ver:

- Plan de mantenimiento 2022.
- Informe estadístico del servicio de transporte 2022.
- Informe encuesta de satisfacción de servicios brindados 2022.
- Matriz de mantenimientos preventivos y correctivos planta física 2022.
- Requisición de remodelación 2022.

	<ul style="list-style-type: none"> • Diseños de áreas remodeladas 2022. • Foto de mobiliarios y espacios 2022. • POA 2022 • Matriz de mantenimiento de vehículos 2022 • Compra de equipos y sensores (Baños) 2022 • Captura de pantalla del SIS 2da versión • Formulario de No Conformidad al proceso de Mantenimiento de infraestructura física, vehículos y mayordomía 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, con el Plan de Mantenimiento, Planta Física, Vehículos y Mayordomía 2022, basado en los objetivos y las necesidades y el cumplimiento del procedimiento interno Mantenimiento de planta física, equipos de servicios y vehículos. Todas las oficinas tienen la iluminación adecuada, la temperatura en los termostatos digitales oscilan entre 21-23 grados Celsius, nuestras puertas de acceso a la institución son de tamaño adecuado para el alto tránsito de los usuarios.</p> <p>Se evidencia que se cuenta con un ascensor de capacidad para (9) personas, existen dos rampas con sus barras a la altura adecuada, según regulaciones del MOPC, ubicadas en el primer nivel lo cual facilita el acceso a personas con discapacidad física.</p> <p>Se evidencia que la institución dispone de un plan de emergencia institucional compuesta por 5 brigadas de colaboradores que actúan ante cualquier evento</p>	

	<p>catastrófico, además se cuenta con ruta de evacuación debidamente señalizada, con escaleras de emergencias y con un total de 16 extintores dispuestos en el 2do. y 5to. nivel de la institución.</p> <p>Se evidencia que el personal que compone las brigadas de emergencia de la institución, recibe talleres y son capacitados periódicamente por la “Defensa Civil”. Del mismo modo, el personal de la institución es concientizado en materia de prevención de riesgo laboral.</p> <p>Se evidencia la creación de un comité mixto para la seguridad y salud en el trabajo en la administración pública, el cual es el responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del sistema, cumpliendo con las funciones y deberes descritas en la resolución 113/2011 del Ministerio de Administración Pública MAP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Planes Operativos 2022. • Plan de Mantenimiento 2022. • Plan de emergencia institucional. • Planos de distribución de las áreas • Ruta de evacuación de la institución. • Fotos de extintores, escalera de emergencias. • Registro de participantes capacitados • Acta constitutiva del Comité mixto del • SISTAP. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio</p>	<p>Se evidencia la implementación de la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.

instalaciones edificio sede, equipos técnicos, mobiliarios y vehículos, mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes, establecido en el procedimiento interno Gestión de activos fijos (Bienes Muebles), así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales. Se evidencia la actualización anual de la póliza de seguros de los activos de la institución, resguardándolos ante cualquier eventualidad (daños, deterioro, pérdida, robo o cualquier tipo de accidentes).

Se evidencia el seguimiento al Plan de Mantenimiento de Planta Física, vehículos y Mayordomía a través de la matriz de seguimiento a los mantenimientos y/o reparación en el que se plasman las acciones a desarrolladas como son mantenimiento preventivos y correctivos a la planta física, equipos, vehículos con su respectiva periodicidad y suplidor, la cual fue actualizada en 2022.

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

Además, se evidencia la realización de encuesta de los servicios administrativos en diciembre 2022 con unos resultados de un 88% al evaluar la satisfacción de los servicios ofrecidos, producto de la cual se elabora un plan de acción para dar respuesta a los

hallazgos. A marzo 2023 se han resuelto 6 de las 11 acciones de mejora identificadas.

Se evidencia que DIGECOG desarrolla un Plan de Responsabilidad Social que incluye un programa de reciclaje de papel, cartón, plástico y tóner. Dicho plan incluye un programa que consiste en la recolección de los residuos para luego ser transportados al centro de acopio de una entidad aliada, de la cual se recibe un acta de disposición final que detalla tipo y cantidad de material entregado al final de cada mes. La institución dispone de un informe de los beneficios al medio ambiente, producto de los materiales recibidos.

Ver:

- Oficios de descargo.
- Reportes SIAB.
- Inventario de Bienes.
- Informe de Reciclaje Green Love
- Procedimiento Gestión de activos fijos (Bienes Muebles).
- Póliza del seguro.
- Plan de Responsabilidad Social 2022
- Informe mensual de labores de conserjería
- Matriz de mantenimiento de vehículos
- Cronograma de mantenimiento de planta eléctrica.
- Informe de encuesta satisfacción de servicios administrativos 2022
- Plan de acción encuesta 2022
- No conformidad cerrada 2022
- Pago de daños a través de la póliza de seguro

	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejoras 2023 de la Encuesta de Servicios 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>Se evidencia el uso de los salones multiuso de las instalaciones de DIGECOG para la realización de capacitaciones por parte del Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI), así como reuniones de la Administración Financiera Integrada (DAFI) y de la Contraloría General de la República.</p> <p>Se evidencia que la institución acoge las solicitudes de salones para el uso en actividades de carácter público, por medio de prestar las instalaciones de los salones de conferencia de la DIGECOG.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de salones 2022 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la institución, mediante la programación de la ruta de transporte de empleados que comprenden las zonas norte, sur, este, oeste y toda la Av. 27 de febrero de la ciudad de Santo Domingo.</p> <p>Además, se evidencia la adquisición de un autobús con capacidad para 30 pasajeros con el fin de descongestionar las rutas ya implementadas, proporcionando mayor confort y eficiencia en el transporte institucional.</p> <p>Se elabora un informe de consumo de energía eléctrica donde se compara el año actual con el</p>	

anterior, así como de un mes a otro, se sustituyeron los tubos fluorescentes por tubos LED.

Se evidencia el cambio de equipos de aires acondicionados de mayor eficiencia, para reducir el consumo de energía eléctrica. Las áreas impactadas en el cambio de los aires acondicionados fueron:

- Tecnología
- Procesamiento Contable
- Recepción
- Salón conferencia 2do.nivel.

Se evidencia que DIGECOG dispone de dos plantas eléctricas, las cuales están controladas, a través de un transfer que permite tener un resguardo de energía eléctrica.

Se evidencia la sensibilización de los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, por medio del Plan de Responsabilidad Social a los fines de mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente.

Ver:

- Informe de rutas de empleados 2022.
- Informe estadístico de transporte 2022.
- Informe de energía eléctrica 2022.
- Orden de compra aires acondicionados eficientes 2022.
- Informe de mantenimiento planta eléctrica 2022
- Plan Responsabilidad Social 2022.

<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos. Además, la entidad dispone de algunos estacionamientos en el edificio del Banco Central para ser utilizados por parte del personal.</p> <p>Se evidencia la presencia de rutas interurbanas por los alrededores de la institución, y de autobuses de uso público colectivo además de las estaciones del metro Casandra Damirón y Coronel Rafael Tomás Fernández Domínguez.</p> <p>Se evidencia que para dar respuesta a la demanda de transporte colectivo por el incremento del personal fue planificado en el POA 2022, y fue adquirido un autobús de 30 pasajeros para la creación de una nueva ruta para Santo Domingo Este, que es de alta demanda por parte de los colaboradores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de arrendamiento de parqueos con el Banco Central 2022. • Mapa ubicación de la institución • Orden de compra para la adquisición de autobús de 30 pasajeros • Nueva Ruta Santo Domingo Este 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se evidencia que se identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil, mediante:</p> <p>La actualización continua del mapa de procesos, la más reciente actualización fue realizada en agosto 2021 con la elaboración del PEI 2021-2024, socializado a todo el personal a través del correo electrónico (gtodos). También se actualizó el 30 de junio de 2020, la Política de Calidad y los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad en su 3ra versión, realizado durante una jornada de planificación donde participaron colaboradores y directivos claves de la DIGECOG, así como representantes de instituciones externas asociadas directamente a los procesos y resultados.</p> <p>En adición, se evidencia que los procesos de la institución identificados, tienen sus respectivas fichas de procesos, a las cuales se le actualizaron los formatos y han sido trabajadas por los dueños de procesos con colaboración de su equipo de trabajo y el acompañamiento de técnicos del Depto. de Planificación y Desarrollo, en base a la experiencia, a la atención dada a los usuarios del Sistema de Contabilidad Gubernamental, siguiendo los debidos pasos de revisión, aprobación y socialización, como parte de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, implementado que incluye los procedimientos, políticas, manuales, reglamentos, instructivos y guías que se revisan y actualizan de forma continua, en el marco del ciclo PHVA.</p>	
---	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

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

Se evidencia, con la elaboración del Manual para la Prevención del Fraude, Soborno y Corrupción la documentación de procesos en base a las necesidades de grupo de interés, respondiendo a las NOBACI y al compromiso de velar por el correcto comportamiento ético, tanto en lo interno, así como en sus relaciones con otras entidades o grupos de interés. Para estos trabajos se han integrado las diferentes áreas de la DIGECOG mediante la remisión de estos instrumentos con fines de que estén involucrados desde el inicio en éstos con miras a que puedan sugerir sus aportes.

Ver:

- Mapa de Procesos.
- Fichas de Procesos. (nuevos formatos)
- Mapa de Producción.

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales, Políticas, Procedimientos, Procedimiento de Formulación de Proyectos Estratégicos, reglamentos y guías elaborados, revisados y actualizados. • Matriz de actividades vinculantes • Matriz de partes interesadas • Matriz de Riesgo 2022-2023 • Intranet. • Correo masivo del 24 de febrero enviado con la actualización más reciente del mapa de procesos y la política y objetivos de calidad • Correo de convocatoria para revisión y actualización de las Fichas de Proceso de las áreas de la institución, así como la lista de asistencia. • Manual de Riesgos y Oportunidades • Manual para la Prevención del Fraude, Soborno y Corrupción • Reglamento Operativo 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se evidencia que se implementan sistemas para gestionar los procesos, la DIGECOG cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, con este se mantienen identificadas y asignadas las responsabilidades de cada dueño de los procesos, además de la adquisición e implementación del Sistema Automatizado (Software) CERTOOL, Para una gestión eficiente de procesos y sistemas.</p> <p>Se evidencia la implementación del Sistema de Implementación de las Normativas Contables (SINOC), diseñado para administrar y controlar la currícula formativa del Programa de</p>	

Implementación de las Normativas Contables para el Sector Público no Financiero.

Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC) propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, permitiendo informaciones más fiables, de calidad y oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana, mediante el cual se mide el cumplimiento de las instituciones del sector público a las normativas contables emitidas por DIGECOG. Logrando que este sistema sea parte de los indicadores medidos directamente por la Presidencia de la República a través de las metas presidenciales.

Se evidencia con la implementación de la Herramienta Bio-Time Pro, software orientado para el subproceso de seguimiento, registro y control de asistencia de manera automatizado, desde el Departamento de Recursos Humanos, la cual permite generar reportes oportunos de los colaboradores de (DIGECOG).

También el Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) diseñado por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de la DIGECOG, para ofrecer un seguimiento efectivo a las metas planificadas en los planes operativos.

Asimismo, el desarrollo del Sistema Integrado de Producción de Estadísticas Institucionales (SIPEI) creado en el año 2021, impactando directamente sobre el diseño y generación oportuna de reportes

estadísticas institucionales, para ofrecer un diagnóstico del nivel cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la organización, así como instrumento de su memoria de gestión.

El uso del Sistema Gestión de Correspondencias, asumido como buena práctica del Ministerio de Hacienda, mediante el cual se registran todas las documentaciones que ingresan a la institución y su distribución interna y externa, facilitando el control, resguardo y digitalización.

El Sistema Integrado de Servicios (SIS), a través del cual se registran las solicitudes de servicios realizadas por las instituciones del sector público en la implementación del sistema de contabilidad gubernamental, así como las distintas unidades organizativas internas.

Se evidencia la implementación de las firmas digitales, con la finalidad de mantener la seguridad e integridad de la información; así como la automatización y simplificación de trámites.

Se evidencia que la Digecog cuenta con la Recertificación de la norma NORTIC A3:2014 referente a la publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano con la finalidad de promover a través del Portal de Datos Abiertos, la reutilización y apertura de las informaciones hacia los clientes internos y externos. Asimismo, la institución cuenta con herramientas desarrolladas con códigos abiertos y publicadas en el portal Software Público desarrollado por la OGTC para

que las mismas puedan ser reutilizadas por las instituciones.

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

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

Novedades en los procesos con la herramienta digital de planificación Dashboard, que monitorea la ejecución del POA, eficientizando el compromiso de las áreas.

Se evidencia en los proyectos gestionados con recursos externos, la planificación de la automatización del proceso de consolidación de las informaciones contables del sector público.

Ver:

- Documentación software (Certool y Biotime)
- Dashboard
- Manual Conceptual SINOC.

	<ul style="list-style-type: none"> • Guía Metodológica SINOC. • Formularios de Inscripción SINOC. • Módulo Digital SINOC. • Marco Conceptual del SISACNOC. • Manual de Usuarios Internos del SISACNOC. • Portal Datos Abiertos • Nortic A3 • Guía de Calificación Indicadores del SISACNOC. • Manual de Usuarios Externos del SISACNOC. • Audiovisual Inserción al SISACNOC usuarios Externos. • Matriz de Indicadores a Medir Instituciones Públicas no Financiera. • Sistema de Acreditación sobre el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC • Herramienta SISMEP • Portal de datos abiertos página web • Dashboard publicados en página web 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que se analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos, efectuando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis RDAFO realizado para identificar la capacidad de hacer frente a los desafíos, 	

(oportunidades y amenazas), a partir de las fortalezas y debilidades internas.

- El análisis PESTEL, a fin de analizar el contexto organizacional y el entorno que afronta DIGECOG, efectuado periódicamente.
- El análisis de los factores críticos de éxito que pueden afectar el logro de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación, tales como los Planes Estratégicos Institucional (PEI) y Planes Operativos Anuales (POA) por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de los directivos altos, medios y los colaboradores de las áreas misionales y de apoyo.
- Evaluación semestral/anual al PEI.
- Evaluaciones a la Carta Compromiso.
- Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Monitoreos trimestrales y seguimientos mensuales al POA.
- Evaluación y seguimiento al PACC
- Las auditorías de procesos internos.
- Las auditorías externas al SGC
- Seguimientos trimestrales a la matriz de riesgo y la de oportunidades a los objetivos de la institución establecidos en los Planes Operativos Anuales (POA) y los procesos, en la que se plasman los riesgos y oportunidades identificados a través de las herramientas de análisis del entorno mencionadas, se evalúan y se plantean las acciones requeridas para mitigarlos, cuyo desempeño se monitoreó durante la ejecución del POA 2020, 2021, y 2022.

- Las evaluaciones realizadas por las instituciones mediante encuestas a las capacitaciones externas que imparte la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) en la que participan, retroalimentando acerca de sus inquietudes y sugerencias de cara a la implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental.
- El levantamiento de información aplicando el link del formulario de detección de necesidades de capacitación que requieren los colaboradores de todas las áreas, con el cual el Departamento de Recursos Humanos procede a elaborar el plan de capacitación anual; donde se planifica la respuesta institucional con la finalidad de fortalecer el desempeño del personal e impactar de manera positiva en la consecución de los objetivos trazados.
- Determinando la efectividad de las capacitaciones internas, mediante el link del formulario de impacto de capacitación, que tiene por objetivo medir el resultado de ésta, en el personal y la encuesta de retroalimentación completada por los participantes.
- La asignación de los recursos a los procesos planificados y sus modificaciones en el Presupuesto Anual, mediante la elaboración del Presupuesto Institucional, el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), las Matrices Anuales de programación de las metas físico-financiero de 2023, 2022, 2021, 2020, 2019, remitidas a DIGEPRES,

	<p>atendiendo al requerimiento establecido y los registros y reportes generados en el SIGEF.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Administración de Riesgos. • 2da. Versión revisada de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuestas de Capacitación 2022, 2021, 2020, 2019. • Análisis FODA de DIGECOG 2021, 2020, 2019 • Análisis PESTEL de DIGECOG 2022, 2021, 2020, 2019 • Matriz de Riesgos y Oportunidades. • Análisis RDAFO-DIGECOG 2021 y 2020. • Presupuesto Institucional 2023, 2022, 2021, 2020, 2019. • Plan Operativo Anual (POA) 2023, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018. • Matrices Anuales de la programación de las metas físico- financiero de 2023,2022, 2021, 2020, 2019. • Formulario de la Estructura Programática 2023,2022, 2021 y 2020 de DIGECOG. • Reportes generados en el SIGEF. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los propietarios de procesos en la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad: fichas de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales, plataforma CERTOOL, entre otros.</p>	

Se evidencia que las responsabilidades de los productos e indicadores de los procesos son asignadas en:

- El Plan Operativo Anual (POA), instrumento de planificación que detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas.
- La planilla de actividades transversales, en la cual se detallan las actividades en que cada área interviene, así como los recursos necesarios para su ejecución.
- Se evidencia que la Institución analizó, actualizó e implementó el Manual de Descripción de Cargos por Competencias.
- El Manual de Organización y Funciones en el que se identifican las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades organizativas que lo integran.
- Los procesos documentados que tienen una sección en la cual se especifican los responsables e involucrados.
- Los acuerdos de desempeño donde se asignan las metas y compromisos individuales.

Ver:

- Manual de Descripción de Cargos por Competencias
- Fichas de procesos
- Plan Operativo Anual.
- Planilla de Actividades Vinculantes
- Manual de Organización y Funciones actualizado 2021.
- Mapa de Procesos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Sección Normativas de la Página web Institucional que tiene los procesos sustantivos documentados. • Documentación software Certool. • Acuerdos de desempeño. 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia la optimización de los procesos, a través del análisis de simplificación de trámites que implica una consulta legal con el área correspondiente, en cumplimiento del procedimiento establecido para tales fines.</p> <p>Se evidencia con la Propuesta de Modificación de la ley de DIGECOG 126-01. Así como la propuesta de modificación de la Estructura Organizacional y la elaboración del Reglamento Operativo</p> <p>Se evidencia que se recogen y registran las regulaciones relacionadas con los procesos, en la Matriz de Cumplimiento Legal que permite asegurar cambios en los requisitos cuando se produzcan.</p> <p>Se evidencia que existen procesos claros que se revisan todos los años para su simplificación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Norma General del Cierre de Operaciones Contables Normas de Corte y Cierre Fiscal. <p>Se evidencia en el 2021, la revisión y análisis de los procesos de la entidad en la Implementación de la Norma ISO 9001:2015</p>	

	<p>Se evidencia en el acápite de control de cambios de los procedimientos las veces que han sido revisados y actualizados para responder a normativas y/o por aspectos internos</p> <p>Se evidencia la simplificación del proceso de gestión de riesgos con la reducción del uso de tres (3) matrices a una (1).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Mapa de Procesos. • Manuales de Procedimientos. • Procesos de compras, procesos de aprobación de pagos. • Proceso de elaboración del ERIR. • Matriz de cumplimiento Legal. • Propuesta de modificación de la ley y de la estructura organizacional. 	
<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 evidencia que DIGECOG impulsa la práctica de la innovación ya que tiene documentada la política de Gestión de la Innovación, elaborada para conducir a los colaboradores a una cultura de innovación, a través del fomento de la creatividad y el desarrollo de habilidades, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la DIGECOG procurando reinventar metodologías de cambios que impacten de forma directa la sociedad.</p> <p>Se evidencia la participación de representantes de la DIGECOG en el primer foro internacional de innovación pública, invitados por el Ministerio Administrativo de la Presidencia. El cual estuvo dirigido a todas las instituciones públicas y al ciudadano en general, con la finalidad de contar con</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

un espacio de diálogo único, abarcando temas principales como los retos y desafíos del futuro de la innovación pública, así como también espacios de innovación social, tecnología, sostenibilidad y turismo, celebrada el 8 de febrero del 2023 en el Hotel El Embajador.

Se evidencia con la Política de Benchmarking/Benchlearning elaborada, el propósito de establecer una cultura de traspaso de buenas prácticas en base a experiencias exitosas que garanticen resultados positivos que se puedan adoptar y compartir para fortalecer los procesos de la institución y contribuir a la mejora continua.

Se evidencia en la realización de procesos basados en un continuo benchlearning, con la participación en Congresos internacionales de Contabilidad, y las visitas realizadas a instituciones para compartir conocimientos y experiencias de intercambios, entre las que se pueden citar: benchlearning (virtual) en noviembre 2022 entre la Contaduría General de Colombia y la DIGECOG, con el propósito de conocer las experiencias y mejores prácticas en la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Se evidencia la participación virtual al Foro de Contadurías Gubernamentales de América Latina 2022 (FOCAL), en coordinación con el IPSASB referente al documento de consulta **“Fomentando la Presentación de Informes de Sostenibilidad en el Sector Público”**.

Se evidencia con el intercambio de conocimiento con la Tesorería Nacional con Departamento de Cultura del Banco Central, realizado el 13 de enero 2022, con miras a la realización del 1er concurso de investigación de Contabilidad Pública DIGECO.

Además, con el Hospital Hugo Mendoza, el martes 3 de febrero 2022, sobre lo que fue su participación en los Premios Nacionales e Internacionales a la Calidad. Con el Banco Central, para intercambiar experiencias sobre los Procesos de Planificación, realizado el 15 de enero 2021.

Se evidencia la innovación con la propuesta de elaboración del sistema de costo, donde se realizó un evento para intercambio de opiniones con diferentes representantes de instituciones para la revisión de la metodología elaborada.

También se elaboró conjuntamente con el Capgefi una carpeta docente para impartir un diplomado sobre costos de la producción pública, el cual tiene fecha de inicio 02 de marzo 2023.

Se evidencia que la DIGECOG impulsa la innovación con el proyecto “Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, 2022-2023”, el mismo tiene como intención de promover la investigación y el análisis de la contabilidad pública, con insumos novedosos que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Contabilidad del Sector Público de nuestro país.

También se realizó un Benchlearning sobre la postulación al Premio Nacional a la Calidad con la

Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) el 18 de mayo 2021, con el Ministerio de Administración Pública (MAP) realizada en el febrero 2020, sobre la postulación al Premio Nacional a la Calidad.

Se evidencia Benchmarking con la Dirección General de Impuestos Internos DGII sobre buenas prácticas de Cultura de Servicios realizado el miércoles 16 de febrero año 2022. Así como propuesta de creación del área de atención al usuario.

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

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

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

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

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

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

Se evidencia en el 2022, la innovación y modernización en la organización en materia de avances tecnológicos, con la organización del Foro Virtual de Compromiso con el Avance Tecnológico – Implementación de Microsoft Power BI en las Instituciones Públicas en la generación de la información económica y financiera, en la cual participaran como expositores representantes de instituciones como ONE, DIGEPRES, MEPyD, DIGES, Crédito Público, entre otros, e intercambiaran sus experiencias en cuanto a la implementación del Power BI y análisis de datos en sus instituciones y otros temas relacionados con el mismo.

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

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

Ver:

- Política de Gestión de la innovación aprobada y difundida.
- Política de Benchmarking / Benchlearning aprobada y difundida
- Ficha del proyecto de gestión de la innovación aprobada.

- Benchlearning 2022, 2021
- Informe y fotos de participación en Foro de Innovación
- Carpeta Benchlearning (Fotos de Participación Focal V edición 2018).
- Correos de convocatoria con el link de acceso y lista de participación.
- Carpeta Costo
- Carpeta Concurso
- Fotos de participación VI Edición Focal.
- Programa contenido VI Edición Focal.
- Informe sobre participación en el
- Trigésimo Sexto período de Sesiones del Grupo Intergubernamental, Suiza.
- Correos de convocatorias a las actividades de benchlearning.
- Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.
- Documentación bases del Concurso
- Fichas de Proyecto de concurso de investigación, cultura de servicios, riesgo etc.
- Minuta de benchlearning con el Banco Central
- Programa o agenda el Foro, Brochure, correos electrónicos.
- Dashboard de informaciones económico-financieras publicadas en página web institucional.
- Programa del Seminario Virtual: Integración entre NICSP y EFP: Efectos en la Toma de Decisiones y en la Gobernanza, CAPTAC DR.

	<ul style="list-style-type: none"> • Programa y presentaciones de la Semana Económica del Banco Central 2021. • Ver Ficha de Proyecto aprobada). 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la DIGECOG establece la implementación de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos con la elaboración y aprobación de la Segunda Carta Compromiso al Ciudadano. En la cual se visualizan los compromisos de mejora y los estándares e indicadores de calidad de los servicios que ofrece la DIGECOG, los cuales son monitoreados para lograr la eficacia de dichos procesos.</p> <p>Se evidencia en enero 2023, la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano por parte de la analista del Ministerio de Administración Pública, ponderada con el 99% del cumplimiento, en el 2022 fue evaluada logrando una ponderación de 98% de cumplimiento y para el 2021 un 100%.</p> <p>Se evidencia el establecimiento de indicadores de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano en los Planes Operativos Anuales 2018, 2019, 2020 2021 y 2022 como son: Número de Informes de Encuestas elaborados.</p> <p>Se evidencia en los siguientes productos del POA 2019 y 2020 2021 y 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al Programa Carta Compromiso al Ciudadano; y sus indicadores: • Número de Informes de Encuestas elaborados, según requerimientos de la Carta Compromiso al Ciudadano. 	

- Número de Informe de seguimiento al Plan de Mejora conforme a lo establecido por el MAP.
- Se evidencian el seguimiento de indicadores de resultados a través del Tablero de Indicadores (Dashboard) que
- monitorea la ejecución de estos.
- Indicadores de la satisfacción de las partes interesadas y grupo de intereses
- Indicador de la medición de la eficacia de los riesgos
- Indicadores de los objetivos de calidad
- Las metas presidenciales, Evaluaciones PEI y POA
- Mantener la mesa de servicios TIC, concientización y brindar asistencia con un alto grado de identidad, compromiso y entrega. (POA 2023)
- Evaluación de los servicios de la OAI e implementación de plan de mejoras.
- Nivel de satisfacción de los colaboradores con los servicios TIC

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

Ver:

- Planes Operativos Anuales 2020, 2019,
- 2018.
- Informe de Evaluación de la Carta
- Compromiso 2023.
- Informe de Evaluación de la Carta
- Compromiso 2022.

	<ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano renovación 2da Versión. • Resolución 033-2022 que aprueba la renovación de la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Carta Compromiso al Ciudadano 2da Versión. • Resolución 022-2020 que aprueba la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe de Evaluación de la Carta Compromiso 2021. • Tablero de Indicadores (Dashboard) • Print Screen • Indicadores de procesos 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se evidencia que la DIGECOG garantiza la protección de datos para ello ha implantado procedimientos y herramientas que garantizan la protección de los datos.</p> <p>Se evidencia que existe un acuerdo de servicios para custodiar la copia de seguridad de la información institucional, con el Banco de Reservas de la República Dominicana Banco de Servicios Múltiples realizado en el mes julio del año 2022</p> <p>En el POA 2023 /2022 se establece el indicador FII-DIGECOG-TI-014 Número de respaldo de la información digital de la DIGECOG realizado.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Mantenimiento de infraestructura TIC. • Print screen proceso backup. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de confidencialidad. • Acuerdo de contratación de servicio para bóveda externa. 	
--	---	--

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>Se evidencia que DIGECOG involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos en el desarrollo de estándares de calidad, mediante la aplicación semestral de encuestas de satisfacción, mecanismo eficiente y eficaz de retroalimentación que facilita la recopilación de sugerencias, comentarios, ideas y recomendaciones, a través de esas consultas y en los buzones habilitados para tales fines.</p> <p>Se evidencia la integración de clientes en el proceso de implementación de las NICSP, a través de la socialización a las instituciones, en la que se distribuye una Encuesta de Retroalimentación del proceso, completada por los participantes, quienes identificaron sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejoras.</p> <p>Se evidencia la realización en el 2020 de Foros de Discusión, sobre temas que impactan el Sistema de Contabilidad Gubernamental y permite que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias sobre las normativas a aplicar.</p>	

Se evidencia la utilización por parte de los usuarios externos del Chat Institucional, que se encuentra en la página web en el cual pueden enviar cualquier pregunta y obtienen sus respuestas.

Se evidencia que la Institución ha desarrollado un sistema de respuestas a las quejas recibidas que incluye la gestión de reclamaciones y procedimientos, tal y como lo consigna en la Carta Compromiso al Ciudadano que en su segunda versión aprobada por el MAP mantiene los medios de subsanación ante cualquier reclamación o queja en caso de incumplimientos de DIGECOG en los tiempos de respuesta a la prestación de los servicios que el ciudadano/cliente haya tramitado. Además, a través de la OAI, el 311, portal web o las encuestas que se aplican para medir la satisfacción de los usuarios.

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

Se evidencia la mejora en la calidad de los servicios con la propuesta de incorporar a la estructura organizacional el área de monitoreo de servicios con la propuesta del proyecto “Estrategia de Cultura de Servicio y Experiencia del Usuario”. En la cual se recibió un informe diagnóstico institucional de una empresa contratada para el

asesoramiento en Estrategia de Cultura de Servicio y Experiencia del Usuario.

Se evidencia la celebración del Panel de validación de la metodología de costo de la producción pública, con invitados expertos y destacadas personalidades de experiencia en la determinación y evaluación de los costos, representantes de órganos rectores, de gremios y universidades.

Se evidencia la organización del Concurso Nacional en Contabilidad Pública, la cual han sido seleccionados como jurados 6 expertos en contabilidad pública, representantes de Instituciones públicas, universidades y gremios.

Ver:

- Carta Compromiso al Ciudadano.
- Informes de Encuestas a usuarios externos 2021,2020,2019,2018.
- Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias.
- Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Denuncias.
- Encuestas realizadas a los participantes en las capacitaciones impartidas a las instituciones con su retroalimentación y puntos de mejoras.
- Página web institucional.
- Comunicaciones a las instituciones solicitando contraparte en NICSP.
- Informe sobre las sugerencias en el buzón.
- Print Screen de los Foros y Chat
- Ficha de Proyecto

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe diagnóstico Proyecto Cultura de Servicios • Lista participantes e informe del Panel de validación de metodología de costo • Matriz de miembros de los jurados del concurso, correos interactivos con ellos. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se evidencia la utilización de métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrados en el principio de una sola vez con la utilización del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos.</p> <p>Se evidencia la implementación de herramientas tecnológicas como E-Servicios (chat, página web) y E-Participación (foro), con el objetivo de ampliar la interacción entre DIGECOG y la ciudadanía, a través del gobierno electrónico, y en cumplimiento a los lineamientos de la OGTIC.</p> <p>Módulo de contabilidad en el SIGEF, en el que se efectúan los registros contables de las transacciones presupuestarias de manera automática. Así como también la Matriz del Destino Contable está en modo de prueba en un ambiente habilitado por la DIGES. Pendiente de comenzar a correr en el 2023.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantallas SIAB • Print Screen de los Foros realizados • Pantalla módulo de contabilidad en el SIGEF 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla del destino contable 	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>Se evidencia la aplicación de la diversidad y la gestión de género para satisfacer las necesidades y expectativas en la definición de resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI)2021-2024 y 2018-2021, a través de los Planes Operativos Anuales 2023, 2022, 2021 y 2020 elaborados con la participación de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno apelando a la diversidad, ya que nuestros clientes son las instituciones de todos los niveles de gobierno.</p> <p>Se evidencia con la elaboración de Política de Igualdad de Género con la finalidad de establecer los lineamientos para fomentar y aplicar la igualdad entre mujeres y hombres con la mejora de la situación socioeconómica, laboral, política y cultural en la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).</p> <p>La elaboración de indicadores de resultados donde se especifican datos por género (ver resultado 7).</p> <p>Los productos y servicios que ofrece la DIGECOG están dirigidos y aplican a todos los géneros por igual.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Igualdad de Género 	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios	Se evidencia que la información adecuada y fiable está disponible para asistir y asesorar a los	

<p>de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>clientes/ciudadanos e informales sobre los cambios con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las normativas emitidas. • Las publicaciones en la página web • Las resoluciones y circulares • Las Capacitaciones. • Los Audiovisuales. <p>Se evidencia con la elaboración de la Política de Accesibilidad Web, para establecer las normas para lograr que el portal web institucional sea utilizable por el máximo número de personas, indistintamente de sus capacidades auditivas, cognitivas, neurológicas, físicas y visuales, así como del equipo para acceder al contenido.</p> <p>Se evidencia asesoría técnica/normativa en materia del Sistema Contable en la que cada institución tiene asignado un analista que le brinda soporte y orientación, a la vez que da seguimiento a los registros contables y la elaboración de los estados financieros.</p> <p>Se evidencia que en el portal web de la institución está disponible la normativa emitida por DIGECOG junto a las informaciones relevantes relacionadas. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) proporciona asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran.</p> <p>Se evidencia la fiabilidad de la información que DIGECOG suministra a la ciudadanía y las instituciones, a través de la satisfacción de los usuarios reflejada en las encuestas de servicios aplicadas, de acuerdo con lo planificado.</p>	
--	---	--

Se evidencia que en la Intranet de la DIGECOG está disponible toda la documentación aprobada, de forma organizada para mejor comprensión y uso, con lo cual se garantiza su acceso a los clientes internos.

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

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

Ver:

- Reorganización Sección Normativas, donde las normas y procedimientos están organizadas por Compendios, conforme al Plan de Cuentas Contables
- Política de Accesibilidad Web,
- Normativas en portal web OAI.
- Informe visita a las Instituciones.
- Encuestas de servicios.
- Carpeta biblioteca DIGECOG.
- Print Screen de Flyer informativos
- Boletines/ Brochure.
- Intranet institucional

--	--	--

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

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

referido concurso, otorgado anualmente por el MAP.

Se evidencia la firma de acuerdo con el Ministerio de Administración Pública (MAP), el cual tiene como objetivo principal el cumplimiento del plan de mejora institucional.

Se evidencia que la Digecog participa en reuniones de coordinación con el Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Bienes Nacionales y Consejo Estatal del Azúcar para la presentación de implementación de los módulos de Bienes de Uso y Cuentas por Pagar del Sistema Integrado de gestión Institucional (SIGEI), desarrollado por la dirección de Gestión del Siafe (DIGES).

Se evidencia que se desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, con la firma de 24 nuevos acuerdos con instituciones públicas para fines de saneamientos de sus cuentas contables y acuerdos con organismos del sector público y de la sociedad civil.

Se evidencia que la DIGECOG procede a coordinar y unir procesos con socios claves del sector público, a través del acuerdo suscrito entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y la DIGECOG, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos trazados en función de sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas

	<p>de colaboración para obtener un mayor rendimiento, en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública.</p> <p>Se evidencia que la DIGECOG desde el 2020 ha realizado acuerdos con el Ministerio de Defensa, la Cámara de Cuentas, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación, INABIMA, entre otros, a fin de realizar la correcta depuración y transparencia de los saldos contables.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados, fotografías, notas de prensas. • Informe y fotos reunión DIGES • Matriz de Acuerdos 2022 • Correos con el MAP. • Listado de Participación. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia que la DIGECOG participa como Órgano Rector del Sistema de Contabilidad, en un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que cumple la función de instrumento facilitador al cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE). En la cual todas las instituciones del gobierno central y una gran parte de las descentralizadas realizan su ejecución presupuestaria y registros contables.</p>	

Se evidencia la interacción con el Sistema de Implementación de las Normativas Contables (Sinoc), se trata de un módulo electrónico que administra y controla la currícula formativa impartida a los colaboradores de las áreas Financieras de las instituciones. Dicho sistema permite el registro y controla los niveles de avance de los participantes. A través de él, se pueden visualizar las trayectorias del programa y sus involucrados, como también, la integración de las instituciones

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

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

	<p>Se evidencia que el área de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo, trabajan en coordinación directa con el Ministerio de Hacienda que apoya a sus dependencias en los distintos procesos que se realizan.</p> <p>Se evidencia la interacción con sistema compartido con la implementación del SISACNOC, en el cual las instituciones del sector público cargan las informaciones económicas financieras requeridas por la DIGECOG, según lo establecido en las normas de cortes y cierre de operaciones contables.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF). • Informe y fotos reunión DIGES • Página web. • Currícula Formativa en Normas y Procedimientos Contables. • Correos de Solicitud de Asistencia al MAP. • Mapa de Procesos. • Correo de interacción con las instituciones • Reportes de SISACNOC. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia que la Institución pone en práctica la idea de crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. En efecto, existe una representación de DIGECOG en la comisión que coordina la mejora de los procesos contables que forman parte del SIGEF.</p>	

	<p>Se evidencia la participación y colaboración de la DIGECOG en los años 2020, 2019, en el Proyecto de Simplificación de Trámites que dirige el Ministerio de Hacienda, en coordinación con la DAFI.</p> <p>Se evidencia la colaboración de DIGECOG en los años 2020, 2019 y 2018, para el diseño de los módulos de Cuentas x Pagar; Cuentas x Cobrar; Propiedades, Planta y Equipo e Inventarios en el SIGEF, en coordinación con la DAFI.</p> <p>Se evidencia la realización de reuniones con proveedores de servicios para tratar de mejorar inconvenientes con los servicios que ofrecen. Por ejemplo, Capacitación del proveedor de Microsoft sobre el Skype Empresarial.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Minutas de reuniones. • Unidad técnico permanente de apoyo a la DAFI. • Correo electrónico de Convocatoria a la Capacitación de Skype Empresarial, impartida por el proveedor 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades, ya que comparte procesos con la Dirección General de Presupuesto, a través de la Ejecución Presupuestaria</p>	

del Estado. También con la Tesorería Nacional en el Registro de las transacciones económicas. Asimismo, con el MAP, a través del SASP; con la Dirección General de Bienes Nacionales en la administración y registro de los activos del Estado.

Se evidencia que el proceso de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño se comparte con el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuyos técnicos asisten continuamente, impartiendo charlas y asesorando en el proceso.

Se evidencia con la organización y coordinación del **Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública**, con la intención de incentivar a los colaboradores de la DIGECOG a desarrollar nuevas capacidades técnicas que vayan a favor de la contabilidad y el fortalecimiento de las finanzas del sector público de nuestro país.

Se evidencia la interacción en procesos inter organizacionales en la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), con la Dirección General de Presupuesto, la Tesorería Nacional y la Dirección General de Crédito Público, en la revisión de las informaciones económicas financieras del Estado.

Ver:

- Pantallas del SIGEF.
- Pantalla SASP
- Flyer, correos y fotos de la promoción del concurso
- Ayuda memoria BN sobre SIAB

	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a reuniones y Charlas con el MAP 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencia que la DIGECOG participa como Órgano Rector del Sistema de Contabilidad, en un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que cumple la función de instrumento facilitador al cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p> <p>Se evidencia que la DIGECOG desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), en el cual son registrados los bienes de las instituciones del estado, interactuando con las unidades ejecutoras de instituciones y la Dirección General de Bienes Nacionales, órgano rector de la administración de los bienes del Estado.</p> <p>Se evidencia la coordinación de elaboración de carpeta docente sobre el tema de Costo, con el CAPGEFI, a fin de fortalecer el desarrollo de capacidades de los colaboradores de la DIGECOG y de los servidores de las instituciones públicas que se relacionan con tema.</p> <p>Se evidencia la interacción con distintas instituciones, del Sector Público para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos como son la Contraloría General de la República,</p>	

Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación (OGTIC) entre otros.

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

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

Se evidencia que se coordinan procesos de capacitación o entrenamiento con instituciones públicas, como son: CAPGEFI, INAP, INFOTEP, MEPyD, a fin de fortalecer el desarrollo de capacidades de los colaboradores de la DIGECOG.

Ver:

- Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF).
- Correos de Solicitud de Asistencia al
- MAP.
- Carpeta Costo
- Mapa de Procesos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Correo de interacción con las instituciones • Plan de capacitación DIGECOG. 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de alianzas con el CAPGEFI para que el personal de DIGECOG participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias. La institución mantiene relaciones con entidades como el Instituto de Contadores Públicos de la República Dominicana, y universidades para capacitar a los profesionales de la contabilidad en los cambios y avances de la contabilidad pública.</p> <p>DIGECOG tiene una relación de interés mutuo con el BID, el Banco Mundial y la Unión Europea para el financiamiento de proyectos. Relaciones de colaboración con el Ministerio de Salud y el Ministerio de Medio Ambiente, instituciones que sirven de contraparte para la ejecución del Plan de Responsabilidad Social de la institución. Realiza acciones conjuntas con las ARS SENASA y Humano para llevar a cabo acciones en pro del bienestar del personal. Así como acuerdos con instituciones como: Bienes Nacionales, Catastro y Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>DIGECOG participa en la Mesa de Control organizada por la Cámara de Cuentas para el Sector Financiero, el Comité del Repositorio Único de Información Municipal y en el 3er Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad de la UASD.</p> <p>En coordinación con la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) se realizaron capacitaciones</p>	

	<p>a 132 municipalidades en fechas 30 de noviembre, y los días 02, 03 y 07 de diciembre 2021, sobre Contabilidad Pública para la Rendición de Cuentas</p> <p>Se evidencia que la Digecog participa en reuniones de coordinación con el Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Bienes Nacionales y Consejo Estatal del Azúcar para la presentación de implementación de los módulos de Bienes de Uso y Cuentas por Pagar del Sistema Integrado de gestión Institucional (SIGEI), desarrollado por la dirección de Gestión del Siafe (DIGES).</p> <p>Se evidencia que se desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, con la firma de 24 nuevos acuerdos con instituciones públicas para fines de saneamientos de sus cuentas contables y acuerdos con organismos del sector público y de la sociedad civil., los cuales fueron planificados en el Programa de Apoyo al Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados, fotografías, notas de prensas. • Informe y fotos reunión DIGES • Correos de convocatoria 	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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>La DIGECOG realiza anualmente encuestas de satisfacción de los servicios brindados a los usuarios, en agosto 2022 fue aplicada la encuesta de satisfacción institucional acorde a los lineamientos para definir la población y la muestra determinados por el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos y fue establecida una meta en el POA de un 96% de satisfacción, obteniendo un resultado de 96% para un 100% de cumplimiento con la meta.</p> <p>En el resultado general de Imagen global de la organización se obtuvo un promedio de 99% para los cinco (5) años, con el detalle siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 96% • 2021: 99% • 2020: 98% • 2019: 100% • 2018: 100% <p>De las distintas variables presentadas en la encuesta de usuarios externos y encuesta de satisfacción Institucional que se evalúa a través del SISMAP se destacan los resultados principales:</p> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96% Fiabilidad • 94% Capacidad de respuesta • 96% Empatía 	

- 96% Transparencia
- 97% Amabilidad
- 94% Accesibilidad
- 96.95% Fiabilidad, certeza y confianza.
- 94.48% Tiempo de respuesta.

2021:

- 100% Preocupada por la sociedad.
- 100% Amabilidad.
- 100% Fiabilidad, certeza y confianza.
- 100% Tiempo de respuesta.

2020:

- 100% en cortesía y amabilidad.
- 98% en respuestas claras y concisas.
- 96% en tiempo de respuesta.

2019:

- 100% en cortesía y amabilidad.
- 100% en respuestas claras y concisas.
- 100% en tiempo de respuesta.

2018:

- 100% en cortesía y amabilidad.
- 100% en respuestas claras y concisas.
- 100% en tiempo de respuesta.

Se evidencia un Índice de Transparencia Gubernamental con una evaluación de un 96% al mes de diciembre 2022 del índice de cumplimiento de la Ley 200-04.

Se evidencia que la institución realiza jornadas de limpieza y recolección de desechos contaminantes

en playas y zonas residenciales, en donde se presenta los siguientes resultados de las mediciones:

2022:

- 100% Preocupada por el medio ambiente.
- 100% Impacto del operativo.

Otras actividades realizadas de responsabilidad social son:

- Jornada de donación de sangre con Hemocentro
- Donación de alimentos a Centro de acogida Nuestra Señora de la Altagracia
- Limpieza de playa Los Pescadores
- Donación afectados huracán Fiona
- Siembra de manglares en Baní
- Firma de convenio y charla sobre medio ambiente con el SENPA

2021:

- 100% Preocupada por la sociedad.
- 84.5% Impacto del operativo.

Ver:

- Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022.
- Informe de encuesta grupos de interés 2022
- Informes de Encuestas de Servicios Externos 2022, 2021, 2020, 2019, 2018.
- Informes de Encuestas de Responsabilidad Social 2021 y 2022

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de estadísticas de encuestas externas. 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia la orientación al cliente/ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención con las mediciones que se realizan a través de Encuestas de satisfacción institucional, satisfacción de usuarios externos, realizadas a las partes interesadas, en la cual se estableció una meta de un 96% valorando los aspectos de: amabilidad, fiabilidad, atención oportuna, claridad de la información facilitada, entre otros.</p> <p>Los resultados principales recogidos en las encuestas se detallan a continuación:</p> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96% Fiabilidad • 94% Capacidad de respuesta • 96% Empatía • 97% Amabilidad <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% Amabilidad. • 100% Fiabilidad, certeza y confianza. • 100% Tiempo de respuesta (atención oportuna). <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 98% en respuestas claras y concisas. • 96% en tiempo de respuesta. 	

	<p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de respuesta. <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% en cortesía y amabilidad. • 100% en respuestas claras y concisas. • 100% en tiempo de respuesta. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022. • Informes de Encuestas de Servicios Externos 2021, 2020, 2019, 2018. • Informes de Encuestas de Responsabilidad Social 2021. • Cuadro de estadísticas de encuestas externas. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación de los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones de la organización a través de los diferentes medios puestos a su disposición para la recepción de quejas y sugerencias. Además, se realizan encuestas de satisfacción de usuarios externos y partes interesadas con el objetivo de conocer la opinión sobre los procesos de trabajo, de toma de decisiones de la organización. Los ciudadanos o grupos de interés son incluidos dentro de las Jornadas de trabajos de Formulación y evaluación de la Planificación Estratégica para conocer sus necesidades y expectativas.</p>	

	<p>La cantidad de participantes de los grupos de interés en las jornadas de planificación es como se presenta:</p> <p>04 de octubre 2021: 10 personas, representantes de los grupos de interés 05 de octubre 2021: 08 personas, representantes de los grupos de interés 11 julio 2022: 05 personas, representantes de los grupos de interés</p> <p>Para la Digecog los grupos de interés son su razón de ser por lo que es evidente la participación de ellos en las Jornadas de capacitación, cantidad de participantes en las capacitaciones de la Dirección de Normas y Procedimientos Contables.1,093 técnicos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta grupos de interés 2022 • Informes de Encuestas satisfacción de usuarios externos mayo y octubre 2021, página 08 • Evidencia de participación de los grupos de interés en las jornadas de planificación estratégica y capacitaciones. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza encuestas de satisfacción a usuarios externos, partes interesadas y la satisfacción institucional internas y externas durante todo el año en las que se miden todos los aspectos relacionados a la calidad y cantidad del servicio y satisfacción del usuario.</p> <p>Es planificado cada año en el Plan Operativo Anual una satisfacción de un 96% y programado en dos</p>	

indicadores de Planificación y Desarrollo FII-DIGECO-PD-012 Nivel satisfacción de usuarios externos. Y FII-DIGECO-PD-013 Porcentaje de satisfacción de los grupos de interés, estableciendo una meta de un 96% para ambos indicadores y, obteniendo una valoración de 96% y 97% evidenciando un cumplimiento satisfactorio en ambos indicadores para el año 2022.

2022:

- 96% Fiabilidad
- 94% Capacidad de respuesta
- 96% Empatía
- 97% Amabilidad
- 94% Accesibilidad

Se tiene un portal de transparencia en el que se comparte las informaciones más relevantes de la Institución y es evaluado por la DIGEIG con un promedio del año:

- En 2022: 96%
- En 2021: 99%
- En 2020: 100%
- En 2019: 100%
- En 2018: 93.5%

Con la finalidad de ofrecer informaciones que satisfagan las necesidades de los grupos de interés y darles la oportunidad de ofrecer sus conocimientos fue lanzado el Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública en donde se hace un llamado nacional, convocado por los diferentes medios de comunicación y otorgando premios para

tres (3) categorías: primer lugar 250,000, segundo lugar 200,000 y tercer lugar 150,000.

Con el propósito de ofrecer facilidad de lectura de las informaciones financieras de la gestión de las finanzas públicas son presentadas en Power BI y colocadas en la página institucional para que de forma rápida y gráfica los usuarios puedan conocer las informaciones financieras del estado.

Los resultados de las encuestas de satisfacción de años anteriores han arrojado los siguientes resultados:

2021

- 100% Transparencia
- 100% Calidad y cumplimiento de los estándares
- 100% Fiabilidad
- 100% Amabilidad

2020

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

2019

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

	<ul style="list-style-type: none"> • 96.8% Facilidad de comunicación <p>2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95.2% Tiempo de respuesta • 97.6% Fiabilidad (certeza / veracidad de la Información) • 98.4% Amabilidad durante la prestación del servicio • 90.4% Facilidad de comunicación <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022. • Informe encuesta grupos de interés 2022 • Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos 2021, 2020, 2019, 2018. • Informaciones de concurso nacional de investigación en Contabilidad Pública. • Presentaciones en Power BI 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En Digecog es evidente la integridad y nivel de confianza generada en los usuarios, resultados que son obtenido de la aplicación de las diferentes encuestas de satisfacción institucional interna y externa que reflejan una valoración positiva de 96% y 100%.</p> <p>Se evidencia que la institución en los años 2022, 2021, 2020, 2019 y 2018 refleja mediciones sobre la integridad y confianza descritos en la variable “fiabilidad (certeza / veracidad) de la información brindada” con una meta de un 96%, obteniendo las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 96% 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 2021: 100% • 2020: 98.1% • 2019: 100% • 2018: 97.6% <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022, pág. 8 • Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos mayo y octubre 2021, página 04. • Encuesta telefónica usuarios externos 2020, 2019, 2018. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se evidencia mediciones sobre “el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios” en la encuesta de satisfacción institucional 2022 con un promedio de satisfacción general de 96%</p> <p>Se evidencia que la institución en los años 2022, 2021 2020, 2019 y 2018 refleja mediciones sobre la integridad y confianza descritos en la variable “fiabilidad (certeza / veracidad) de la información brindada” con las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 96% • 2021: 100% • 2020: 98.1% • 2019: 100% • 2018: 97.6% 	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022, pág. 21 • Encuesta de satisfacción de Usuarios externos mayo y octubre 2021, página 06. • Encuesta telefónica usuarios externos • 2020, 2019, 2018. 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la digecog es una institución accesible de forma tanto física como digital. Las oficinas de Digecog están localizadas de forma física en la zona céntrica de santo domingo, de fácil acceso mediante el transporte público y privado. Además, accesible de forma digital a través de las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Portal transparencia • Said. <p>La institución ha mantenido calificaciones excelentes en el indicador del Portal de Transparencia y el de cumplimiento de la ley 200-04 puntuaciones que son de soporte a la accesibilidad digital de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2022: 96% • En 2021: 99% • En 2020: 100% • En 2019: 100% • En 2018: 93.5% <p>La entrada a Digecog es accesible a personas con discapacidad con la colocación de una rampa de</p>	

acceso con sillas de rueda, además de ascensor para uso del público en sentido general.

La institución posee horario de servicios de 8.00am a 4.00pm de lunes a viernes tanto para visitantes presencial como para atención de servicios vía telefónica y la atención al servicio es dada de manera inmediata ya que se posee personal con funciones asignadas para atender sus requerimientos ofrecidos de manera gratuita.

La accesibilidad a la institución también es evaluada mediante encuestas de satisfacción institucional con una meta programada de un 96% y se refleja una satisfacción de 94% en el 2022 para un cumplimiento de 98% de lo programado.

Se evidencia que la institución en los años 2018, 2019 y 2020 refleja mediciones sobre “la facilidad para comunicarse con Digecog” con las siguientes valoraciones:

- 2022: 94%
- 2021: 100%
- 2020: 100%
- 2019: 96.8%
- 2018: 90.4%

Ver:

- Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022, pág. 21
- Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos mayo y octubre 2021, página 06.
- Encuesta telefónica usuarios externos 2020, 2019, 2018.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ver los medios de acceso a la institución (mapa) 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La calidad del servicio ofrecido en la Digecog se evidencia con la medición de la percepción de los ciudadanos a través de la realización de Encuestas de: satisfacción Institucional, y satisfacción a usuarios externos, en la cual se mide como aspectos de importancia los siguientes:</p> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96% Calidad y cumplimiento de los estándares. • 96% Fiabilidad • 94% Capacidad de respuesta • 96% Empatía • 97% Amabilidad • 94% Accesibilidad <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% Transparencia • 100% Calidad y cumplimiento de los estándares • 100% Fiabilidad • 100% Amabilidad <p>Se evidencia que la institución en los años 2020 y 2019 refleja mediciones sobre “la calidad” con las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2020 - 100% • 2019 - 100% <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022, pág. 21 • Informe encuesta grupos de interés 2022. • Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos mayo y octubre 2021, página 04. • Encuesta telefónica usuarios externos 2020, 2019. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La institución No realiza diferenciación en los servicios debido a que estos están orientados a las instituciones sin establecer ningún tipo de diferencia entre las mismas con la prestación de los servicios todos orientados a la transparencia y rendición de cuentas de la gestión de las finanzas públicas.</p> <p>Con una capacidad de respuestas de un 94.48% según la percepción de los usuarios en la aplicación de la encuesta del observatorio nacional de los servicios.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza mediciones sobre la diferenciación de los servicios en cuanto a las necesidades de las instituciones, segmentados por nivel de gobierno, en las encuestas de: satisfacción institucional agosto 2022 y satisfacción a usuarios externos, correspondientes a los meses de mayo y octubre 2021, con una valoración de un 96% y 100% respectivamente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022, Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos mayo y octubre 2021, página 11. • Satisfacción a Usuarios Externos, página 9. 	

<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Digecog cada año planifica procesos y actividades innovadoras para ofrecer servicios cada vez más eficientes tanto internos como externos, para ello a desarrollado varios sistemas que previamente han estado planificado en el Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales dentro de esos sistemas citamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Análisis del Cumplimientos de las Normativas Contables (SISACNOC). Sistema incluido dentro de los Indicadores de Metas Presidenciales. • Sistema de Implementación de las Normativas Contables (SINOC). • Sistema General de Solicitud de almuerzos SIGESA • Sistema de Seguimiento y Monitoreo de la Planificación, SISMEP • Sistema Integrado de Servicios, SIS. <p>En el Plan Operativo del año 2023 fue planificado la creación de una unidad de Innovación o Proyecto de innovación del cual se han creado ya los términos de referencia TDR, Políticas y Procedimientos, la realización de Benchmarking con el Ministerio de Administración Pública y su departamento de innovación y la implementación oficial de un proyecto de innovación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sisacnoc • Sinoc • Sigesa 	

	<ul style="list-style-type: none"> • SIS • Política de innovación • Avance del Benchmarking de Innovación con el MAP 	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>La agilidad de la Digecog es medida a través de la aplicación de encuestas a la percepción de los ciudadanos representantes de las distintas instituciones a través de la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios requerimiento del Observatorio Nacional de los Servicios Públicos, aplicada por primera vez en la institución en el mes de agosto 2022, las mismas presentó un promedio general de 94.48% y en detalle los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió: 95.30% • El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron: 92.40% • El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado: 93.20%. • La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado: 95.70%. • Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, ¿cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado: 95.80%. <p>Para los diferentes servicios Comprometidos en la Carta Compromiso y que son solicitados por la página web, como son: Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en Materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental, Capacitación a las</p>	

	<p>Instituciones Públicas en Materia de Contabilidad Gubernamental y Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental se tiene establecido un tiempo de respuesta de 5 días laborales.</p> <p>Además, es evidente la agilidad en el cumplimiento con los estándares para responder respuestas de los ciudadanos dentro del plazo establecido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental a través del SAIP con unas puntuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023: 100% • 2022: 100% • 2021: 99% <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022, pág. 9 • Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos 2018-2021 • Reportes de resultados del SAIP 2018-2023 	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se evidencia que la institución cuenta, con herramientas digitales, las cuales viabilizan las actividades de la institución y el logro de los objetivos, como son: Sisacnoc (para la recepción de estados financieros y evaluación del cumplimiento de las normativas contables), SIAB (para el registro de los bienes muebles, inmuebles del estado), página web, además posee las siguientes herramientas informáticas internas y externas.</p>	

- Sistema de Análisis del Cumplimientos de las Normativas Contables (SISACNOC). Sistema incluido dentro de **los Indicadores de Metas Presidenciales**.
- Sistema de Implementación de las Normativas Contables (SINOC).
- Sistema General de Solicitud de almuerzos SIGESA
- Sistema de Seguimiento y Monitoreo de la Planificación, SISMEP
- Sistema Integrado de Servicios, **SIS**

La Digecog posee un plan de gestión documental que es planificado en el POA cada año y conserva sus documentos en formato digital luego de aplicar todo el proceso archivístico dictado por *Archivo General de la Nación* en cumplimiento con la ley Ley 481-08.

La institución posee un plan piloto de digitalización documental planificado para el año 2022 con las áreas misionales (sustantivas)

Para el año 2022 la Digecog planificó el inicio de un plan de implementación de la oficina sin papeles para los cuales se plantearon las siguientes acciones:

2022: fue planificado realizar un diagnóstico para implementación de la oficina sin papeles, ejecutado en el mes de diciembre 2022.

2023: se planificó implementar al 100% la oficina sin papeles de acuerdo al plan.

Ver:

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • POA 2022 y 2023 Departamento Administrativo y Financiero • POA 2023 Porcentaje de implementación de la oficina sin papeles de acuerdo al plan.FII-DIGECOG-TI-017 • POA 2022 Departamento de Tecnología de la Información, Indicador FII-DIGECOG-TI-018. 	
--	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. 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>Se evidencia el cumplimiento con el tiempo planificado para dar respuestas al procesamiento y prestación de los servicios, definidos en la sección de “servicios” de la página web en los diferentes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en Materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental -Capacitación a las Instituciones Públicas en Materia de Contabilidad Gubernamental -Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental <p>El tiempo de respuesta de los servicios de la Digecog son cinco (05) días laborables.</p>	

En ese mismo orden, la institución ofrece asistencias vía telefónica, a las diferentes instituciones, que son respondidas inmediatamente ya que se dispone de técnicos capacitados para dar la asistencia de manera oportuna.

Además, la Digecog cumple al 100% con el tiempo establecido a la solicitud de servicios a través del SAIP.

2023:100%

2022:100%

2021:99%

Se evidencia la medición de los tiempos de los servicios brindados en la Sistema de Información de los Servicios (SIS), presentando que los tiempos de respuesta en los servicios para los años 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 han sido favorables.

La Carta compromiso al ciudadano con una evaluación de:

97.5%. en el periodo 2021-2022 y 99% en el 2022-2023.

Ver:

- Página web DIGECOG-Sección de servicios.
- Relación de servicios brindados por el SIS.
- Reportes emitidos por la DIGEIG en cumplimiento con el SAIP Ley 200-04 de libre acceso a la información

2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.

Se evidencia el número, tiempo de quejas y sugerencias recibidas y las acciones correctivas implementadas, en la matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones con los resultados siguientes: matriz de quejas.

2022
Quejas (59)
Sugerencias (17)

2021
Quejas (2)
Sugerencias (1)

2020
Quejas (1)
Sugerencias (11)

2019
Quejas (29)
Sugerencias (33)

Se evidencia las acciones correctivas implementadas a través de los planes de mejoras siguientes:

Plan de Mejora CAF

Área de mejora / Implementadas

- 2022 66
- 2021 21
- 2020 24
- 2019 24

Plan de Acción de No Conformidades

Área de mejora identificadas / Implementadas

- 2022 15 15
- 2021 11 11
- 2020 11 11
- 2019 01 01

Plan de Mejora de Encuesta de Clima

	<ul style="list-style-type: none"> • 2022 10 05 • 2021 12 10 • 2020 22 16 • 2019 14 12 <p>Plan de Acción de Revisión por la Dirección Área de mejora implementada / Implementadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 06 04 en proceso • 2022 14 13 • 2021 16 16 • 2020 10 10 • 2019 N/A N/A <p>Plan de Acción de las NOBACI Área de mejora / Implementadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022 15 15 • 2021 14 14 • 2020 23 23 • 2019 18 18 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mejora Consolidado 2020-2023. • Matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones. • Plan de mejora encuesta de clima • Planes de acción de las No conformidades • Plan de mejora CAF. 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se evidencia el resultado de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad, con los siguientes resultados:</p> <p>2022 Salidas no conformes (9), No conformidades (15), Observaciones (32) y oportunidades de mejoras (22).</p> <p>2021 Salidas no conformes (7) No conformidades (12)</p>	

	<p>Observaciones (21) 2020 Salidas no conformes (0) No conformidades (10) Observaciones (19) 2019 Salidas no conformes (0) No conformidades (1) Observaciones (0) Todas las acciones, para subsanar las no conformidad y observaciones fueron implementadas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Informe de revisión por la dirección 2020, 2021, 2022 y 2023 • Registro de no conformidades 2021-2023. • Informe de auditorías internas/externas 2020, 2021, 2022 y 2023 	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento a los estándares de servicio publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano, en la evaluación correspondiente que realizó el Ministerio de Administración Pública, se logró un resultado de 97.5% en el periodo 2021-2022 y 99% en el 2022-2023.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación Carta Compromiso 2020-2021, 2021-2022 y 2022-2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y</p>	<p>Se evidencian 7 canales de información para el contacto con nuestros usuarios:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.

1. Presencial: C/ Pedro A. Llubes, esquina Francia, Gazcue, D. N. (2do piso).
2. Telefónica: 809-688-9101
3. Oficina de Acceso a la Información.
4. Portal web www.digecog.gob.do
5. Dirección Electrónica: oai@digecog.gob.do
6. Redes Sociales:
 - Facebook: @DigecogRD
 - Instagram: @DigecogRD
 - Twitter: @DigecogRD
 - Youtube:
<https://www.youtube.com/channel/UCZjzmW1WD1rFBXCRLkKVD-A?app=desktop>
7. Medios escritos:
 - Carta Compromiso al Ciudadano.
 - Boletín Informativo.
 - Normativas Contables.
 - Comunicaciones
 - Circulares
 - Resoluciones

Se evidencian los siguientes resultados: Seguidores de redes sociales:

2023:

- 9,090 en Twitter.
- 2,586 en Facebook.
- 5,682 en Instagram.

2022:

- 7,880 en Twitter.
- 2,378 en Facebook.
- 4,338 en Instagram.

2021:

Boletines informativos:

- 2022: 04
- 2021: 04
- 2020: 04
- 2019: 04
- 2018: 04
- 2017: 02

Boletines de Rendimiento Institucional 2022: 02

Boletines de Rendimiento Institucional 2021: 02

Normativas contables emitidas

- 2022: 4 compendios normativos
- 2021: 13 normas nuevas/09 actualizadas.
- 2020: 06 normas nuevas/ 03 actualizadas.
- 2019: 06 normas nuevas/03 actualizadas.

Ver:

- Informe de Redes Sociales 2021, 2022 y 2023.
- Reporte asistencias OAI.
- Pantalla página web.
- Pantalla redes sociales
- Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2020, 2021, 2022 y 2023
- Boletines de Rendimiento Institucional 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines de Rendimiento Institucional 2022. • Boletines informativos 2019- 2023 • Informe de Monitoreo T-4 2019, 2020, 2021,2022 y 2023 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia que, como órgano rector de la Contabilidad Gubernamental, la Digecog dispone de un Compendio Estadístico de las cuentas patrimoniales 2018-2020 el documento expone información de las siguientes instituciones:</p> <p>59 instituciones Descentralizadas y Autónomas 09 instituciones de la Seguridad Social 22 empresas Públicas No Financieras 289 gobiernos Locales: Ayuntamientos y Juntas de Distritos Municipales.</p> <p>Además dispone de información financiera exacta a través del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) que es un documento de orden público, a través del cual se rinde a la sociedad en general las informaciones referentes a la administración de los recursos del erario.</p> <p>Instituciones incluidas en el ERIR: 2022: 542 Instituciones 2021: 483 Instituciones 2020: 477 Instituciones</p> <p>2020-2016 65 instituciones Descentralizadas y Autónomas 09 Instituciones de la Seguridad Social 22 Empresas Públicas No Financieras</p>	

289 Gobiernos Locales: Ayuntamientos y Juntas de Distritos Municipales.

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

- 2022 (329 Procesos)
- 2021 (210 Procesos)
- 2020 (185 Procesos)
- 2019 (347 Procesos)
- 2018 (320 Procesos)

Evaluaciones SISCOMPRAS:

- 2023: 100%
- 2022: 100%
- 2021: 99%

Se evidencia la disponibilidad de información a través del Portal de transparencia Institucional, brochures, Carta Compromiso al Ciudadano 2da. Versión.

Cantidad de solicitudes de información a través de la Oficina de Acceso a la Información:

- 2022: 30
- 2021: 22
- 2020: 12

Se evidencia la disponibilidad y exactitud de la información con la publicación en la página web de “Tablero de datos o Dashboard” que presentan de

	<p>forma dinámica el estado de rendimiento financiero de instituciones de cinco (05) niveles de gobierno, facilitando la búsqueda de información en los períodos 2020, 2019 y 2018.</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de información para usuarios y relacionados, a través del sub portal de transparencia, con la publicación y actualización constante de 20 secciones administradas por la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compendio Estadístico de las cuentas patrimoniales 2018-2020 • Página web • Tablero de datos. • Sub Portal de Transparencia. • Portal Transaccional • Carta Compromiso al Ciudadano • Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Reportes de Procesos de Compras 2018, 2019, 2020, 2021. • Índice de transparencia 2019-2023. 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de los informes de rendimiento institucional: que contiene 09 indicadores de metas presidenciales y 05 indicadores de fortalecimiento institucional con los siguientes resultados:</p> <p>Metas Presidenciales</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

1er. Trimestre 2023

Metas Presidenciales - 97.3% promedio anual 2022.

SISMAP - 98%

NOBACI - 100%

SISTIGE - 96.94%

DIGEPRES - 94%

Ley 200-04 DIGEIG - 100%

Transparencia Gubernamental - 98.18%

SISCOMPRAS - 100%

SISACNOC - 92%

Metas Presidenciales diciembre 2022

Metas Presidenciales - 96.3%

SISMAP - 98%

NOBACI - 100%

SISTIGE - 96.34%

DIGEPRES - 88%

Ley 200-04 DIGEIG - 100%

Transparencia Gubernamental - 96.16%

SISCOMPRAS - 100%

SISACNOC - 92%

Metas Presidenciales**1er. Trimestre 2022**

Metas Presidenciales - 90% SISMAP - 93%

NOBACI - 65%

SISTIGE - 96%

DIGEPRES - 100%

DIGEIG - 71%

Transparencia Gubernamental - 99%

SISCOMPRAS - 99%

SISACNOC - 100%

4to. Trimestre 2021

Metas Presidenciales - 88.8% SISMAP - 95%
NOBACI 50%
SISTIGE - 96%
DIGEPRES 100%
DIGEIG 71%
Transparencia Gubernamental - 99%
SISCOMPRAS - 99%
SISACNOC - 100%
Fortalecimiento Institucional 2021

Resultados de evaluación del Plan Operativo Anual:

- 2022: 99.69%
- 2021: 99.63%
- 2020: 98%

Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de la Oficina de Acceso a la Información y el portal web institucional con la publicación de:

- Informes de Monitoreo al POA de los años 2022, 2021, 2020 y 2019.
- Informes de evaluación del Plan Estratégico Institucional
- Memoria Anual: elaborada en los años 2022, 2021, 2020, y 2019.
- Estadísticas institucionales: elaboradas en los años 2022, 2021, 2020 y 2019.
- Ejecución Presupuestaria: elaborada en los años 2022, 2021, 2020 y 2019.
- Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR): elaborado en los años 2022, 2021, 2020, 2019 y 2018.

Ver:

	<ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional. • Memoria Anual 2022, 2021, 2020, 2019 y 2018. • Informes de Monitoreo a la ejecución del • POA 2022, 2021 y 2020. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR). • Estadísticas institucionales 2022, 2021, 2020 y 2019. • Ejecución Presupuestaria. • Informe de Rendimiento Institucional 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos a través de la página web/portal de transparencia, sección de “Datos Abiertos”, la cual dispone y facilita las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nóminas de Empleados • Ejecución del Presupuesto • Estadísticas Institucionales. <p>El cumplimiento con las entregas es evidenciado en los resultados de las evaluaciones emitidas por la DIGEIG.</p> <p>Se evidencian 7 canales de información para el contacto con nuestros usuarios.</p> <p>Se evidencia la facilidad de información con la publicación de Boletines informativos, normativas contables, informes financieros, disponibles para las partes interesadas.</p> <p>Boletines Informativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022: 04 • 2021: 04 	

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

Normativas contables emitidas

2022: 4 compendios normativos

2021: 13 normas nuevas/09 actualizadas.

2020: 06 normas nuevas/ 03 actualizadas

2019: 06 normas nuevas/03 actualizadas.

Informes Financieros:

- 2022: 14
- 2021: 14
- 2020: 22
- 2019: 29

Boletines de Rendimiento Institucional 2022: 1

Boletines de Rendimiento Institucional 2021: 06

Se evidencia que, en los últimos años, DIGECOG ha obtenido calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) siendo reconocidos con “Desempeño Institucional Alto, Gestión Pública 2022” y con resultados por año según detalle:

- 98.00% a diciembre 2022
- 93.75% a diciembre 2021.
- 95.95% a diciembre 2020.
- 95.16% a diciembre 2019.
- 90.32% a diciembre 2018.

Ver:

- Página web/portal transparencia.

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

6) Tiempo de espera.	<p>La Digecog tiene pre establecido un tiempo de espera de 5 días para dar respuesta a los servicios de Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en Materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental, Capacitación a las Instituciones Públicas en Materia de Contabilidad Gubernamental y Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Los servicios solicitados por los usuarios a través de la plataforma SAID son respondidos en el margen de tiempo establecido por la DIGEIG.</p> <p>Los demás servicios que ofrece la institución como asesorías y seguimientos son realizados de manera telefónica y son atendidos inmediatamente sin previa solicitud.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. Versión. • Relación de asistencia SIS • Relación de Asistencia brindada por la OAI. • Reporte de SAID 	
7) Tiempo para prestar el servicio.		

	<p>Se evidencia el tiempo de respuesta para prestar el servicio a través de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externo y/o Satisfacción institucional con las siguientes valoraciones:</p> <p>2022: 94.48 % en capacidad de respuesta. 2021: 100% en tiempo de respuesta. 2020: 96% en tiempo de respuesta.</p>
--	---

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>2019: 100% en tiempo de respuesta. 2018: 100% en tiempo de respuesta.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022, pág. 9 • Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos 2018-2022. 	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia que la prestación de los servicios al ciudadano/cliente y partes interesadas, se ofrecen sin costo alguno para dichos usuarios.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección de Servicios del portal web. • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión. 	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de información de la responsabilidad de gestión de los tres (3) servicios descritos en la Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión y en el portal web de la DIGECOG, sección Servicios.</p> <p>Se evidencia la medición de la actualización de información sobre la responsabilidad de gestión de los servicios en el indicador de SISMAP "Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios", el cual mantenemos al 100%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. versión • Portal web. • Ranking SISMAP indicador 01.5 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia el grado de implicación de los grupos de interés en la prestación de los servicios y procesos de toma de decisiones, los mismos son convocados a participar en los diferentes procesos de formulación y evaluación de los Planes Estratégicos y Operativos.</p> <p>Jornada PEI 2021-2024, con la participación de 7 representantes de los grupos de interés.</p> <p>Jornada formulación POA 2022, con la participación de 10 representantes de los grupos de interés el día 04 y ocho (8) el día 5 de octubre 2021.</p> <p>Jornada formulación POA 2023, con la participación de 04 (cuatro) representantes de los grupos de interés, el día 11 de julio 2022.</p> <p>Del mismo modo, en los años 2020, 2021 y 2022 se realizaron Jornada de Planificación para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) correspondientes a cada año, en las mismas fueron invitados los grupos de interés quienes se les consultó respecto a incorporar o mejorar nuevos elementos en el Plan Estratégico, basados en sus expectativas e intereses.</p> <p>Además, se evidencian las 672 visitas realizadas como órgano rector de contabilidad, a los técnicos que laboran en las áreas financieras y de contabilidad de las instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y los Ayuntamientos.</p>	

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

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

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

Se evidencia que la Institución tiene una Matriz de Grupos de Interés o Partes Interesadas con un total de 21 grupos de interés, en la que fueron identificadas sus necesidades y expectativas mediante un proceso de consulta, las mismas fueron actualizadas en la Jornada PEI y POA 2021 y 2022.

Ver:

- Informes de Visitas a los técnicos que laboran en las áreas de contabilidad y financieras de las instituciones del sector público, realizadas en los años 2020, 2019, 2018.
- Lista de participantes Jornada Capacitación 2022, 2021, 2020 y 2019.
- Matriz de Partes Interesadas

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de grupo de interés jornada de planificación 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se evidencia el seguimiento de DIGECOG a las sugerencias que los usuarios externan a través de las encuestas:</p> <p>Verificar las sugerencias recibidas por los usuarios externos.</p> <p>2022 Quejas (59) Sugerencias (17)</p> <p>2021: 02 quejas / 01 sugerencia 2020: 55 sugerencias 2019: 33 sugerencias Las mismas fueron implementadas.</p> <p>Se evidencia que la Institución recibe e implementa las sugerencias que son depositadas a través de las encuestas, como se puede verificar en el plan de capacitación de la Dirección de Normas y Procedimientos y la matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones 2022, 2021, 2020, 2019. • Plan de Capacitación Dir. Normas y Procedimientos 	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, para esos fines han sido planificadas e implementados diferentes sistemas informáticos para atender las necesidades de los ciudadanos clientes dentro de ellos se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), a través del cual se han analizado y evaluado el cumplimiento de las instituciones. • Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos. Han sido direccionadas un total de 348 instituciones, distribuidas por nivel de gobierno. • Sistema de Implementación de las Normativas Contables (SINOC), es un sistema que maneja el Programa de implementación en normativas contables para los colaboradores de las áreas financieras en las instituciones del sector público dominicano a nivel de módulos con toda una currícula formativa dirigida a las instituciones. • Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación SISMEP. <p>Además, se evidencia la disponibilidad de solicitud de servicios en línea en el portal web institucional, a través de un chat para mensajería instantánea con</p>	
--	---	--

los usuarios, mediante el cual se ha brindado atención a 208 ciudadanos.

Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los grupos de interés, logrando interactuar con 3 redes sociales:

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

Se evidencia la disponibilidad del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), a través del cual se han respondido un total de 82 solicitudes de información desde el año 2018 hasta el 2022, según detalle:

- 11 en 2022
- 19 en 2021
- 12 en 2020
- 17 en 2019
- 23 en 2018

Para el cierre de operaciones contables 2020, se lograron digitalizar y procesar 457 estados financieros de un universo de 665 instituciones para un grado de utilización de un 69%.

En 2021, se recibieron al corte un total de 483 estados financieros con un grado de utilización de un 73%. Al cierre del mismo año 528, de un universo de 665 instituciones para un grado de utilización de 79%, presentando un incremento de los estados financieros recibidos de un 11% con respecto al año anterior.

Se evidencia la utilización en la página web de dashboard o tablero de datos interactivo con informaciones económico-financieras desde el 2016 hasta el 2020, de 5 niveles de gobierno, presentando para este último 457 instituciones, de un total de 665 para reflejar un grado de utilización de 69%.

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

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

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

Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los grupos de interés, logrando interactuar con 3 redes sociales:

Twitter 7,888 usuarios

Facebook 2,378 usuarios

Instagram 4,338 usuarios

Se evidencia la disponibilidad del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP),

	<p>a través del cual se han respondido un total de 71 solicitudes de información, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11 en 2022 • 19 en 2021 • 12 en 2020 • 17 en 2019 • 23 en 2018 <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de redes sociales. • Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • Registro de servicios brindados a través del portal web • Servicios brindados a través del chat en línea. • Captura de pantalla del SAIP • Capturas de pantallas de los diferentes sistemas 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>En la institución se han definido y planificado indicadores de medición que permitan evaluar el cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Para estos fines en el proceso de formulación del POA 2023 fueron complementado diversos indicadores de gestión en relación al género, dentro de ellos están los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FII-DIGECO-PD-013, Porcentaje de satisfacción de los grupos de interés, identificado y analizado por género. 	

- FII-DIGECOG-RH-018, Porcentaje de implementación del programa de entrenamiento cruzado, áreas sustantivas, aplicando la política institucional de igualdad de género.
- FII-DIGECOG-RH-016, Porcentaje de implementación del plan de carrera, sucesión y desarrollo de puestos claves, considerando la igualdad de género.
- FII-DIGECOG-RH-013, Cantidad de actividades de promoción y prevención en la salud efectuadas, procurando la igualdad de género.
- FII-DIGECOG-RH-007, Nivel de ejecución de actividades de capacitación según lo planificado, aplicando la política de igualdad de género.
- FII-DIGECOG-RH-001, Cantidad de concursos efectuados para ingresos en cargos de carrera administrativa, cumpliendo con la política de género.

La institución ha establecido y realizado benchmarking internacionales para conocer mejores prácticas en la aplicación de Normativas Contables y mejores prácticas en relación al desarrollo de plataformas tecnológicas y la Gestión del Cambio.

- México: metodología de Gestión del Cambio, 7 de febrero, en horario de la 1:00 pm.
- Perú y Ecuador: Socialización Virtual Sobre Experiencias en Consolidación Contable, 14 de febrero 2023.

- Colombia: Cuadro de mando integral, 17 de enero 203.

Además, la institución cumple al 100% con MiPYMES Mujer

Se evidencia que la institución realiza acciones enfocadas a género y diversidad como se describe a continuación:

Se evidencia la designación de personal femenino en puestos claves, ocupando la mujer el 50.29% de las plazas de trabajo de la Institución.

Se evidencia con la charla Mujer, Reinvéntate para el Triunfo, impartida por el Día Internacional de La Mujer, con la que se buscaba el empoderamiento de las féminas todas las veces que sea necesario, para el logro de sus metas.

Se evidencia en la realización anual de una jornada de Salud Femenina 2021, 2019, 2018, en la cual se ofrecen charlas de prevención del cáncer de mama, consultas ginecológicas, toma de citología, evaluación de mama, sonomamografías y entrega de material educativo.

Ver:

- Nómina del personal.
- Informe Feria de la Salud 2019, 2018.
- Registro de participantes charlas de la mujer.
- POA 2023, indicadores de genero (Planificación y Desarrollo, Administrativo y Financiero y Recursos Humanos.

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen con la actualización de la matriz de grupos de interés y partes interesadas en la cual se identificaron 21 grupos de interés.</p> <p>Se evidencia la participación de los grupos de interés en la convocatoria para la realización de las diferentes Jornadas de planificación estratégica:</p> <p>04 de octubre 2021: 10 personas, representantes de los grupos de interés 05 de octubre 2021: 08 personas, representantes de los grupos de interés 11 julio 2022: 05 personas, representantes de los grupos de interés.</p> <p>2021: 7 instituciones invitadas. 2019: 11 instituciones invitadas</p> <p>Se evidencia la 2da. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, actualizando los 3 servicios comprometidos e incorporando nuevos atributos de calidad que fortalecen nuestra relación con los grupos de interés.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes Jornada PEI 2021-2024. • Jornada de Planificación 2019-2023. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia la participación ciudadana en los productos y servicios a través del acceso al sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), en el cual se han registrado 668 instituciones del Sector Público dominicano, logrando digitalizar las informaciones económico-financieras de manera innovadora y eficaz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 662 del Sector Público No Financiero • 6 del Sector Público Financiero. <p>Se evidencia la utilización del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos. Han sido direccionadas un total de 348 instituciones, distribuidas por nivel de gobierno, de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Central: 190 instituciones • Descentralizadas: 136 instituciones • Municipalidades: 22 instituciones 	

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

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

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

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

Se evidencia la disponibilidad del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), a través del cual se han respondido un total de 71 solicitudes de información, según detalle:

- 11 en 2022
- 19 en 2021
- 12 en 2020
- 17 en 2019
- 23 en 2018

Ver:

- Informe de redes sociales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • Registro de servicios brindados a través del portal web. • Servicios brindados a través del chat en línea. • Captura de pantalla del SAIP 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La Digecog como órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental enfoca sus resultados estratégicos en el marco de la transparencia siendo uno de los valores de la institución.</p> <p>En la Digecog se transparentan las finanzas públicas a través de la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), documento de orden público, a través del cual se rinde a la sociedad en general las informaciones referentes a la administración de los recursos del erario. Este documento se elabora desde 2005, y se debe presentar anualmente por mandato legal al Ministerio de Hacienda y al Congreso Nacional para la rendición de cuentas del Poder ejecutivo.</p> <p>Del mismo modo, son transparentadas las informaciones financieras públicas a través del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables, indicadores que en el año 2021 fueron incluidos dentro de los indicadores de metas presidenciales, a través del cual todas las instituciones deben dar fiel cumplimiento y evidencia del comportamiento de sus finanzas.</p> <p>A nivel de los procesos internos la Digecog es una institución transparente, evidenciado en el</p>	

cumplimiento del indicador de transparencia que monitorea la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental, DIGEIG demostrando un comportamiento excelente a través de los años.

Promedio general de cumplimiento con indicador de transparencia:

- 2022: 98.18%
- 2021: 100%
- 2020: 100%

Se evidencia la transparencia de las informaciones con los resultados de las acciones implementadas a través de los indicadores plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 con el eje estratégico: “Transparencia y Rendición de Cuentas de las Finanzas Públicas”.

Indicadores Metas-Resultados PEI 2021.

- Cantidad de Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) elaborado oportunamente. Meta: 2 Resultado: 2.
- Porcentaje de Informes económico-financieros orientados a fortalecer el Sistema de Contabilidad Gubernamental y la rendición de cuentas.
- Índice de cumplimiento de estándares de transparencia institucional. Meta: 100% Resultado: 100%.

Se evidencia a través del Plan Operativo Anual 2023, 2022/2021 los distintos indicadores que apuntan a la transparencia, los mismos están establecidos en

los tableros de mando o dashboard con los siguientes resultados:

Indicadores Metas-Resultados POA 2022.

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

Indicadores Metas-Resultados POA 2021.

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

Indicadores Metas-Resultados POA 2020.

- Cantidad de Estados Financieros Consolidados del Sector Público No

	<p>Financiero elaborados. Meta: 2 Resultado: 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por ciento de cumplimiento de la ley 200-04 Ley General de libre acceso a la información pública. Meta: 100% Resultado: 100%. • Cantidad de actualizaciones realizadas al portal de datos abiertos acorde a las normativas establecidas. Meta 4 Resultados 4. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual 2021-2022 y 2022-2023. • Tablero de mando Dashboard • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) • Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables, SISACNOC. • Reportes de resultados del Portal de transparencia 20232022. • POA 2023, 2022, 2021 Y 2019. 	
--	---	--

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.

1. 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:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia el rendimiento general de la organización a través de la medición de los indicadores de las metas presidenciales en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando una puntuación en el segundo semestre del año 2021 de un 95% y para el 2022, el porcentaje alcanzado fue de 97.6%, obteniendo el primer lugar de las puntuaciones.</p> <p>Para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes internos la DIGECOG realiza anualmente encuestas de clima organizacional, con una meta esperada de un 90%.</p> <p>Se evidencia la percepción de nuestros colaboradores en los datos arrojados en la Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2022, aplicada a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), obteniendo una puntuación general de un 94.94% en el año 2022 y en el 2021 96.47% en las dimensiones relacionadas con la identidad con la Institución y valores, y un 92.71% en el 2022 y para el 2021 94.78% en la calidad y orientación al usuario.</p> <p>Además, se evidencia en los resultados de las encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, aplicada por el Ministerio de Hacienda a través de la plataforma eMarsuite en los años 2017-2020, resultando la DIGECOG la institución mejor valorada entre todas sus dependencias.</p> <p>De dicha encuesta podemos destacar siguientes aspectos:</p>	
--	--	--

	<p>Probabilidad de recomendar la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> – En el 2020, el 98.95% recomendaría la organización como lugar para laborar. – En el año 2019, el 99.47% de los colaboradores dijo sentir felicidad en el trabajo. <p>Deseo de permanencia en la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> – En el 2018, el 93.75% de nuestros colaboradores dijo que sí. – En el 2019, este porcentaje aumento a 98.67%. – En el 2020, alcanzó el 99.44% de colaboradores que sienten deseos de permanecer en la DIGECOG. <p>Lo que evidencia la mejora constante de este aspecto.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuestas satisfacción usuarios externos 2020, 2021 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>	<p>Se evidencia la identidad de los colaboradores con la institución y valores en los datos arrojados en la encuesta de clima y cultura organizacional con una puntuación de un 94.94% en el año 2022 y 95.1% para el año 2021.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, en las jornadas de la elaboración del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos, la cual se realizan con la representación de todas las unidades</p>	

	<p>organizativas de la institución.</p> <p>Se evidencia el conocimiento de la misión y visión en los resultados obtenidos entre los años 2018-2020 en la Encuesta de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo, la cual expresa que, en promedio, el 95.54% de los colaboradores refirió conocer la misión y visión de la organización.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021 y 2022 • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018-2020 • Relaciones participantes en jornadas de PEI y POA 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora en los resultados de la encuesta de clima y cultura 2022 en la dimensión correspondiente al impacto de la encuesta en mi institución con una puntuación de un 92.4% y para el año 2021 con un 89.9% reflejando un aumento con tendencia positiva.</p> <p>Se evidencia que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta ante situaciones de mejoras, con un porcentaje de 89.55% en 2020. Además, en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional, en la dimensión de mejora y cambio con una puntuación de un 85.8 % para el año 2022 y un 88.19% para el 2021.</p> <p>Se evidencia reuniones en los últimos años con las diferentes áreas organizativas de la institución para</p>	

	<p>la socialización de los resultados de encuesta de clima y el levantamiento de sugerencias para la elaboración de planes de mejoras.</p> <p>Se evidencia en la elaboración de los planes de mejora resultados de las auditorías internas y externas de cara a la certificación, recertificación y seguimiento en Normas ISO 9001:2015, realizadas en los años 2020, 2021 y 2022.</p> <p>Además, se evidencian reuniones para la realización de Planes de Acción, resultados del Informe de Retorno del Premio Nacional a la Calidad y Practicas promisorias.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017-2020 • Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022 y 2021 • Listados participantes en la socialización encuestas de clima y auditorias interna y externa 2020, 2021 y 2022 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad en los resultados de las encuestas de clima ético 2021 y 2020.</p> <p>-La institución dedica tiempo, recursos y esfuerzos en fomentar una cultura de integridad entre los servidores públicos, con una puntuación de un 96% para el 2021 y un 93.1% para el 2020.</p>	

-El ambiente ético de la institución fue valorado con un 94% para el año 2021 y un 84.3% para el año 2020, demostrando un aumento significativo en la opinión de los encuestados en relación al clima ético

-Siente que su organización le alienta para denunciar malas prácticas con una puntuación de un 90% para el año 2021 y un 84% para el año 2020

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

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

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

Se evidencia en el 2022 la reestructuración de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGCN), dando cumplimiento al decreto 791-21, de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

	<p>Asimismo, se evidencia la creación y difusión en el 2022 del Manual para la prevención del fraude, soborno y corrupción con uno de sus propósitos de eliminar y evitar conflictos de interés y frenar cualquier acto que pueda afectar la gestión de la DIGECOG.</p> <p>Se evidencia la actualización, en el año 2021, del Código de Ética Institucional, la socialización a todo el personal a través de correo electrónico y la entrega de material impreso, incluyendo el personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción</p> <p>Se evidencia dentro de los valores institucionales el valor de la integridad, este se promueve en los carnets de identificación institucional entregado a todo el personal.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Ético 2020 y 2021 • Reestructuración CIGCN • Manual para la prevención del fraude, soborno y corrupción • Correo Remitidos por la CEP-DIGECOG. • Relación de entrega Código de Ética Institucional • Carnet de identificación institucional 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia la existencia de mecanismos de retroalimentación en la difusión de políticas y procedimientos de las distintas áreas organizativas de la institución mediante correo electrónico.</p> <p>Se evidencia la consulta y diálogo del personal en las reuniones mensuales de la máxima autoridad</p>	

institucional con el equipo directivo para socializar y retroalimentar sobre los resultados de las actividades mensuales planificadas en los POA, y la transmisión en modalidad virtual para una representación del personal de las distintas unidades organizativas.

Se evidencia la aplicación de encuestas en los años 2018-2022 y sus respectivas socializaciones y planes de mejoras.

Se evidencia los resultados en comunicación de la institución en la encuesta de clima y cultura organizacional del 2022 con una puntuación de un 90.51% en esta dimensión.

Se evidencia el impacto de la encuesta en la institución mediante los resultados del año 2022 con una puntuación de 92.41% y 89.96% en el 2021. Se evidencia la realización de encuestas de servicios por los departamentos Administrativo y Financiero, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Recursos Humanos, además, se realizan encuestas de satisfacción en los años 2017-2022 a los usuarios externos establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano.

Se evidencia la elaboración en el año 2019 y la actualización en el 2022 de la Política de Comunicación, la cual regula la elaboración, contenido y distribución de la información institucional, a los fines de contribuir a la gestión eficiente y eficaz de la comunicación interna. La misma, además, es socializada con el personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción.

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2018-2022. • Informes de encuestas servicios internos • Informes de encuestas de servicios a usuarios externos • Relación de personal con conocimiento de Políticas y procedimientos • Política de comunicaciones 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación y conocimiento de los colaboradores en las actividades de responsabilidad social, en las cuales, en el 2022, se desarrollaron charlas, actividades patrióticas, jornadas de gestión ambiental, donativos de sangre, donación de alimentos, jornadas de limpieza de playa y reforestación.</p> <p>Se evidencia la elaboración en el año 2022 de la política de responsabilidad social con el objetivo de establecer programas y acciones que contribuyan al impacto positivo de la DIGECOG en la sociedad y el medioambiente.</p> <p>En el 2021 fue aplicada la encuesta de grupos de interés y partes interesadas, arrojando los siguientes datos:</p> <p>Conocimiento de actividades de Responsabilidad Social de la Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: 86% • No: 14% 	

	<p>Nivel de contribución y aportes en relación a las acciones de responsabilidad social: Entre excelente y bueno: 82% Regular y muy malo: 10% No proporcionó respuesta: 8%</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Grupos de Interés y partes interesadas del 2021 • Listados de participantes, actividades de responsabilidad social 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia la apertura de la organización para los cambios y la innovación a través de las siguientes variables de la Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018, 2019, 2021 y 2022.</p> <p>Se evidencian los resultados en la dimensión sobre mejora y cambio con una puntuación de un 85.82% para el año 2022 y un 88.19% para el año 2021.</p> <p>Apertura a implementar nuevas ideas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el 2017 un 91.25% de satisfacción - En el 2018 un 98.89% de satisfacción - En el 2019 un 95.88% de satisfacción <p>Innovación conociendo las expectativas de los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el 2017 un 86.67% de satisfacción - En el 2018 un 97.86% de satisfacción - En el 2019 un 95.56% de satisfacción <p>Dedicación del tiempo a generar nuevas ideas:</p>	

- En el 2017 un 86.88% de satisfacción
- En el 2018 un 95.71% de satisfacción
- En el 2019 un 96.67% de satisfacción

Disfrute de la implementación de nuevas ideas:

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

Se evidencia en el 2022 la elaboración de la política de gestión de innovación, la cual fomenta la creatividad y el desarrollo de los colaboradores, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y servicios de la institución.

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

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

En el 2021 y 2022, la institución participó en el XI y XII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD y capacitó sus colaboradores en el Diplomado de Gestión del Cambio impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2017, 2018 y 2019. • Plan de Capacitación 2018, 2019, 2021 y 2022 • Política de gestión de la innovación • Matriz de Capacitación. • Solicitud Benchlearning MAP • Planificación Benchlearning • Informe experiencias Benchlearning • Matriz de benchlearning y benchmarking • Fotos Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD • Certificado participación Diplomado Gestión del Cambio • Fotos Benchlearning MAP • Lista de participantes Benchlearning • Benchlearning con el Banco Central 	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia el uso de la tecnología en los resultados arrojados en la encuesta de clima y cultura organizacional 2022 con una puntuación de 85.9% y para el año 2021 de un 82.3% lo que refleja una tendencia favorable en cuanto al uso de medios tecnológicos. Se evidencia el impacto de la digitalización en la organización a través de la creación y desarrollo de los sistemas detallados a continuación:</p> <p>Sistema de Implementación de Normativas Contables (SINOC), herramienta tecnológica que administra el Programa de Capacitación en Normativas Contables para los participantes de las áreas financieras en las instituciones del sector público dominicano.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

El Sistema Integrado de Servicios (SIS), Es una herramienta desarrollada e implementada por el Depto. Tecnologías de la información y Comunicaciones, con el fin de que todas las asistencias y/o servicios sean más eficientes y eficaces, pretendiendo conseguir la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante la calidad en los servicios. Para el año 2022 entre solicitudes internas y externas se dieron respuesta a un total de 7,423, 6,314 para el año 2021, para el 2020 7,222 y para el 2019 8,621.

Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC) propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, permitiendo informaciones más fiables, de calidad y oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana.

Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) diseñado por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de DIGECO, para ofrecer un seguimiento efectivo a las metas planificadas en los planes operativos

Sistema Integrado de Producción de Estadísticas Institucionales (SIPEI) creado en el año 2021, impactando directamente sobre el diseño y generación oportuna de reportes estadísticas institucionales, para ofrecer un diagnóstico del nivel cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la organización

	<p>Sistema Gestión de Correspondencias, mediante el cual se registran todas las documentaciones que ingresan a la institución, para el año 2022 se registró un total de 2,809, 2021 se registró un total de 3,784, en el año 2020 32,278 y para el 2019, 3649. Este sistema permite además generar reportes del total de documentos recibidos por día y el total por instituciones u organismos, también consultar documentos escaneado según su asunto y a solicitud de las partes interesadas internamente.</p> <p>Se evidencia el impacto de la digitalización en la organización a través del uso de INTRANET, red informática interna que facilita el acceso al menú de los principales procesos y/o aplicaciones como son: El cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad de la DIGECOG, también el menú para las solicitudes de servicios, tales como: almuerzo, reportes de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos, entre otros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes estadísticos generadas del Sistema Gestión de Correspondencias • Reportes Sistema Integrado de Servicios (SIS) • Listados de participación a Diplomado en Normas Internacionales de Contabilidad • Encuestas de Clima Organizacional 2022 y 2021 	
9) La agilidad de la organización.	Se evidencia la agilidad de la organización en los resultados de un 99%, en la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) en los años 2022 y	

Documento Externo
SGC-MAP

2021, superando de forma significativa la línea base de la evaluación anterior de un 91.1%. del 2020, realizada por la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del Ministerio de Administración Pública

Se evidencia en las puntuaciones alcanzadas en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando una puntuación en el segundo semestre del año 2021 de un 95% y para el 2022, el porcentaje alcanzado fue de 97.6%.

Se evidencia la agilidad de la organización en la creación del Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC) propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, permitiendo informaciones más fiables, de calidad y oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana.

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

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

2022-85%
2021-88%
2020-90%

	<p>2019-83.3% 2018-84.4%</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) 2022, 2021, 2020 • Reporte consolidado de indicadores de Metas Presidenciales • Captura de pantalla del Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC) • Captura de pantalla del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) • Encuestas de Clima Organizacional 2022-2018 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Se evidencia la medición de la percepción en cuanto al Liderazgo y Participación los cuales son mostrados en el siguiente desglose anual:</p> <p>En el 2018, 84.0% En el 2019, 90.0% En el 2020, 90.0% En el 2021, 92.2% En el 2022, 89.12%</p> <p>Se evidencia una tendencia favorable en cuanto a la percepción de los colaboradores en relación al</p>	

Enfoque a Resultados y Productividad del equipo directivo, en los resultados de las encuestas de Clima, Gerencia y Liderazgo de los siguientes años:

2022-90.51%, 2021-94 %, 2020- 90.2%, 2019-80.7

Colaboración y Trabajo en Equipo

2022: 92.09%

2021:94.58%

Disponibilidad y Recursos

2022: 87.13%

2021:91.97%

Mejora y Cambio

2022: 85.82%

2021: 88.49%

Calidad y Orientación al Usuario

2022:92.91%

2021: 94.78%

Encuesta de Clima Gerencia y Liderazgo año 2020

Mejoramiento Continuo 91.0% Medición y Control

90.51% Innovación 88.21%

Estimula la competencia positiva entre los colaboradores 88.6%

Reconoce regularmente los logros individuales y colectivos 87.3%

Existe un sistema de medición, control y generación de resultados 89%

Integridad ante situaciones incorrectas 89.7%

Encuesta de Clima Gerencia y Liderazgo año 2019

Visión e Integración 80.8%
Medición y Control 81.8%
Planificación y Organización 82%

Encuesta de Clima Ético 2020-2021:

Se evidencia una tendencia favorable en cuanto a la percepción de los colaboradores en relación a la existencia de una comunicación honesta en la institución, de arriba abajo, con una puntuación de 89% para el año 2021 y un 81.8% para el año 2020.

Se evidencia la estrategia de la gestión de recursos humanos en las requisiciones de personal realizado por los directivos para la elaboración de la Planificación Anual de recursos humanos.

Se evidencia el establecimiento de objetivos por los altos directivos en la Planificación Estratégica Institucional, elaboración de Planes Operativo y el resultado o nivel de efectividad alcanzado.

Se evidencia la planificación de los recursos en la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones, (PACC) el cual es elaborado con los requerimientos de las áreas.

Se evidencia el reforzamiento de las capacidades de los altos directivos en las capacitaciones en los siguientes cursos y talleres:

Gestión Estratégica del Cambio, Gestión de Calidad en la Administración Pública aplicando CAF, Curso Supervisión Efectiva, Plataforma MOODLE, En la Gestión de Compras y Contrataciones Públicas,

	<p>Medición de Impacto de Capacitación y Planificación Estratégica y Programación.</p> <p>Se evidencia la capacidad de los altos medios y directivos en la asignación de recursos en los resultados de la dimensión disponibilidad y recursos con una puntuación de un 87.1% para el año 2022 y de un 91.9% para el año 2021.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2019, 2020, 2021 y 2022. • Matriz de Capacitación 2022 • Plan Anual de Compras Planificación de Recursos Humanos PEI y POA • Encuesta de Clima Ético 2020-2021 Relación de participantes en talleres 	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencia el diseño, normativa y la gestión de los distintos procesos de la organización, en los resultados arrojados en la encuesta de clima 2022 con una puntuación de un 93.8% y para el año 2021 de un 92.47%.</p> <p>En relación al enfoque a resultados y productividad se obtuvo una puntuación de un 90.5% para el año 2022 y de un 94% para el año 2021.</p> <p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con la gestión de los distintos procesos, a través de la variable Claridad de los procesos, metrificada vía las Encuestas de Gerencia y Liderazgo, la cual en el año 2017 obtuvo un 90 % de satisfacción, en el año 2018 obtuvo un 92.67% de</p>	

	<p>satisfacción y en el año 2019 alcanzó un nivel de satisfacción de un 95.56%, lo que evidencia una tendencia sumamente positiva.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional, Gerencia y Liderazgo 2018-2022 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia la medición de la percepción relacionada con el reparto de tareas mediante las siguientes variables identificadas a través de las encuestas de clima 2018-2022:</p> <p>En los resultados de la encuesta de clima 2022 un 69.37% del personal expresó su satisfacción sobre la cantidad de trabajo, mientras que en el 2021 el resultado fue de un 72.85% de satisfacción.</p> <p>Enfoque a Resultados y Productividad para el 2022 fue de un 90.5% mientras que para el 2021 fue de 94.8%.</p> <p>2020 Claridad de mis responsabilidades 97.9% Compromiso con las metas 97.7%. Existe un sistema de medición, control y generación de resultados 89.0%</p> <p>2019 Planificación y Organización 82.06% Responsabilidad individual 83.45%</p> <p>2018 Responsabilidad individual 83.4%</p>	

Se evidencia el reparto de las tareas a través de la elaboración de acuerdos de desempeño individual, los cuales son elaborados tomando en cuenta los planes operativos de las distintas áreas organizativas de la institución.

Se evidencia la implementación de un sistema de evaluación de desempeño basada en resultados.

Se evidencia la implementación de un sistema de evaluación de desempeño basada en resultados desde el año 2015, establecido por el Ministerio de Administración Pública, con la cual se realiza una medición de los resultados obtenidos por el colaborador en la ejecución de su trabajo y su comparación con lo que debió lograr conforme a lo establecido en su acuerdo de desempeño laboral.

Se puede evidenciar el nivel de cumplimiento del proceso de evaluación del desempeño laboral a través de los siguientes resultados:

Para el año 2022 se evaluó un 99.9% de los colaboradores de la institución, en el 2021 fue evaluado el 100% de la población y para el año 2020 fue evaluado un 81% de la población

Para el año 2019 se evaluó el 99% de los colaboradores, reflejando el mismo porcentaje para el año 2018.

Ver:

- Encuestas de Clima Organizacional 2022-2018

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Desempeño laboral • Plantilla de Evaluación del Desempeño 2022-2018 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia la gestión del conocimiento a través de la implementación de la Política de Gestión del Conocimiento a partir del año 2021, la cual establece la asignación de mentor para inducción al puesto de trabajo del personal de nuevo ingreso, además de la evaluación de la efectividad del proceso, con la evaluación del nuevo colaborador, el mentor y programa desarrollado.</p> <p>En adición se evidencia que se realiza el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, en el cual se desarrollan los aspectos de vital importancia para el conocimiento de la cultura organizacional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Marco Estratégico Institucional – Plan Operativo Anual (POA) – Código de Ética Institucional – Sistema de Gestión de Calidad – Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) – Política de Comunicación – Manual de Inducción – Código de Vestimenta Institucional <p>Se puede evidenciar la gestión del conocimiento con la creación de la política de Benchmarking / Benchlearning, con el objetivo de ofrecer una cultura de buenas prácticas que garanticen resultados positivos que fortalezcan los procesos de la institución.</p>	

	<p>Se puede evidenciar la gestión del conocimiento mediante la realización de Benchlearning y Benchmarking con la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, Dirección General de Impuestos Internos, Superintendencia de Pensiones, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Dirección General de Jubilaciones y Pensiones, Tesorería Nacional, Ministerio de Educación, Contaduría General de la Nación, Banco Central, CAPGEFI, MAP, DIGEPRES y el Hospital Pediátrico Hugo Mendoza, con la finalidad de aclarar inquietudes y adoptar mejores prácticas para el logro de objetivos institucionales.</p> <p>Se evidencia la gestión del conocimiento en los resultados arrojados en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo con una puntuación del 91.3% para el año 2022 y de un 93.5% para el año 2021.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política del Gestión del Conocimiento • Formulario de inducción al puesto de trabajo • Formulario de evaluación personal inducido al puesto de Inducción • Informe de Benchlearning y Benchmarking realizados • Matriz de Benchlearning y Benchmarking • Encuesta de Clima Organizacional 2022 y 2021 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencia la comunicación interna a través de los resultados de las encuestas de clima en la cual los	

Documento Externo
SGC-MAP

colaboradores expresan los siguientes datos quedando con un promedio general de un 90.7% cumpliendo la meta:

En el 2022, 90.5%

En el 2021, 93.3%

En el 2019, 93.8%

En el 2018, 85.5%.

Se evidencia la comunicación interna a través de los resultados arrojados en la encuesta de comunicación interna realizada en el 2022 con un promedio de satisfacción general de 90%.

Se evidencia la opinión de los colaboradores en los resultados de la encuesta de comunicación interna 2022 con los siguientes datos:

Eficiencia de los canales de comunicación interna,
promedio de 89%

Facilidad de uso de los canales de comunicación
interna, promedio de 91.16%

Oportunidad 88%

Fiabilidad 90%

Calidad 87%

Se evidencia en los resultados de la encuesta de clima 2020 que un 90% de los colaboradores expresa que su opinión es tomada en cuenta, además, un 88% de los encuestados expresa la habilidad de expresar sus ideas sin miedo a críticas o represalias, también de que se expresa un nivel de comprensión cuando se comenten errores.

	<p>Se evidencia la utilización de los métodos de información a través de los resultados de la encuesta de clima 2021 en la cual el 82% de los colaboradores afirma el uso de la tecnología para la comunicación y difusión de información.</p> <p>Se evidencia canales de comunicación interna como son: Los murales, el correo institucional, Skype, INTRANET, página web, MS Teams, murales buzones de quejas, denuncias y sugerencias.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas de clima organizacional 2018- 2022 • Resultados encuesta de comunicación interna 2022 • Buzón interno, mural informativo, correos de convocatorias a reuniones virtuales 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Se evidencian los resultados de la dimensión de reconocimientos laboral en las encuestas de clima organizacional, según las siguientes valoraciones: año 2022 un 83%, para el año 2021 un 91.17%, año 2020 un 87.35% y para el año 2019 un 78.63%.</p> <p>Se evidencia actividades de reconocimiento grupal en el año 2023 y 2022 por parte de la dirección general a 11 áreas organizativas de la institución por los resultados presentados en la ejecución del Plan Operativo Anual, (POA 2022 y 2021).</p> <p>Se evidencia en el 2022, el reconocimiento de aproximadamente 25 colaboradores por sus años de labor en la institución, además de reconocimientos otorgados al personal por</p>	

participar en la organización de actividades conmemorativas al aniversario de la institución.

Se evidencia en el año 2021 la entrega de certificados de reconocimiento por colaboración en la organización de las actividades conmemorativas.

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

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

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

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

Ver:

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Reconocimiento. • Relación de Reconocimientos 2017, 2018 a colaboradores, fotos de las actividades. • Informe Conferencia Panel celebración Día del Contador. • Encuesta de clima 2022-2018 • Política de Compensación, Beneficios e Incentivos • Certificados de reconocimientos Carta de reconocimiento • Fotos actividad de reconocimiento videos 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de las siguientes variables:</p> <p>Encuesta de Clima 2022-2021</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora y Cambio, con una puntuación de un 85.8% para el 2022 y un 88.1% para el año 2021. -Enfoque a Resultados y Productividad, con una puntuación de un 90.51% para el 2022 y un 94.8%, para el año 2021. <p>Encuesta de Clima 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mejoramiento Continuo 91.03% -Innovación 88.2% -Estimula la utilización de tiempo para la generación de ideas 85.2%. <p>Encuesta de Clima 2019-2018</p> <ul style="list-style-type: none"> -Apertura a implementar nuevas ideas: •En el 2019 un 95.88% de satisfacción •En el 2018 un 98.89% de satisfacción 	

Innovación conociendo las expectativas de los clientes:

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

Dedicación del tiempo a generar nuevas ideas:

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

Disfrute de la implementación de nuevas ideas:

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

Se evidencia el otorgamiento de Medalla de Oro en el año 2022 y 2021, realizado por el MAP, resultado de la postulación institucional al Premio Nacional a la Calidad y Practicas Promisorias, versión XVII y XVIII, y la Medalla de Plata en el año 2020.

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

Se evidencia la creación en el año 2022 de la política de gestión de innovación con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la DIGECOG.

Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de benchmarking, participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen, adoptan y comparten las mejores prácticas contables.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

	<p>-Felicidad en el trabajo 96.67%</p> <p>-Disfruto de mi lugar de trabajo 91.28%</p> <p>-Motivación 88.55%</p> <p>-Consistencia en las relaciones Interpersonales 87.15%</p> <p>-Respeto a los valores, prácticas profesionales y normas</p> <p>-Enfoque en el cliente interno y Externo 94%</p> <p>-Siento que soy valioso para la organización 93%</p> <p>Tendencia comparativa años 2019-2018 Calidad de las relaciones de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2019, 96.67% de satisfacción - En 2018, 97.33% de satisfacción <p>Lo que en promedio da como resultado un 97% para este aspecto.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2018-2022 • Se evidencian las mediciones relacionadas al enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud), a través de las Encuestas de Clima Organizacional aplicadas desde el 2018 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Encuesta Clima 2022-2021, en relación a la Calidad de Vida Laboral:</p> <p>2022 - 91.5%</p> <p>2021 - 93.9%</p> <p>Encuesta Clima 2022-2020</p>	

Balance de vida trabajo:
2022 - 74.1%
2021 - 74.06%
2020 - 95.04%

Encuesta Clima 2020
-Apoyo institucional ante urgencias personales
94.83%
-Bienestar Físico 88.86%
-Estimula el desarrollo individual 93.03%
-Consistencia en las relaciones Interpersonales
87.15%
en el 2018 este índice mejoró alcanzando a un
96.00% y en 2019 siguió en aumento, alcanzando un
96.67% de satisfacción, lo que en promedio
representa un 95.05%.

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

Encuesta clima 2018
Bienestar Emocional 87%
Bienestar Físico 82.4%

Se evidencia la celebración de Jornadas de Salud, en
los años 2018, 2021 y 2022 a los fines de proteger
la salud de los colaboradores.

En el 2022 se ejecutaron diversas charlas de
prevención tales como: estilo de vida saludable,
hipertensión arterial, salud mental, diabetes,

	<p>vacunas, infecciones vías respiratorias, felicidad laboral, enfermedades de transmisión sexual y planificación familiar, Cáncer de mama y Prevención y Protección de Riesgos Laborales. Así como jornadas de donación de sangre, cardiovasculares, DT, H1N1, Oftalmológicas y Son mamografías.</p> <p>Se evidencia acciones implementadas a los fines de disminuir el riesgo de contagio ante la declaración de la pandemia por covid-19, con entrega de mascarillas, realización de pruebas antigénicas y PCR, además del seguimiento continuo por la unidad de servicios médicos a los casos positivos hasta su reintegro laboral.</p> <p>Se evidencia la creación en el 2022 de la política de seguridad y salud en el trabajo con el fin establecer lineamientos para prevenir enfermedades, accidentes y condiciones inseguras para los colaboradores basándose en estándares como el SISTAP y otras normativas nacionales e internacionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima 2022-2018 • Listado de pruebas antigénicas y PCR aplicadas • Relación de entregas mascarillas • Fotos Jornadas de Salud • Relación asistencia a charlas y operativos médicos 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia en el 2022 el inicio del proceso requerido por el Ministerio de la Mujer, para la obtención del sello de igualdad de género, así como</p>	

la creación de una política de igualdad de género, para fomentar y aplicar la igualdad entre los colaboradores de la institución.

Se evidencian las mediciones relacionadas al manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización, a través de los resultados de las Encuestas de Clima Organizacional, aplicadas desde 2018, resaltando los siguientes aspectos:

Encuestas de Clima 2022 y 2021

Capacitación Especializada y Desarrollo para el 2022 91.3% y para el 2021 de un 93.5%

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

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

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

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

Encuesta Clima 2020

-Mejoramiento Continuo 91.03%

-Medición y Control 90.51%

-Enfoque en Resultados 90.24%

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

-Consistencia en las relaciones interpersonales 87.15%
-Integridad ante situaciones incorrectas 89.77%
-Habilidad de expresar mis ideas sin miedo a críticas o represalias 88.05%
-Nivel de comprensión cuando se comenten errores 88.15%
-Mis opiniones son tomadas en cuenta 89.55%
-Siento que soy valioso para la organización 93.35%
-Independencia en la ejecución de mis tareas 89.18%

Encuesta Clima 2019

Respeto 85.74%

Apoyo 83.55%

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

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

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

En cuanto a variables relacionadas al comportamiento justo los colaboradores consideran que la institución maneja un buen nivel

de comprensión cuando se cometen errores. En 2018, la puntuación fue de un 92.6% y en 2019 de un 85.56%.

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

Se evidencia el trato y comportamiento justo, en la valoración positiva de nuestro personal de sentirse valioso para la institución, con una puntuación de 96% para el año 2018, la cual presentó un ligero aumento para el año 2019 con una puntuación de un 97.78%.

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

Encuesta de Clima Ético 2021-2020

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

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

	<p>Para el año 2021, el 94% (214) personas dice sentirse feliz en su trabajo, para el año 2020 la puntuación fue de un 91% (173), reflejando una tendencia positiva hacia la felicidad y bienestar</p> <p>Para el año 2021, el 89% (201) personas cree que existe una comunicación honesta en la organización, de Arriba abajo, mientras que para el año 2020 la puntuación fue de un 81.8% (153), mostrando un aumento en la percepción</p> <p>Se evidencia el taller de discapacidad y empleo desde un enfoque de derechos impartido en abril 2021 contando con la participación de cincuenta y seis (56) colaboradores</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima organizacional 2018-2022 • Encuesta de clima ético 2021-2020 • Relación de asistencia taller de discapacidad y empleo desde un enfoque de derechos 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencian las mediciones relacionadas a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, a través de las Encuestas de Clima Organizacional aplicadas los años 2022-2020 arrojando los siguientes resultados:</p> <p>En cuanto a la dimensión calidad de vida laboral con una puntuación de 91.5% de satisfacción para el 2022 y un 94% para el 2021</p> <p>Disponibilidad y recursos 87.1% para el 2022 y un 91.9% para el 2021</p>	

Encuesta de clima 2020
Satisfacción con las dimensiones del espacio 84.7%
Satisfacción con el sonido 85.17%

Se evidencia la creación en el 2022 de la política de seguridad y salud en el trabajo con el fin establecer lineamientos para prevenir enfermedades, accidentes y condiciones inseguras para los colaboradores basándose en estándares como el SISTAP y otras normativas nacionales e internacionales.

Se evidencian la elaboración del Plan de acción, Evaluación de Riesgos y Prevención de Accidentes Laborales, realizado en el año 2020 como resultado del Informe de Riesgos Laborales realizado en julio 2019, por la Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura (ARL), y el resultado de la implementación de las acciones de mejoras, pudiendo destacar los siguientes:

- Remodelación de las áreas
- Aislamiento de cables
- Instalación de extintores en los pasillos
- Adquisición de equipos ergonómicos
- Purificadores de aires
- Iluminación tipo LED
- Colocación de letreros de señalización
- Capacitación a brigadas de emergencias acondicionados
- Medición de temperatura con termostato en cada área, graduada a 22 grados Celsius
- Contrato con empresa para la fumigación mensual

	<p>-Se realizaron cuatro (04) jornada de desinfección de las áreas como consecuencia de la pandemia por COVID-19</p> <p>-Colocación de dispensadores en gel</p> <p>-Inodoros, dispensadores de papel y lavamanos funcionando a través de sensores</p> <p>-Jornada de salud de salud y prevención</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2022-2020 • Informe de Riesgos Laborales 2019 • Plan de Acción Evaluación de Riesgos y Prevención de Accidentes Laborales 2020 • Orden de compras para mantenimiento de aires, desinfección y fumigación • Relación de capacitación brigadas de emergencias 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencia el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional correspondiente a los años 2022-2021, ante la interrogante de si la institución cuenta con un servicio profesional de carrera con una puntuación del 73.4% en ambos años.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de las competencias de los empleados en la repuesta favorable de los</p>	

colaboradores en las encuestas de clima indicando los siguientes resultados:

Encuesta de Clima 2022
Capacitación Especializada y Desarrollo 91.39%

Encuesta de Clima 2021
Capacitación Especializada y Desarrollo 93.5%

Encuesta de Clima 2020
Estimula el desarrollo individual 93.0

Encuesta de Clima 2019
Desarrollo de los Colaboradores 80.7%
Credibilidad y Conocimientos Técnicos con una puntuación 83.7% para los años 2019-2018

Encuesta de Clima 2018
Aprendizaje & Desarrollo 78.6%
Desarrollo de los Colaboradores 80.7%

Se evidencia el enfoque de la organización en desarrollar competencias en nuestros colaboradores, en las respuestas favorables ante la interrogante: la institución se preocupa por el desarrollo personal de los colaboradores, con una puntuación de un 94% para el año 2021, y para el 2020 la ponderación fue de un 91.5%, lo que demuestra una tendencia positiva

Se evidencia la elaboración sistemática de Planes de Capacitación y Desarrollo, resultado de la detección de necesidades realizadas por los supervisores

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2022-2020 • Encuesta de Clima Ético 2021-2020 • Planes de Capacitación y Desarrollo-2022-2018 	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencia el empoderamiento de los colaboradores en los resultados de la Encuesta de Clima Ético con una puntuación para el año 2021 de 99% y de un 96.8% para el 2020 ante la interrogante "Siente usted lealtad hacia su institución" lo cual demuestra fidelidad, apego e identificación del personal con la organización</p> <p>En cuanto a los resultados de la encuesta de clima sobre la percepción de los salarios para el año 2022 fue de un 58.8%, mientras que para el 2021 fue de un 72.8%</p> <p>Se evidencia el liderazgo y participación en los resultados de la encuesta 2022 con una puntuación de un 89.1% y para el 2021 de un 92.2%</p> <p>Se evidencia el otorgamiento de incentivos para la motivación de los colaboradores en la puntuación obtenida en el indicador relacionado con los beneficios con un 87.66% de satisfacción en el 2022 y en la dimensión reconocimiento laboral con una puntuación para el año 2022 de un 83.04%, para el 2021 de un 91.1%, para el 2020 un resultado de 89.1% y una puntuación de un 78.6%, para el 2019, lo que indica una tendencia positiva en la percepción de nuestros colaboradores</p>	

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

Se evidencia la aplicabilidad en el 2022 en un 80% la nueva escala salarial en beneficio de los colaboradores, así como la ampliación del beneficio del bono escolar.

Encuesta Clima 2020

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

Reconocimientos e incentivos se basan en resultados 86.2% Estimula la utilización de tiempo para la generación de ideas 85.2%
Utilización de mis fortalezas en el trabajo 90.2%, siento que soy valioso para la organización 93.3%, la institución reconoce regularmente los logros individuales y colectivos 87.3%

Estimula la competencia positiva entre los colaboradores 88.6%

Encuesta Clima 2019

Mejoramiento Continuo 82.8% Enfoque al Cliente 83.3% Enfoque a Resultados 80.7% Responsabilidad individual 83.4%
Compromiso 89.6%
Confianza 80.6%

Encuestas de Clima Ético 2021-2020

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

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

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

Se evidencia que los colaboradores se sienten empoderados mediante la medición de su lealtad hacia la institución, con una puntuación de un 99% para el año 2021 y 96.8% para el año 2020, así mismo se refleja que las personas que laboran en la institución se sienten identificadas y comprometidas con el desarrollo de la misma con una valoración de un 94% para el año 2021 y un 92.6% para el año 2020

Ver:

- Encuestas de Clima 2022-2019

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Ético 2021-2020 	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se evidencia el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional correspondiente a 2022 y 2021, ante la interrogante de si la institución cuenta con un servicio profesional de carrera con una puntuación del 73.4% (ambos años).</p> <p>Se evidencia que la institución fomenta el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, en los datos arrojados en las encuestas de clima 2022-2019, indicando lo siguiente:</p> <p>Encuesta de Clima 2022-2021</p> <p>Capacitación Especializada y Desarrollo en el 2022 con una puntuación de un 91.3% y un 93.5% para el 2021</p> <p>Disponibilidad y Recursos para el año 2022 con una puntuación de un 87.1% y para el 2021 de un 91.9%.</p> <p>Encuesta de Clima 2020</p> <p>Estimula el desarrollo individual 93%</p> <p>Encuesta de Clima 2019</p> <p>Desarrollo de los Colaboradores 80.7%</p> <p>Credibilidad y Conocimientos Técnicos 83.7%</p> <p>Aprendizaje & Desarrollo 78.6%</p> <p>Encuesta de Clima Ético 2021-2020</p>	

Se evidencia el acceso al desarrollo profesional, en la afirmación positiva en la encuesta de clima ético 2021 de un 96% del personal ante la interrogante de si considera que la institución se preocupa por su desarrollo personal y un 91.5% para el año 2020.

Además, se evidencia la realización del Plan de Capacitación cada año resultado de la detección de necesidades sugeridas por los supervisores de áreas y el colaborador. Cabe destacar que la división de evaluación del desempeño y capacitación, realiza la evaluación del facilitador y la calidad del contenido desarrollado.

Se evidencia el acceso a la formación y el desarrollo profesional a través de la elaboración y ejecución de los planes de capacitación y desarrollo, según presentamos a continuación:

Nivel de implementación año 2022: 84%

Nivel de implementación año 2021: 93%

Nivel de implementación año 2020: 52%

Nivel de implementación año 2019: 100%

Nivel de implementación año 2018: 100%

Cabe resaltar que el porcentaje de ejecución del plan de capacitación tuvo una disminución en el año 2020, producto de la declaratoria de emergencia ante la pandemia por Covid-19

En adición, se evidencia la evaluación del impacto de las capacitaciones que apuntan al logro de objetivos institucionales y que superan un periodo de duración de 8 horas, se realiza a los seis meses del

	<p>colaborador haber finalizado dicha actividad formativa, según se detalla continuación:</p> <p>En el año 2022 se midió el impacto a 8 capacitaciones, en el año 2021 a 15 capacitaciones, para el 2020 a 11, 2019 a 9 y para el 2018 a 5 actividades de mayor impacto.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Clima Organizacional 2022-2019 • Encuesta de Clima Ético 2021-2020 • Medición de Impacto a Capacitaciones 2022-2018 • Plan de Capacitación y Desarrollo 2022-2018 • Formulario evaluación de la capacitación • Boletín estadístico de capacitación 2021-2018 	
--	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Se evidencia desarrollo de mecanismo orientados a la retención, lealtad y motivación del personal en la elaboración en mes de abril 2021 de la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores, y en el pago de bonos, incentivos y subsidios según detalle siguiente:</p> <p>Pago de Bonos por Desempeño a los servidores de carrera administrativa, siendo otorgado a 109</p>	

colaboradores en el 2022, en el 2021 a 111 y, en el año 2020 a 100 colaboradores y para el año 2019 a 98, lo que refleja un aumento del personal que ingresa a este sistema, que además es beneficiado por su eficiente desempeño.

Incentivos por rendimiento otorgado al personal que no pertenecen a la carrera administrativa, siendo otorgado a 165 colaboradores en el año 2022, 172 colaboradores en el año 2021, en el año 2020 a 167 colaboradores y para el año 2019 139 colaboradores.

Debido a que superamos la meta mínima establecida por el MAP de 80 puntos en los últimos tres (3) años, para el pago de Incentivo por Cumplimiento de Indicadores, la institución realizó el pago a 343 colaboradores en el 2022, 350 servidores que aplicaban para recibir dicho beneficio en el año 2021, para el año 2020 a 324 y para el año 2019 309.

En el año 2021, la DIGECOG implementó el Subsidio Escolar para ser otorgado a los colaboradores con hijos en edad comprendida entre 3-18 años, siendo beneficiados un total de 146 colaboradores en el año 2022 y 129 colaboradores en el 2021.

Se evidencia el reconocimiento a 11 equipos de trabajo en febrero 2022, por los resultados presentados en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2021.

Se evidencia el reconocimiento a 32 colaboradores en el año 2022, 30 colaboradores en el 2021, 18

correspondientes al año 2020, 31 en el año 2019 y 63 para el año 2018.

Se evidencia el otorgamiento en el año 2022, de 158 permisos por asueto de cumpleaños, 194 para cuidado de familiares (familiares directos), 283 por enfermedad y 327 por diligencias personales.

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

Se evidencia la elaboración en el mes de abril 2021 de la Política Gestión de Buzón de Denuncia, Quejas, Sugerencias, una planilla de registro y seguimiento a quejas, sugerencias y reclamaciones, reportándose en el año 2022 un total de 76 quejas, denuncias y sugerencias, en el 2021 un total de 24 quejas y/o sugerencias, para el año 2020 se realizaron 06 y para el 2019 se reportaron 25, siendo estas inquietudes canalizadas a las áreas correspondiente a través del departamento de RR.HH., área responsable de gestionar las respuesta y/o acciones de mejoras ante el cuestionamiento presentado dentro del parámetro establecido.

Se evidencia el manejo del nivel de absentismo por el departamento de Recursos Humanos de la DIGECOG, a través de la División de Registro

Control y Nómina, la cual se encarga de estudiar y determinar el comportamiento de los colaboradores, identificando las causas del Absentismo y Rotación del Personal.

En relación al nivel de absentismo se evidencia una tendencia a la baja considerando que para el año 2022 en el primer trimestre, el porcentaje fue de 8.4%, en el año 2021 fue de un 12.40%, para el año 2020 (trabajo a distancia) el nivel fue de 2.47%, en el 2019 de un 17% y para el 2018 de un 18%.

Con relación al nivel de rotación se evidencia un índice de rotación para el año 2022, en su segundo trimestre, de 4.64%, 2021 de un 8.75%, para el 2020 de un 9.40%, para el año 2019 de un 3.45% y para el año 2018 de un 9.60%

Se evidencia la implementación de 10 acciones de mejora contempladas en el 2022, y 8 acciones en el plan de clima organizacional del 2021, con la finalidad instaurar una percepción favorable en los colaboradores.

Ver:

- Informe de Índice de Rotación y Absentismo 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.
- Política Gestión de Buzón de Denuncia, Quejas, Sugerencias,
- Planilla de Seguimiento a Quejas, Sugerencias y Reclamaciones.
- Libramiento de pago bonos, incentivos
- Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores.
- Fotos reconocimientos a colaboradores

	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Acción de Mejora Encuesta de Clima Organizacional 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia el nivel de participación de los colaboradores en actividades de mejora en la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos de los años 2023, 2022, 2021 y 2020, contando con una representación del personal de las áreas organizativas de la institución:</p> <p>Jornada elaboración POA 2023: 62 Colaboradores</p> <p>Jornada elaboración POA 2022: 55 Colaboradores</p> <p>Jornada elaboración POA 2021: Debido al COVID-19 no se realizó actividad de formulación presencial.</p> <p>Jornada elaboración POA 2020: 68 Colaboradores</p> <p>En la elaboración de los planes de acción resultados de las auditorías externas e interna: 2022, 169 acciones de mejora 2021, 130 acciones de mejora 2020, 24 acciones de mejora 2019, 2 acciones de mejora</p> <p>En la elaboración de los Planes de Acción y su posterior implementación resultado del Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad años 2022, 2021, 2020 y 2019:</p>	

	<p>Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2022: 10 acciones de mejora</p> <p>Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2021: 21 acciones de mejora</p> <p>Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2018: 24 acciones de mejora</p> <p>En la elaboración de los Planes de Acción resultado de las Encuestas de Clima Organizacional 2022, 2021, 2020 y 2019:</p> <p>Encuesta Clima Organizacional 2022: 11 actividades</p> <p>Encuesta Clima Organizacional 2021: 12 actividades</p> <p>Encuesta Clima Organizacional 2020: 33 actividades</p> <p>Encuesta Clima Organizacional 2019: 16 actividades</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de asistencia a jornadas de formulación PEI y POA 2022-2019 • Listados de participación en procesos de auditorías externas e internas 2022-2020 • Plan de acción Auditorías Internas y Externas 2022- 2019 • Plan de acción resultado del informe retorno premio nacional a la calidad 2022-2019 • Planes de acción encuestas de climas 2022-2019 • Plantilla de quejas y sugerencias 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de reuniones departamentales 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Se evidencia la conformación en el año 2022 de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), la cual se encarga de orientar a los colaboradores sobre el correcto accionar y de dar seguimiento a los conflictos de interés presentados, reportándose uno (1) en el año 2022, uno (1) en el año 2021 y uno (1) en el año 2020.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta electiva de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) • Informe de Conflictos Éticos 	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Se evidencia la frecuencia de participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social en el desarrollo de las siguientes acciones, jornadas o actividades:</p> <p>-Operativo de limpieza de playa, “Los Pescadores” en el malecón de Santo Domingo, D.N., realizada en el mes de junio 2022. Con la colaboración de 30 colaboradores y la ayuda del Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p>-Jornada donación de sangre con Hemocentro, la cual ayudó a incrementar en un 50% la reserva sanguínea de este centro de donación gratuita con 135 tipificación. Con la colaboración de 21 colaboradores de DIGECOG. Destacamos que, en el mes de noviembre 2022, se realizó otra actividad</p>	

de la misma naturaleza, con la participación de cuatro (4) colaboradores.

-Donación de alimentos a Centro de acogida Nuestra Señora de la Altagracia. Favoreciendo a 14 ancianos residentes y 36 envejecientes con permanencia domiciliaria, con la participación de 10 colaboradores de DIGECOG.

-Donación ropas y otros utensilios a los afectados del huracán Fiona, con la participación de 20 colaboradores.

-Siembra de manglares en Baní, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con la participación de 22 colaboradores de la institución.

-Firma de convenio y charla dirigida a los colaboradores sobre el manejo de los recursos biodegradables, con la colaboración del Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA).

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

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

	<p>Una (01) Jornada de Reforestación, Palmar de Ocoa, diciembre 2021.</p> <p>Una (01) Limpieza de Costa, zona del monumento Fray Antón de Montesino, malecón, mayo 2021 Una (01) Jornada de Reforestación, municipio Villa Altagracia, noviembre 2020.</p> <p>Una (01) Jornada de Reforestación, San Isidro de Juma, Bonaó, noviembre 2019 Una (01) Jornada de Limpieza de Costa, Playa Güibia, mayo 2019.</p> <p>Donativos a la fundación proyecto Ayuda a Niños, septiembre 2019.</p> <p>Una (01) Jornada de Reforestación, San Cristóbal, noviembre 2018. Una (01) Jornada de Alfabetización a colaboradores en programa "Quisqueya Aprende Contigo", octubre 2018.</p> <p>Una (01) Jornada de Limpieza de Costa, Salina Baní, junio 2018.</p> <p>Charla sobre Protección de Recursos Costero Marinos, junio 2018.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y relación de asistencias a jornadas • Página Institucional • Informe médico con asistencia brindada a ciudadanos externos 	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se evidencia la evaluación por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución en febrero del 2022, obteniendo una puntuación de un 98%, lo cual evidencia que la institución posee los estándares y compromiso de calidad en los servicios en cuanto a la amabilidad y fiabilidad.</p> <p>En el año 2022, se inició el proyecto de <i>Cultura de Servicio y Experiencia del Cliente</i>, con la finalidad de brindar servicios de excelencia a nuestros usuarios externos y crear una cultura de servicio.</p> <p>Se evidencia la gestión de cursos y talleres orientados a la comunicación y trato adecuado a los ciudadanos/ clientes en los talleres impartido a colaboradores sobre:</p> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> -Atención al ciudadano y calidad en el servicio -Curso de etiqueta y protocolo, con la participación de 25 colaboradores -Relaciones interpersonales, con la participación de 39 colaboradores -Comunicación asertiva y efectiva -Inteligencia Emocional, con la participación de 28 colaboradores <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manejo de Relaciones Interpersonales con 24 participantes -Inteligencia Emocional con 54 participantes -Comunicación Efectiva con la participación de 113 	

participantes

-Resolución de Conflictos con la participación de 199 colaboradores en los últimos dos (2) años

Se evidencia el interés para responder a los intereses de los ciudadanos/clientes en la Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, con la finalidad de dar respuesta al sentir de nuestros clientes externos, además se puede evidenciar el seguimiento a las áreas para emisión de respuesta e implementación de acciones de mejoras, lo cual se ha reflejado en una sustancial mejora del servicio, pues de 73 quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2020, para el año 2021 solo se presentaron 9, y en el año 2022 no se reportaron quejas, sugerencias y reclamaciones lo cual evidencia un enfoque para responder a las necesidades de los cliente con fiabilidad y calidad.

Se evidencia la medición de las capacidades de los colaboradores para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades en las encuestas de satisfacción de servicios externos las cuales arrojaron los siguientes resultados con una valoración positiva por encima del 95%, superando el nivel satisfacción esperado, con una puntuación de 95.74% para el 2022, un 100% para el año 2021, para el año 2020 un 96.3% y un 99.4% para el 2019.

- Fiabilidad de la información, con una puntuación de 95.95% para el 2022, 100% para el año 2021, 98% para el año 2020, y de un 100% para el año 2019.
- Amabilidad del personal, con una puntuación de 96.20% en el 2022 y un 100% en los tres (03) últimos años tomados como referencia

-Calidad del servicio, con una puntuación 95.90% en el 2022, de un 98% para el año 2021, un 100% para el año 2020 y 100% para el 2019.

Se evidencia

la medición de la actitud del personal hacia los ciudadanos clientes en los resultados arrojados en la encuesta de clima organizacional del 2022, en la cual el 92.91% de los colaboradores valoran la calidad y la atención al usuario. Y en el 2021 fue de 94.78%. De igual manera, en los resultados de la encuesta de clima organizacional 2020, en la cual el 93.64% afirma que posee un enfoque en el cliente interno y externo, y en la valoración positiva de un 89.92% de los colaboradores ante la interrogante de actualización de los cambios con el interés de satisfacer las expectativas de los clientes.

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

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

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

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano • Matriz de Seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones • Relación de empleados capacitados • Encuesta de resultados usuarios externos 2019, 2020, 2021 y 2022. • Encuesta de clima organizacional 2021-2019 	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencian indicadores relacionados con el rendimiento individual, en la elaboración de los acuerdos de desempeño, que contienen los objetivos y metas entre el supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá generar el supervisado durante el periodo de duración de un año, el cual será posteriormente evaluado a través de la evaluación del desempeño. Durante el año 2022 fueron evaluados 339 colaboradores, en el 2021 fueron evaluados 382, para el 2020 un total de 271, año 2019 fueron evaluados 287.</p> <p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación resultados de las sugerencias realizadas por los supervisores en el Plan de Mejora y Desarrollo Profesional (formulario complementario de la evaluación del desempeño), con el objetivo de reforzar las debilidades identificadas y favorecer el rendimiento individual de cada colaborador a través de la gestión de capacitación identificada.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño 2022-2019 • Plan de Mejora y Desarrollo Profesional 2022- 2019 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencian indicadores sobre las herramientas digitales de información y comunicación en la certificación recibida en el mes de febrero 2022, en Nortic A6:2016 de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano.</p> <p>Se evidencia la recertificación en enero 2023, en NORTIC A4:2014, Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano y NORTIC E1:2022, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Se evidencia en el 2022 el logro de mayor índice dentro del Índice de uso de tic e implementación de gobierno electrónico (Sisticge) y estar dentro de los primeros cinco lugares en la premiación del índice del uso de la TIC e implementación del Gobierno Electrónico.</p> <p>Se evidencia en el mes de enero 2020, el reconocimiento realizado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), a la DIGECOG, por estar ubicada entre un total de 188 entidades, en la posición número 10 del ranking, con una evaluación</p>	

de 95.95 puntos porcentuales muestra de los significativos avances institucionales en el uso de las Tecnologías de la Información.

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

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

Se evidencia el uso de correo electrónico interno (Outlook 2016), Sky empresarial, Microsoft team, zoom. para la comunicación entre colaboradores dentro y fuera de la organización, realización de cursos/talleres, impartir charlas (internas y externas), y difusión de información.

Se evidencia que 304 colaboradores de una población de 363 que requieren de equipos

	<p>tecnológicos para el desempeño de sus funciones poseen equipos asignados, lo que representa el 84% de la población.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página institucional • Reconocimientos recibidos • Listados de participantes en cursos virtuales • Listados de participantes en socializaciones y reuniones a través de las distintas herramientas tecnológicas. • Relación de colaboradores que poseen equipos tecnológicos 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se evidencian indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades, en la elaboración anual del Plan de Capacitación y Desarrollo resultado de la detección de necesidades de capacitación individual, realizadas por los supervisores, realizando en el 2022 un total de 63 capacitaciones, impactando a 2,074 colaboradores, en el 2021 fueron efectuadas 71 capacitaciones con una concurrencia de 1,369 asistencias, para el año 2020 fueron impartidas 70 capacitaciones contados con 1,142 participantes y para el año 2019 fueron impartidas 57 capacitaciones con una concurrencia de 1,498 participantes.</p> <p>Se evidencia la medición del impacto a 8 capacitaciones que apuntan al logro de objetivos institucionales en el año 2022, 15 capacitaciones en el 2021, en el 2020 a 11 y para el año 2019 a 9 capacitaciones. Además, se evidencia la elaboración</p>	

	<p>cada año del Boletín Estadístico de Capacitaciones Impartidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación y Desarrollo 2022-2019 • Informe de Medición de Impacto a Capacitaciones 2022-2019 • Boletín de Capacitaciones Impartidas 2021-2019 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia la implementación de acciones orientadas al reconocimiento individual y de equipo en la política de compensación, beneficios e incentivos a colaboradores 2021, en la cual dicho beneficio esta instituido para ser otorgado en la fecha de celebración del aniversario institucional.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento en febrero 2022, a once (11) áreas organizativas de la institución por los resultados presentados en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2021.</p> <p>Se evidencia el reconocimiento en el 2022, por años de mayor antigüedad en el servicio a veinticinco (25) colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia en el mes de agosto 2022, el otorgamiento de reconocimiento a siete (07) colaboradores por apoyo en actos conmemorativos institucionales.</p> <p>Se evidencia en el mes de julio 2021, el otorgamiento de reconocimiento a treinta (30)</p>	

colaboradores por apoyo en actos conmemorativos institucionales.

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

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

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

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

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

Se evidencia el pago de incentivo en función del rendimiento obtenido a colaboradores que no pertenecen a la carrera administrativa, siendo otorgado a 172 colaboradores en el año 2021, en el

	<p>año 2020 a 167 colaboradores y para el año 2019 139 colaboradores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pergamino de reconocimiento 2022 y 2021 • Fotos de las actividades • Política de Compensación, Beneficios e Incentivos 	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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.	<p>Se evidencia la conciencia pública del impacto de funcionamiento de DIGECOG sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, incluyendo a sus colaboradores con la percepción de los encuestados en las actividades de responsabilidad social, según detalles:</p> <p>En la encuesta realizada a grupos de interés en el 2023, los resultados arrojados fueron los siguientes:</p>	

- 85% calificó de alto impacto la acción en la calidad de vida del ciudadano.
- 15 % de bajo el nivel de impacto.

En 2022 los resultados fueron los siguientes:
87% los calificó de excelente y 13% de regular

En la Encuesta realizada a grupos de interés en el 2021, los resultados arrojados fueron los siguientes:

- 94% calificó de alto impacto la acción en la calidad de vida ciudadano.
- 6% de bajo el nivel de impacto.

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

El 27 de noviembre del 2019, se realizó la Jornada de Reforestación en San Isidro de Juma Bona, el 100% de las personas consultadas consideró como Positivo la actividad y que la institución se preocupa por el medio ambiente.

- 10 de mayo 2019, se evidencia que los encuestados en la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibia, el 100% considera que la DIGECOG, se preocupa por la sociedad.
02 noviembre 2020, se evidencia el operativo de jornada de reforestación con

	<p>un porcentaje de árboles plantado de más de 400 árboles, el 100% considera como positiva la jornada de Reforestación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se evidencia que, el 28 mayo 2021, se realizó el operativo de limpieza de costas en playa Montesinos, el 100% de las personas encuestadas expresaron que la entidad se preocupa por la sociedad. <p>100% de las personas encuestadas considera de alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salina Baní.</p> <ul style="list-style-type: none"> El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un acumulado de 88.89% de personas que opinan favorablemente. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>En mediciones de la reputación de la institución en el 2023 se obtuvo una calificación favorable de 93% de los encuestados</p> <p>Se evidencia que, en el mes de abril 2022, se realizó la evaluación de la opinión sobre la reputación como contribuyente a la sociedad en relación a la sostenibilidad. El 95% considera como positiva la reputación de la institución según las opiniones de los entrevistados y el 10% considera de poca relevancia a la institución como contribuyente a la sociedad.</p>	

	Para el 2021 el 98% considera positiva la reputación de la Digecog como contribuyente a la sociedad local.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>En encuesta realizada el 2023 el 84% de los entrevistados considera positivas las acciones dirigidas a personas en desventaja.</p> <p>Se evidencia que, en el mes de abril del 2022, se realizó la evaluación sobre la opinión del público en general respecto a las acciones dirigidas a personas con situación de desventaja y el apoyo a actividades culturales. 85% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de las acciones dirigidas a personas en situaciones de desventaja, y el 20% califico de malo.</p> <p>85% de personas encuestadas considera como positivo las acciones desarrolladas por la Digecog dirigidas a personas en desventaja económica.</p>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	En base al aporte al desarrollo económico de la comunidad y el país, en el 2021 los ciudadanos valoraron al órgano rector de la contabilidad con un 70%, por debajo de la meta de 85%, resultado superado en un 21% en el 2022 con el logro de 91%, en el 2023 se mantiene en un 91%, lo que indica que no hubo variaciones.	
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.	Cabe destacar que la institución en el nivel de transparencia tuvo un desempeño satisfactorio en el 2021 de un 82%, en el 2022 de un 91% muy satisfactorio, 2023 hubo una ligera variación manteniéndose, muy por encima de la meta. La institución se mantiene con altos puntajes en los	

	<p>índices de transparencia que mide la DIGEIG como quedó evidenciado en criterios anteriores.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>De acuerdo a las encuestas realizadas la percepción de los entrevistado fue la siguiente:</p> <p>En el Año 2023 el 88% valora de manera positiva el enfoque medioambiental de la Digecog.</p> <p>2022 el 91% y en el 2021 el 91%</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se evidencia la opinión favorable del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, entre los cuales destacan las respuestas al tema de la accesibilidad abordado en las encuestas realizadas, vía telefónica, en los años siguientes:</p> <p>2023</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>95% en accesibilidad</u> • <u>100% en transparencia y manejo de fondos públicos</u> <p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>94% en accesibilidad,</u> • <u>94% en transparencia</u> <p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94% en accesibilidad • 94% en transparencia <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de transparencia de DIGEIG 2023, 2022, 2021 y2020 • Informe CEP Informe de OPTIC. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Printscreen de sección transparencia en el portal web. • Informe de Redes Sociales. • Informe de encuesta satisfacción usuarios externos 2023, 2022, 2021, 2020 y • Encuesta Marco Estratégico. 	
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Se evidencia como positivo el cumplimiento de las Normas Ambientales por parte de DIGECOG, a través de la adquisición e instalación de 140 tubos LED, abarcando un 100% del sistema de iluminación de la institución, en sustitución de tubos fluorescentes, se reduce el consumo de energía, impactando de manera positiva el medioambiente, junto a proveedores con perfil de responsabilidad social. Se han suscrito servicios de reciclaje, con la empresa Martines Torres que ha permitido entregarle para su disposición final, cumpliendo las normas medioambientales, los materiales y consumibles siguientes:</p> <p>Cartón:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>143 kg en 2018</u> - <u>187 kg en 2019</u> - <u>150 kg en 2020</u> - <u>90 kg en 2021</u> - <u>106.4kg en 2022</u> 	

Papeles

- 825 unidades en 2018
- 677 unidades en 2019
- 371 unidades en 2020
- 861 unidades en 2021
- 640 unidades en 2022

Toners:

- 48 unidades en 2018
- 39 unidades en 2019
- 19 unidades en 2020
- 70 unidades en 2021
- 132 unidades en 2022

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

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

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

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

Se evidencia que se ha desarrollado múltiples proyectos de mejora impactando en los procesos permitiendo una creación de valor público, los cuales se detallan a continuación:

- Implementación de la firma digital, con el propósito de apoyar los procesos virtuales aportando confidencialidad y seguridad a los documentos digitales, indistintamente del medio en que se envía y se comparte la información.
- Desarrollo e implementación del sistema de gestión de reservas de salones de conferencias, servicios de transporte, mantenimientos y/o reparación de equipos.
- Análisis de requerimientos del Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

	<p>En fecha 28/9/2021, se destaca la ejecución del Plan de sensibilización sobre el medio ambiente para concienciar a 113 colaboradores, a través de correos institucionales, terminando el día. 28/9/2021.</p> <p>Se demuestra que DIGECOG, provee transporte colectivo al personal, en vehículos de la flotilla que operan en varias rutas que cubren las vías y áreas de la capital y provincia de Santo Domingo, contribuyendo a la calidad de vida de los colaboradores y reduciendo la emisión de dióxido de carbono.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia en marzo de 2023 la programación y participación de DIGECOG en la Semana Económica del Banco Central con una charla virtual sobre temas contables dirigida a profesionales de diferentes áreas y público en general.</p> <p>Se evidencia en marzo de 2022, 2021 y 2020 la participación de DIGECOG en la Semana Económica del Banco Central, con dos charlas virtuales sobre temas contables dirigidas a profesionales y público en general.</p> <p>Se realizaron diversas actividades de intercambio de conocimientos, como se muestra a continuación.</p> <p>2020 Diplomado en Contabilidad Gubernamental, que realiza la DIGECOG en coordinación con el CAPGEFI, que en su primera versión fue dirigido a</p>	

profesores universitarios de la asignatura de contabilidad, realizado de forma virtual por motivo de la pandemia.

Se evidencia que la DIGECOG el día 06 de octubre realizó un entrenamiento en el que participan analistas y técnicos de las distintas instituciones públicas, con un total de 70 participantes, se llevó a cabo en colaboración con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), y el Instituto de Contadores Públicos (ICPARD).

06 agosto 2020, se evidencia que la DIGECOG, recibió de manera oficial la Certificación en ISO 9001:2015 por la implementación de su sistema de gestión de calidad conforme a esta norma, la cual fue otorgada por la empresa internacional AENOR, en un acto en la sede de la institución.

2019

- Capacitaciones en el Sistema de Análisis de cumplimiento de las Normativas contables (SISACNOC).
- Coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, con el patrocinio de la DIGECOG.
- Realización del Segundo Brunch Navideño con los representantes de los diferentes medios de comunicación del país (radio, prensa y televisión).
- Charlas impartidas a 14 centros educativos.

	<p>- Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país.</p> <p>2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el Banco Mundial. • 2020 se evidencia que la DIGECOG presento la Capacitación sobre el Manual para la Elaboración de los Estados Financieros, en la cual participaron 384 instituciones y se capacitaron 958 servidores públicos. <p>2019</p> <p>Se evidencia en la colaboración de la institución con el Ministerio de Administración Pública en los procesos de selección del Gran Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias. DIGECOG debe comunicar al MAP cuales de las instituciones preseleccionadas para recibir el Gran Premio cumplen con las normativas dictadas en base a lo que disponen la Ley 126-01 del Sistema de Contabilidad Gubernamental y su reglamento de aplicación 526-09.</p>	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

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

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

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

Se evidencia la integración de DIGECOG en la Comisión Interinstitucional de los Órganos Rectores de la Administración Financiera del Estado, así como la participación de representantes de las instituciones, congresos y charlas sobre contabilidad pública.

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

2020

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

	<p>2021 Se evidencia que en el año 2021 se continúa con la eliminación del uso de envases plásticos en el servicio del almuerzo por tipo bufet, medida que fue tomada para mitigar el impacto negativo medio-ambiental desde el año 2019. Se evidencia que la organización cambió el formato de contrato del almuerzo por tipo buffet, eliminando los envases plásticos con el proveedor “Martinez Torres Traveling, S.R. G”.</p> <p>2023 Se evidencia que durante el 2022 y 2023 la DIGECOG, siguió con la programación del cambio de formato de contrato del almuerzo tipo menú para seguir garantizando la calidad del personal de la DIGECOG. eliminando los envases plásticos con el proveedor. “Martinez Torres Traveling.”</p> <p>2021 Se evidencia que 19 agosto 2021 la DIGECOG en coordinación con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal CAPGEFI, realizaron el acto de graduación de 75 técnicos de distintos organismos del Estado, en el Diplomado en Contabilidad Gubernamental.</p> <p>2021 Se evidencia en el 2021 la firma de acuerdos con diferentes instituciones públicas: CAPGEFI, Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, IDOPPRIL (antes ARLSS), Catastro Nacional y Bienes Nacionales.</p> <p>2021</p>	
--	---	--

Se evidencia que la DIGECOG realizó la jornada de planificación en los años 2019, 2020, 2021 convocando los grupos de interés.

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

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

06 agosto 2021, se destaca la participación de la DIGECOG en la consolidación de los estados financieros de 50 ayuntamientos en la implementación de registro contables.

Se evidencia que durante el mes de junio se realizó benchmarking con el Ministerio de Educación, y el Departamento Jurídico de la Digecog, sobre el tema de litigio.

Ver:

- Fotos.

- Nota de prensa.
- Lista de participantes.

Se evidencia que en el 2022 se capacitaron 681 técnicos de las áreas financieras de 366 instituciones, lo que representa el 55% de todas las instituciones públicas de la República Dominicana.

Ver

- Fotos
- Notas de Prensa.
- Listado de participantes.

Para el fortalecimiento de la transferencia de conocimientos en **NICSP** fue lanzado en el 2022, el proyecto especial de formación de 40 agentes multiplicadores en normativas contables, patrocinado por el Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (Progef) a través de la contratación de un consultor experto en la materia.

El proceso de la implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental, fue iniciado con un levantamiento de información financiera que consistió en investigar las disponibilidades de herramientas informáticas de las 30 instituciones de los gobiernos locales, elegidos para su implementación.

Contribuyendo con la transparencia y la rendición de cuentas, durante el primer trimestre de 2022 fue elaborado en tiempo oportuno el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2023, remitido al Ministro de Hacienda que, en

cumplimiento del artículo 13 de la Ley núm. 126-01, lo remitió a la Cámara de Cuentas de la República Dominicana y al Congreso Nacional.

El mismo presentó las informaciones financieras consolidadas del sector público no financiero, logrando incorporar **459** instituciones, equivalentes al **71%** del universo (viendo al Gobierno central conformado por las 158 unidades descritas, como un único ente), que cumplieron con el mandato del órgano rector de la contabilidad en remitir información de calidad y en los plazos establecidos.

Ver

- Fotos
- Notas de Prensa.
- Listado participación.

2022

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

Se evidencia que el día 29 de septiembre 2022 se realizó el entrenamiento en el que participan analistas y técnicos de las distintas instituciones públicas, se lleva a cabo en colaboración con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), y el Instituto de Contadores Públicos (ICPARD).

Ver:

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos. • Notas de Prensa. • Fotos. • Listado de participantes. • Resolución Comisión Interinstitucional. 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales y portal web, a través de notas de prensa que se detallan a continuación</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Se realizaron 61 publicaciones por los principales medios informativos:</u> • <u>6 en 2023</u> • <u>21 en 2022</u> • <u>26 en 2021</u> • <u>08 en 2020</u> <p>Hasta la fecha no se registran coberturas negativas de la institución.</p> <p>Ver: Notas de prensa en periódicos digitales e impresos y portal web.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia el apoyo de DIGECOG como empleador fijo a 03 colaboradores, con alguna discapacidad, siendo distribuidos en distintas áreas de la institución.</p> <p>Se evidencia el 15 de enero en este 2023, la solicitud de inclusión en el Programa de RDINCLUYE.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Carta Constitución. 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se destaca el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas con la realización de tres jornadas de limpieza de Costas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 27 noviembre 2019, se evidencia el apoyo de los colaboradores en la comunidad de Monseñor Noel, Bonaó. Como parte de su estrategia de Responsabilidad Social, la DIGECOG, realizó una jornada de reforestación en el municipio de San Isidro de Juma. • 02 de noviembre 2020 los colaboradores de la DIGECOG sembraron aproximadamente mil 400 árboles en la demarcación demográfica conocida como Colinas de Mina, a la altura del kilómetro 40 de la autopista Duarte, próximo a Villa Altagracia. • 14 noviembre 2021, se evidencia el apoyo a la reforestación en Salina de Baní, con la participación de colaboradores de los distintos departamentos de la DIGECOG. <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Nota de prensa. • Lista de participantes. • Registros semana de la salud. 	

<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>2019, se evidencia el intercambio de conocimientos de las comisiones de la Institución con el Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y el Banco Mundial.</p> <p>2019, se evidencia la coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, con el patrocinio de la DIGECOG.</p> <p>2019, se evidencia la realización del Segundo Brunch Navideño con los representantes de los diferentes medios de comunicación del país (radio, prensa y televisión).</p> <p>2019, se evidencia charlas impartidas por parte de DIGECOG, a 14 centros educativos.</p> <p>2020, se evidencia la participación de DIGECOG en la actividad de benchlearning con lo Banco. Se evidencia la realización del taller sobre sensibilización y capacitación en el Sistema Gubernamental del SIGEF.</p> <p>2020, se evidencia la realización de una (1) Conferencia Almuerzo Día del Contador, en la que participaron representantes del Banco Mundial, el Instituto de Contadores Autorizados de la República Dominicana, el Ministerio de Hacienda, el CAPGEFI y las diferentes universidades del país.</p> <p>2020, se evidencia la realización del Diplomado, de manera virtual, en Contabilidad Pública dirigido a</p>	
--	---	--

profesores universitarios de la asignatura de contabilidad.

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

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

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

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

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

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

Se evidencia la capacitación sobre el Manual para la Elaboración de los Estados Financieros, en la cual

participaron 384 instituciones y se capacitaron 958 servidores públicos.

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

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

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

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

	<p>empoderamiento en los avances en materia de contabilidad pública, la uniformidad y calidad de los registros contables.</p> <p>También se realizó una jornada de socialización con trescientas setenta (370) Instituciones</p> <p>Servicio Nacional de Salud, Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS), Ayuntamiento Santo Domingo Norte y Junta Municipal Rancho de la Guardia, entre otras</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa. • Lista de participantes. • Fotos. • Memoria Anual, 2019, 2020, 2021 y 2022 <p>Se evidencia la sensibilización y capacitación en el 2022. Se capacitaron 681 técnicos de las áreas financieras de 366 instituciones, lo que representa el 55% de todas las instituciones públicas de la República Dominicana.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa. • Fotos. • Lista de participantes. • Memoria Anua 2022 • Lista de participantes. 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo</p>	<p>Se evidencia en el 2020, la formulación y puesta en práctica en DIGECOG del Plan de Emergencias y la</p>	

<p>de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>conformación del Comité de Emergencias de la institución.</p> <p>Se destaca en el 2021, la ejecución del programa para la prevención de riesgo de salud y de accidentes laborales, así como la existencia del Comité SISTAP, con (5) jornadas de vacunación contra el Tétano, (1) contra la Hepatitis B y una contra la influenza en las que se han administrado 741 vacunas.</p> <p>Se evidencia la conferencia manejo de estrés para la prevención de enfermedades, donde participaron 116 colaboradores.</p> <p>Se evidencia la charla de Profamilia "Cuidarte es Amarte", con una participación de 91 colaboradores; y la otra, sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128 colaboradores.</p> <p>En el 2021, se evidencia la charla por parte del personal de HEMOCENTRO, donde se incentivó la cultura de salvar vidas a través de la donación de Sangre.</p> <p>Se evidencia en el 2022 la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública presentando una calificación de 95%.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo</p>	<p>Se evidencia en el 2023, 2022, 2021, 2020 y 2019 participación de DIGECOG en la actividad de benchlearning con la Banco Central, Ministerio de Administración Pública y Tesorería Nacional.</p>	

<p>de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Se evidencia un enfoque medioambiental con el acuerdo que sostiene la DIGECOG con la Empresa Green Love, a la que se hizo entrega de:</p> <p>Cartón</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>143 kg en 2018</u> • <u>187 kg en 2019</u> • <u>150 kg en 2020</u> • <u>90 kg en 2021</u> • <u>9 kg en 2022</u> <p>Toners</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>48 unidades en 2018</u> • <u>39 unidades en 2019</u> • <u>19 unidades en 2020</u> • <u>71 unidades en 2021</u> • <u>93 unidades en 2022</u> <p>Plástico</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>44 unidades en 2018</u> • <u>34 unidades en 2019</u> • <u>0 unidades en 2020</u> • <u>9 unidades en 2021</u> • <u>4 unidades en 2022</u> <p>Se evidencia de manera positiva la validación de los resultados de la medición de la responsabilidad social:</p> <p>En 2019, en San Isidro de Juma, Bonaó, con la participación de 45 colaboradores, donde se sembraron 1,700 plantas de la especie de caoba hondureña.</p>	
---	--	--

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

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

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

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

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

- El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%.
- El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será

	<p>medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bona, tendrá un impacto positivo. <p>Se evidencia la colaboración de DIGECOG en dos Jornadas de Limpieza de “Dominicana Limpia”.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Lista de participantes. • Listado de participantes • Nota de prensa <p>Se evidencia que en el 2022 se realizó la jornada de reforestación de manglares en la Provincia Peravia Bani, donde participaron colaboradores de la DIGECOG.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Lista de participantes. • Nota de prensa. 	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG ofrece los siguientes servicios a las partes interesadas:</p> <p>Asistencia Normativa en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Capacitación a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Orientación a instituciones educativas y gremiales sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>La meta establecida en la DIGECOG es de responder al 100% la cantidad de asistencias técnicas recibidas.</p> <p>Se evidencia la cantidad de asistencias técnicas y seguimientos recibidas por las instituciones durante los años 2022, 2021 y 2020, impactándolas positivamente:</p> <p>2020: 5,084 2021: 8,576 2022: 15,000</p> <p>En el mes de abril 2022 fue realizada una actividad de Orientación a instituciones educativas y gremiales sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental ofrecida al Politécnico Prof. Juan Emilio Bosch Gaviño (El Seibo)</p>	
--	---	--

En 2022 fueron realizadas un total de 28,392 asistencias a instituciones para asesorías y seguimientos, estas fueron respondidas al 100% según las solicitudes.

Fueron respondidas un total de 145 asistencias normativas en el Sistema de Contabilidad Gubernamental correspondientes al período enero-diciembre 2022.

Para el año 2022 se planificó capacitar al 50% de las instituciones segmentado en 25% en el mes de mayo y 25% en noviembre 2022, logrando ejecutar el 85% de lo planificado. Se capacitaron 1093 técnicos de las áreas financieras de 668 instituciones.

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

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

En 2021 fueron realizadas un total de 46,923 asistencias a instituciones para asesorías y

seguimientos, estas fueron respondidas al 100% según las solicitudes.

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

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

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

Durante el período 2020-2022 se obtuvieron resultados de **activos corrientes** que reflejan un comportamiento de un 31% de incremento en relación al 2020 y de un 10% del 2021 en relación año 2020, estos datos evidencian que a nivel país estamos avanzando con pasos agigantados.

En el mismo periodo en relación a **propiedad, planta y equipo** los estados reflejan resultados de 14% de incremento del 2022 en relación a 2020 y de un 8% del 2021 en relación al año 2020.

En 2020, se realizaron 38,307 asistencias a 166 unidades Ejecutoras del Gobierno Central y 512 Entidades del resto de Instituciones del Sector

Público para un incremento extraordinario de 172% con relación al año anterior.

En 2019, 14,089 asistencias a 512 instituciones para un incremento extraordinario de 189% respecto al año anterior.

En 2018, 4,863 asistencias a 278 instituciones.

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

Fue realizada la encuesta de satisfacción de servicios en una nueva modalidad implementada por el Ministerio de Administración, arrojando los siguientes resultados:

En 2022:

- 95.80% en tiempo de respuesta.
- 95.74% en calidad del servicio.

En 2021:

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

En 2020:

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

En 2019:

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

En 2018:

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

En 2019:

- 100% en fiabilidad.

En 2018:

- 94.4% en fiabilidad

Durante el mes de diciembre 2022 la institución obtuvo resultados en los indicadores de metas presidenciales de:

1. Índice de Gestión presupuestaria 94%
2. Normas básicas de control interno 100%, pendiente de auditoria de cumplimiento por CGR.
3. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública 98%, posición No. 1 del ranking y reconocida por el MAP por ser la institución con mayor puntuación en ese indicador.
4. Índice de Ley No. 200-04 100%
5. Índice de TIC y gobierno electrónico / OPTIC / SISTICGE 96.34%, 4to lugar del ranking.
6. Indicador de Uso del Siscompras 100%
7. Transparencia Gubernamental 96.16%
8. Sistema de Análisis del Cumplimiento de Las Normativas Contables (SISACNOC) 92%.

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

1. Índice de Gestión presupuestaria 100%
2. Normas básicas de control interno 65.03% por cambio de metodología de la CGR, a la fecha se registraba un 93.63%.
3. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública 95%

4. Índice de Ley No. 200-04 71%
5. Índice de TIC y gobierno electrónico / OPTIC / SISTICGE 96%
6. Indicador de Uso del Siscompras 99%
7. Transparencia Gubernamental 99%
8. Sistema de Análisis del Cumplimiento de Las Normativas Contables (SISACNOC) 100%.

Fue planificado en el POA 2022 la elaboración de cuatro (4) Compendios Normas, Políticas y Procedimientos Contables, conteniendo 28 procedimientos.

Las normas elaboradas fueron:

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

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

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

Las normas elaboradas fueron:

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

- Procedimiento para el tratamiento contable de hechos ocurridos después de la fecha de presentación.
- Procedimiento para el tratamiento contable de los beneficios a los empleados.
- Procedimiento “activos y pasivos financieros”.
- Procedimiento de depreciación.
- Procedimiento para el tratamiento contable para la baja de bienes.
- Instructivo sobre el concepto agrupador del gasto.
- Procedimiento para el tratamiento contable de cuentas por pagar.

Fueron actualizadas 8 Normas:

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

En 2020 se elaboraron, actualizaron y/o emitieron:

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

En 2019 se elaboraron:

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

En 2018 se actualizó:

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

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

Ver:

- Normas, Políticas Procedimientos, Manuales y Guías Contables elaborados en los años 2021, 2020, 2018 y 2019.

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento y asesoría contable a Instituciones del Sector Público en el SIAB 2018-2021. • Memorias Anuales 2021, 2020, 2019 y 2018. Informes de Encuestas Trimestrales 2021, 2020, 2019 y 2018. • Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas 2021, 2020, 2019 y 2018. • Reporte del Sistema Integrado de Servicios SIS. • Actualizaciones de indicadores metas presidenciales. 2021-2022. • Estados Financieros consolidados 2020-2022 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Como impacto en la sociedad para mejorar la transparencia, se evidencia para 2019-2020 el lanzamiento del Sistema de Análisis en el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC) de las instituciones públicas, como parte de los sistemas de innovación y mejora desarrollados por la institución en la prestación de sus servicios, donde fueron evaluadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2019: 300 instituciones públicas. - En 2020: 457 instituciones. <p>En el 2022: El SISACNOC registra un total de 664 instituciones de las cuales 343 poseen resultados satisfactorios entre 80% y 100%, 141 poseen resultados entre 60% y 79%, 21 instituciones con resultados de cierto avance entre 0% y 59% y las restantes instituciones no presentan ningún avance.</p>	

En 2021: El SISACNOC registra un total de 664 instituciones de las cuales 343 poseen resultados satisfactorios entre 80% y 100%, 141 poseen resultados entre 60% y 79%, 21 instituciones con resultados de cierto avance entre 0% y 59% y las restantes instituciones no presentan ningún avance.

Se evidencia que la DIGECOG ha cumplido el mandato constitucional, misional e institucional respecto a la transparencia y rendición de cuentas, mediante la elaboración y remisión anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), realizando en el tiempo oportuno, según lo planificado.

En el ERIR de cierre del 2022, fueron incorporadas un total de 527 Instituciones, según detalle:

Gobierno Central: 154
Descentralizadas: 59
Seguridad Social: 8
Empresas Públicas No Financieras: 19
Gobiernos Locales: 280
Sector Público Financiero: 7

Fue realizado el lanzamiento del **Diplomado de los Costos de la Producción Pública**, realizado en coordinación con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)

En el ERIR de cierre del 2022, fueron incorporadas un total de 527 Instituciones: 154 instituciones del Gobierno Central, 59 descentralizadas, ocho (8) de la seguridad social, 19 Empresas públicas No

financieras, 280 Gobiernos locales y siete (7) Instituciones del sector publico financiero.

En el ERIR de cierre del 2021, fueron incorporadas un total de 521 Instituciones: 157 instituciones del Gobierno Central, 56 descentralizadas, siete (7) de la seguridad social, 15 Empresas públicas No financieras, 280 Gobiernos locales y seis (6) Instituciones del sector publico financiero.

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

Se evidencia un portal web rediseñado, moderno y eficiente que ofrece servicios públicos de calidad que impactan a los ciudadanos, con un total de 209,788 visitas en los últimos cuatro (04) años:

- En 2022 47,674
- En 2021 40,507
- En 2020:70,962
- En 2019: 50,645

Se evidencia que DIGECOG ha obtenido certificaciones de la OGTIC en las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) como se detalla a continuación:

Durante el año 2022 la institución fue reconocida por ocupar la posición no. 4 en la cobertura del ranking con una puntuación de 96.34% de avance en el índice de TIC.

	<p>En 2022, obtuvo las Certificaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación NORTIC B2 - Certificación NORTIC A6 <p>Recertificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NORTIC A2 - NORTIC A3 - NORTIC A4 - NORTIC A5 - NORTIC E1 - <p>En 2021, las Certificaciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación NORTIC A4 - Certificación NORTIC A6 <p>Recertificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NORTIC A2 - NORTIC A3 - NORTIC A5 - NORTIC E1 <p>En 2020, la Certificación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno dominicano (NORTIC A3). - Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano (NORTIC A:4) <p>En 2019, la Recertificación de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado dominicano (NORTIC A5).</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> - En el año 2018, cuatro (04) Re-Certificaciones en: - NORTIC A3 - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2). - Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5). - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de la Dirección de Análisis de la • Información Financiera de los años 2018-2021. • Portal web de la DIGECOG para NORTIC. • ERIR 2021 • ERIR 2022 • Visitas al portal web institucional. • Ver evidencias de certificaciones 2022 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG aprovecha los resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>Es por esa razón que ha visitado varias instituciones otras muchas han visitado la DIGECOG con la intención de conocer sus prácticas en las mejoras de los servicios, procesos y calidad, dentro de las instituciones con las que se ha realizado benchmarking se encuentran:</p> <p>la institución tomó la iniciativa de certificar a 5 auditores internos en la Norma ISO 9001-2015,</p>	

después de haber visitado el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) y ver que ellos así lo hicieron, además, en esa actividad se pudieron ver sus experiencias en materia de gestión de calidad y sus acciones desarrolladas que los llevó a ser ganadores del premio nacional a la calidad.

Producto a benchmarking con MAP fue implementado el sistema CERTOOL.

Se evidencia la contratación de una consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad sustentado en la Norma ISO-9001:2015. (eliminar o poner abajo)

Se evidencia la realización de un ejercicio de benchmarking con el MAP para conocer su experiencia en la implementación de la Norma ISO 9001:2015.

Se evidencia que DIGECOG participa en actividades de Benchmarking organizadas por el MAP. Un ejemplo de ello fue la participación de una panelista del Departamento de Recursos Humanos en una actividad de Benchmarking sobre Evaluación de Desempeño, coordinada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Durante el año 2022 la DIGECOG participó de 10 Benchmarking con el objetivo de Intercambiar experiencias con:

1. Banco central, Dpto. Cultural (enero 2022)

2. Hospital Hugo Mendoza (febrero 2022)
3. Dirección General de Impuestos Internos (febrero 2022).
4. Superintendencia de Pensiones, SIPEN (marzo 2022)
5. Ministerio de Salud Pública (abril 2022)
6. Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) (junio 2022)
7. Tesorería Nacional (mayo 2022)
8. Ministerio de educación (septiembre 2022)
9. Contraloría General de la Nación (CGN) (noviembre 2022).
10. Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal | CAPGEFI (noviembre 2022)

Durante el año 2021 la DIGECOG participó en Benchmarking con el objetivo de Intercambiar experiencias con:

1. Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
2. Ministerio de Hacienda (en 3 oportunidades para conocer en cada uno temas diferentes).
3. Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
4. Ministerio de Administración Pública MAP.
5. Benchmarking de Hospital Hugo Mendoza.
6. Benchmarking con Superintendencia de Pensiones (SIPEN)
7. Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza
8. Ministerio de Salud Pública.
9. Banco Central.

Ver:

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de benchmarking 2018-2021 • Informes de participación en benchmarking. 2018-2021 • Mejoras en procesos producto a realización de benchmarking • Ver benchmarking 2022 • Acta de reunión de benchmarking • Fotos de reunión 	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La DIGECOG ha planificado la firma de acuerdos de colaboración entre diferentes instituciones, en la actualidad tiene suscrito un total de 43 acuerdos o convenios vigentes desde el año 2018 a la fecha. Acuerdos a los que se les da seguimiento y monitoreo a las acciones comprometidas en el tiempo que corresponden, estos tienen un cumplimiento de un 100%,</p> <p>Acuerdos de colaboración: 16 Acuerdos de saneamiento Contable: 25 Acuerdos sin fines de lucro: 01 Acuerdo con institución privada: 01</p> <p>Acuerdos de colaboración interinstitucional 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI). - Empresa Recicladora GREE LOVE, SRL - Ministerio de Administración Pública (MAP) - Dirección General de Bienes Nacionales- Dirección General Catastro Nacional. - El Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la Rep.Dom. (ICPARD). 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección General Contrataciones Públicas. - Dirección Central del Servicio Nacional de Salud (SNS) - Instituto Duartiano - Gobernación del Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte - Centro Nacional de Ciberseguridad. (CNCS). <p>Además, en el marco del Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), se firmaron 24 Convenios Interinstitucionales, para la depuración de saldos contables, con el objetivo de mostrar la realidad económico-financiera de las instituciones del Gobierno Central y para lograr el involucramiento de las máximas autoridades ejecutivas de las instituciones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Alianzas 2018-2021 • Matriz de acuerdos y convenios 2018-2022 • Acuerdos firmados por las áreas sustantivas (25) 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Como resultado de las inspecciones la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, DIGECOG recibió Medalla de Plata 2018, medalla de Oro 2021 y 2022, respectivamente en las participaciones en Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias.</p>	

En el año 2022 fueron realizadas 14 auditorias internas y una (1) auditoria externa.

En la realización de esas auditorias fueron auditados 34 procesos con los siguientes resultados: 18 No conformidades, 32 Observaciones, 22 Oportunidades de mejoras y, además fueron detectado 58 puntos fuertes.

En febrero 2022 se recibieron los auditores de la Contraloría General de la Republica para evaluar el periodo agosto 2020-diciembre 2022, la misma se encuentra en proceso de realización.

En agosto del 2022 fue realizada Encuesta de Satisfacción Institucional a requerimiento del Observatorio Nacional de los servicios desde el Ministerio de Administración de Publico, MAP con resultados de satisfacción general de **95.74%**.

Fue recibida la evaluación de renovación de la Carta Compromiso al ciudadano correspondiente al periodo febrero 2022-enero 2023 con resultados de **99%**.

La DIGECOG es evaluada con una periodicidad mensual en los Indicadores de metas presidenciales, con 8 indicadores obteniendo un promedio general de **97%** de cumplimiento en el año 2022.

Fue completada la matriz de autoevaluación CAF 2022 y el informe de retorno en respuestas a las áreas de mejoras identificadas por el equipo evaluador.

Durante el año 2021 se realizaron auditorías internas a los departamentos de: Dirección de Análisis de la Información, Oficina de Acceso a la Información, Departamento Jurídico, Tecnologías de la Información, Planificación y Desarrollo, Dirección de Procesamientos Contables, Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, Comunicación y Normas y Procedimientos.

En 2021, se realizó una (1) auditoría externa de seguimiento por parte de AENOR a los departamentos Planificación y Desarrollo, Normas y Procedimientos, Procesamientos Contables, Análisis de la Información, Comunicación, Recursos Humanos y Tecnologías, como resultado de esa auditoría se recibieron cero (0) no conformidades, tres (3) observaciones y una (1) oportunidad de mejora.

De las auditorías realizadas se han recibido un total de:

En 2021:

No conformidades: 13 Observaciones: 18

Recomendaciones: 21

Fortalezas: 41 Oportunidades de mejora 2

En 2020:

No conformidades: 9 Observaciones: 5

Recomendaciones: 0

Fortalezas: 0 Oportunidades de mejora 5

En 2019:

No conformidades: 1 Observaciones: 1

Recomendaciones: 0

Fortalezas: 0 Oportunidades de mejora 3

Fue recibida la evaluación de la Carta Compromiso al ciudadano correspondiente al periodo enero 2021- febrero 2022 con una puntuación de 97.55%.

Además, fue completada la matriz de autoevaluación CAF 2021 y el informe de retorno en respuestas a las áreas de mejoras identificadas por el equipo evaluador.

Se evidencia que, en junio de 2020, el Ministerio de Hacienda recibió el Informe de Retorno con los resultados de la última evaluación PEFA realizada en el país y DIGECOG está a la espera de recibirlo.

Evaluación PEFA 2022.

La Direcog recibió evaluación B+ en la más reciente evaluación del Programa de Gasto Público y Rendición de Cuentas (PEFA) con calificación por encima de otros países como Costa Rica, Colombia, Guatemala, Argentina y El Salvador.

Se evidencia la mejora continua en el proceso de las inspecciones y auditorias de impacto realizadas a la institución, obteniendo los resultados siguientes:

En 2022, se recibieron 316 estados financieros, de los cuales se incluyeron cincuenta y seis (56) nuevos estados en el ERIR.

En 2020:

La DIGECOG obtuvo la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, de todos sus procesos, luego de ser

auditada por la empresa certificadora AENOR. 2 auditorías internas sobre políticas, procedimientos e información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el 2020, fueron recibidos más de 400 Estados Financieros, de los cuales 290 fueron incluidos en el ERIR y el Estado Financieros Consolidado, en virtud de que cumplen los criterios de calidad exigidos por el órgano rector.

En 2019, los resultados alcanzados en función de las inspecciones realizadas por DIGECOG a las instituciones del sector público fueron extraordinarios, pues se superó con creces el año anterior, al recibir 316 estados financieros, de los cuales se incluyeron cincuenta y seis (56) nuevos estados en el ERIR.

En 2018, resultado del impacto de su gestión y la prestación de los servicios en ese año fiscal, DIGECOG recibió doscientos sesenta (260) estados financieros, por parte de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno, para analizarlos e incluir en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), los que cumplen con las normativas emitidas por DIGECOG en su condición de órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental

Se evidencia que la DIGECOG ha recibido las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG. La meta establecida para los resultados de esas

evaluaciones es de un 100%. Las calificaciones logradas fueron las siguientes:

- En 2022: 98.18%
- En 2021: 99%
- En 2020: 100%
- En 2019: 100%.
- En 2018: 93.5%

Se evidencia que DIGECOG obtiene calificación sobre saliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), ocupando en la actualidad la posición no. 1 del ranking en diciembre 2022 razón por la que la institución fue reconocida por el MAP.

La meta establecida para los resultados de esas evaluaciones es de un 100%.

- 98% en 2022
- 95% en 2021
- 96.88% en 2020
- 95.16% en 2019
- 90.32% en 2018

Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Gubernamental de Tecnologías y Comunicación (OGTIC) respecto a DIGECOG. En el 2022 fue reconocida por ocupar la posición no. 4 del ranking con una puntuación de 96.34%

- En 2022: 96.34%
- En 2021: 91.95%
- En 2020: 95.95%
- En 2019: 96.99%
- En 2018: 95.99%

	<p>Se evidencia el alto desempeño de DIGECOG respecto al cumplimiento de las normativas dictadas por la OPTIC, a través de Certificación en las Normas NORTIC A6, B2, y recertificaciones A2, A3, A4, A5 y E1</p> <p>-SISCOMPRAS 100% Indicador de Gestión Presupuestaria 94% Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables 92%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de indicadores de metas presidenciales 2022 • Ranking de cumplimiento de indicadores de metas presidenciales 2022. • Resultados de auditorías internas 2022 • Resultados de auditorías externas 2022 • Carta compromiso al ciudadano • Auditoria Contraloría General de la República (febrero 2022). • Ranking SISMAP 2018 -2022. • Reporte DIGEIG 2018 -2022. • Ranking SISTICGE 2018 -2022. • Evaluaciones de indicadores de metas presidenciales 2021-2022 • Resultados de auditorías internas y externas 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Como evidencia de innovaciones la DIGECOG ha continuado con la inclusión de instituciones al Sistema de Acreditación del Cumplimiento de las Normativas Contables SISACNOC y como logro institucional ese indicador fue colocado dentro de los indicadores de metas presidenciales en donde se	

Documento Externo
SGC-MAP

monitorea el cumplimiento del mismo a todas las instituciones,

De las 661 instituciones incorporadas al Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (Sisacnoc), para el 2022, 359 están calificadas entre 80-100, 134 están calificadas entre 60-79 y 167 se encuentran entre 0-59%

En el año 2022 la Digecog fue incluida dentro de las instituciones del Ministerio de Hacienda para realizar la carga de la Planificación Estratégica y Operativa realizando con éxito la carga del POA y las evidencias que sustentan la ejecución para un cumplimiento del 100%.

La institución participó del 1er Foro Internacional de Innovación Pública dirigido por el Ministerio Administrativo de la Presidencia en la que estuvo presente el presidente de la Republica Sr. Luis Abinader Corona y asistieron tres (3) colaboradores de la Digecog.

La Digecog planificó la elaboración de políticas de Innovación con la finalidad de conducir a los colaboradores a una cultura de innovación, a través del fomento de la creatividad y el desarrollo de habilidades, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la Dirección General de Contabilidad (Digecog), logrando reinventar metodologías de cambios que impacten de forma directa la sociedad, fue creada, aprobada y difundida la

Política de Gestión de la Innovación en el mes de agosto 2022.

Dentro de los proyectos innovadores planificados para los años 2022 estuvieron:

1. Implementación de una unidad de monitoreo del servicio o Proyecto de Cultura de servicios. Fue implementada la primera Fase con un diagnóstico.
2. Certool
3. Proyecto de costos.
4. Firma de acuerdo de colaboración entre PMI-RD y Digecog.
5. Presentación de informaciones en POWER BI.
6. El lanzamiento del
7. Sistema de Implementación de Normativas Contables (SINOC)

La DIGECOG ha acogido la sugerencia de innovación del Ministerio de Administración Pública MAP de diseñar la Carta Compromiso estilo brochure y como elemento agregado esta posee código QR que redirige al usuario a los servicios que ofrece la institución.

Fue realizado el lanzamiento del Concurso e investigación sobre temas contables, programado en el POA 2022 como indicador para ser realizado en agosto-noviembre 2022.

La Digecog, tiene programado iniciar el proyecto de innovación este año 2023, para ello se tienen colocadas actividades puntuales en el POA 2023, fue definida la política y procedimientos de proyecto,

fueron creados los TDRS y se está en el proceso de realización de un benchmarking con el MAP para ver sus buenas prácticas en ese tema.

La DIGECOG en el año 2021 diseñó su sistema de planificación estratégica, Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) creado con la finalidad de dar seguimiento a las actividades del POA y en el mismo año fueron diseñados tableros de mando (Dashboards) en Excel para el monitoreo de los indicadores, desarrollados para todos los departamentos, en donde se puede tener una vista de todos los movimientos para el logro de los indicadores de forma mensual.

En la DIGECOG, a través de la Dirección de Análisis de la Información se implementó la técnica de presentación de informaciones contables dinámicas a través de la herramienta POWER BI replicadas de manera activa en la página de la institución para el consumo de todos los ciudadanos.

En la actualidad, la DIGECOG tiene aprobado el proyecto de creación de una unidad de atención al usuario con la finalidad de tener una atención directa con el cliente (ciudadano) una de las actividades desarrolladas para estos fines fue la realización de Benchmarking con la DGII con miras a conocer sus buenas prácticas en ese tema.

La DIGECOG, ha acogido la sugerencia de innovación del Ministerio de Administración Pública MAP de diseñar la Carta Compromiso estilo brochure y como elemento agregado esta posee

código QR que redirige al usuario a los servicios que ofrece la institución.

En el año 2019 Se evidenció que DIGECOG realizó el Análisis, Diseño y Desarrollo del Sistema de Acreditación del Cumplimiento de las Normativas Contables SISACNOC cuyo fin consiste en monitorear y medir a las instituciones respecto a los niveles de cumplimiento, en términos de eficiencia, eficacia y calidad de las normativas contables que emite la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), a través de una serie de indicadores cuya validación contribuye al logro de resultados como parte de la innovación en los servicios destinados a la mejora del impacto del órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental en las partes interesadas y la sociedad en sentido general.

Se evidenció que DIGECOG continúa trabajando en la estrategia de “Certificación del Cumplimiento Normativo”. En este sentido, fue desarrollado, socializado e implementado el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), se elaboraron dos (2) guías inductivas para usuarios internos y usuarios externos y se elaboró un informe que refleja las instituciones que cumplen con los indicadores del SISACNOC en los Estados Financieros del 2019.

Se evidencia que DIGECOG implementó un nuevo diseño de la Página Web Institucional que ahora permite a los usuarios tener un acceso más ágil y dinámico a los contenidos.

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias de innovaciones en servicios 2022 • Evidencia proyecto cultura de servicios • Acuerdo PMI-RD • Capacitaciones en Proyectos • Proyecto de innovación (TDR, Procedimiento, benchamrking) • Sistema de Acreditación de las Normativas Contables (SISACNOC). • Pantalla página web institucional. • Capturas de pantallas del SISMEP • Matriz de innovaciones. Resultados del SISACNOC / certificados. 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La DIGECOG, órgano rector del sistema de contabilidad gubernamental responsable de emitir las normas, políticas y procedimientos técnicos que permiten procesar, evaluar y exponer los hechos económicos y financieros que afecten o puedan llegar a afectar el patrimonio de las Instituciones del Sector Público.</p> <p>Se continua con el proceso de realización del anteproyecto de ley contabilidad pública, con una planificación en el PEI para ser ejecutados (2021 (5%), 2022(20%),</p> <p>En el año 2022 continua en el proceso de realización del anteproyecto de ley contabilidad pública, con una planificación en el PEI para ser ejecutados (2021 (5%), 2022(20%), en el 2022 fueron realizadas las actividades de Discutir y/o socializar anteproyecto y Realizar seguimiento al anteproyecto de la Ley de Contabilidad.</p>	

	<p>En el año 2022 fueron elaborados 4 compendios conteniendo todas las normativas realizadas y actualizadas comprometidas para el año.</p> <p>Fueron elaboradas Elaboración de 13 Normativas Contables Actualización de 8 Normativas Contables</p> <p>Cumplimiento del 100% con la carga de los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, la institución está pendiente de la programación de auditoría por parte de la Contraloría General de la República.</p> <p>En el año 2021: Elaboración de 13 Normativas Contables Actualización de 8 Normativas Contables.</p> <p>Como resultados de implementación de reformas del sector público en el componente que le corresponde a la DIGECOG se ha logrado un 100% en el avance de la implementación en Normas Básicas de Control Interno, además, la DIGECOG logró ser la institución de las dependencias del Ministerio de Hacienda que muestra mayores avances significativos en el desarrollo del plan de acción del PROGEF,</p> <p>En 2020, DIGECOG elaboró y/o actualizó once (11) normativas contables, según el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una (1) Norma de Corte Semestral - Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las 	
--	--	--

	<p>Instituciones del Gobierno General,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tres (3) Procedimientos - Un (1) Manual - Tres (3) Instructivos - Tres (3) Guías - <p>En 2019, DIGECOG elaboró las normativas siguientes, catorce (14):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una (1) Norma de Corte Semestral y - Una (1) Norma de Cierre Fiscal para las Instituciones del Gobierno General, - Elaboración y/o Actualización de doce (12) - Normativas Contables <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • Normativas contables, elaboradas 2018-2021 • Normativas contables, actualizadas, 2018-2021 • Anteproyecto de ley contabilidad pública. • Reporte de evaluaciones NOBACI 2022 • Informes de avances del PROGEF 2021-2022 	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La Digecog hace una gestión eficiente de los recursos humanos con la contratación de colaboradores enfocados en el alcance de los objetivos y de las metas estratégicas de la	

institución, ofreciéndoles todos los recursos necesarios para realizar sus funciones a cambio de un buen clima laboral, salarios conforme al ámbito profesional que desempeñan, transporte, uniformes, entre otros beneficios que están descritos en otros criterios.

Se evidencia que la institución elabora y ejecuta un (1) plan capacitación anual:

En el año 2022, fue planificado un total de 75 actividades formativas entre talleres, charlas, cursos y diplomados, de las que se ejecutaron un total de 63 dentro del plan y 57 fuera del plan para un total de 120 capacitaciones realizadas en el año 2022 y un porcentaje de 160% de efectividad del plan con una participación de 2,956 personas entre las diferentes actividades formativas.

Las actividades formativas de mayor impacto son:

1. Curso: Excel Avanzado, 10 colaboradores.
2. Diplomado en Hacienda Pública, 18 colaboradores
3. Diplomado: Contabilidad Gubernamental, 15 colaboradores.
4. Diplomado en Gestión Estratégica del Cambio 20 colaboradores.
5. Curso redacción de informes técnicos 45 colaboradores.

Para mantener las instalaciones de forma óptima la institución planifica y elabora un plan de mantenimiento planta física, vehículos y

mayordomía, mismo que es actualizado cada año y contempla un cronograma para la ejecución de estas acciones que luego son monitoreadas a través del POA de forma trimestral o mensual como corresponda.

En el año 2021, fue planificado un total de 60 actividades formativas entre talleres, charlas, cursos y diplomados, de las que se ejecutaron un total de 93 con una participación de 1498 personas entre las diferentes actividades formativas.

Las actividades formativas de mayor impacto son:

6. Curso: Excel Avanzado, 6 colaboradores.
7. Curso: Planificación Estratégica, 25 colaboradores.
8. Diplomado: Contabilidad Gubernamental, 71 colaboradores.
9. Curso: Ortografía y Redacción, 17 colaboradores.

En el año 2020, se evidencia la implementación del Plan de capacitación, con una planificación de 75 actividades formativas. realizándose un total de 39 de estas, equivalente a un 52%, en vista de que las restantes tuvieron que ser canceladas, dadas las medidas económicas y sanitarias contempladas por la Pandemia del COVID-19.

Desglosadas en:

149 capacitaciones, de las cuales, 70 fueron realizadas durante el período de confinamiento, impactando a 276 colaboradores, compuestas por:

- 51 charlas y webinars
- 11 cursos
- 5 talleres
- Diplomados y especializaciones

Se evidencia la implementación del plan de capacitación DIGECOG en 2019, logrando un total de 75 capacitaciones, distribuidas de la manera siguiente:

- 5 talleres
- 23 diplomados
- 37 cursos
- charlas
- 1 maestrías
- 5 conferencias
- 01 panel

Se evidencia la planificación de 51 capacitaciones en 2018, superando este número con la ejecución de 18 nuevas para un total de 69, superando las expectativas con respecto al año anterior en un 76.81%, logrando impactar de manera positiva el 95% de los colaboradores de DIGECOG en su formación personal y profesional.

- 242 talleres
- 26 diplomados
- 573 cursos
- 250 charlas
- 08 seminarios
- 13 inducciones
- 01 coaching internacional

	<p>Para mantener las instalaciones de forma óptima la institución posee un plan de mantenimiento planta física, vehículos y mayordomía, mismo que es actualizado cada año y contempla un cronograma para los mantenimientos, dicho plan es realizado para cada año y son ejecutados, según lo planificado, estas acciones son monitoreadas a través del POA de forma trimestral o mensual como corresponda.</p> <p>Los planes de mantenimiento todos poseen ejecución al 100%,</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de mantenimientos 2020-2023. • Plan de capacitación 2018-2023 • Informes de capacitación. • Listados de participantes de las capacitaciones. • Programación del Plan de Mantenimiento en el POA 2019-2023. • Beneficios al personal (uniformes, almuerzos, etc.) • Fotos de actividades de formación (capacitaciones) 2018-2023 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La DIGECOG con la finalidad de mejorar los procesos y servicios con temas innovadoras se ha planificado desarrollar herramientas tecnológicas que en la actualidad están implementadas y puestas en marcha.</p> <p>En marzo 2023, se dio inicio a la primera sesión del Diplomado en Costos de la Producción Pública con el primer módulo sobre Gestión para Resultados y Evaluación de Eficiencia de</p>	

Programas Públicos, con una participación de 24 colaboradores internos y externos.

En el mes de mayo 2022, la Digecog celebró un foro para intercambiar experiencias en la implementación de Power BI en las instituciones públicas, con el objetivo de enriquecer conocimientos e ideas sobre cómo manejar y presentar datos financieros de una manera dinámica, interactiva y comprensible para los ciudadanos, y la toma de decisiones de los encargados de las finanzas públicas.

En el mes de noviembre 2022 fue lanzado el Primer Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, en el que podrán participar todas las personas dominicanas mayores de edad, profesionales, académicos o investigadores residentes en el país. El concurso cuenta con tres (3) premios: 1er. lugar 250,000 2do. lugar 200,000 y tercer lugar 150,000.

- Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). Año 2019.
- Implementación de Sistema de gestión de calidad basado en las Normas ISO: 9001-2015. febrero 2020.
- Desarrollo de tableros de control (tableros de mando) para los monitoreos individuales de los POA. Enero 2021
- Sistema Integrado de Producción de Estadísticas (SIPE). Marzo 2021.
- Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación. Junio 2021.
- Rediseño de Portal Web.

	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de Carta Compromiso al Ciudadano con la inclusión de otros servicios, acción comprometida en el POA 2022. - Creación de área de cultura de servicios, para mejorar la atención al ciudadano cliente. - Creación de cuadro de mando integral para el monitoreo del PEI. - Sistema (software) de Administración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (CERTOOL). - Sistema de solicitud de servicios SIS <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISACNOC • Certificado Normas ISO: 9001-2015. • Tableros de Mando o Dashboard • Procedimientos de SIPEI • Informes de SIPEI • Capturas de pantalla SISMEP • Reportes de SISMEP • POA 2022 • Política o procedimiento de cultura de servicios. • Tableros del PEI. • Sistema (software) de Administración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (CERTOLL). • Gráfico de innovaciones 2020-2021 • Gráfico de innovaciones 2022 • SISTEMA SIS 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Con la finalidad de evaluar los resultados obtenidos en la prestación de sus servicios la Digecog realiza	

Documento Externo
SGC-MAP

análisis comparado con instituciones relacionadas a su misión: Dirección General de presupuesto, Digepres, Contraloría General de la República y Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.

Resultados comparados de indicadores de metas presidenciales para el año 2022 la Digecog obtuvo resultados excelentes en todos los indicadores de metas presidenciales.

Análisis comparativo con otras instituciones.

Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Digecog.

Normas Básicas de Control Interno, NOBACI: **100%**

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP **98%, posición No. 2 del ranking**

Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC: **Medalla de Oro, postulación 2022.**

Índice de Gestión Presupuestaria. IGP: **94%**

Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables, SISACNOC: **92%**

Índice de Compras y Contrataciones Públicas, SISCOMPRAS: **100%**

Índice de TIC y gobierno electrónico, OGTIC: **96.34%, posición 4**

Índice de Transparencia: **98.18%**

Dirección de Contrataciones Públicas, DGCP:

Normas Básicas de Control Interno, NOBACI: **0.91%**

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP: **92.28%, Posición 16**

Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC:
Medalla de Oro, postulación 2022
Índice de Compras y Contrataciones Públicas,
SISCOMPRAS: **99.83%**
Índice de TIC y gobierno electrónico, OGTIC
85.35%, Posición 41
Índice de Transparencia: **97.83%**

Comisión Nacional de Energía, CNE:
Normas Básicas de Control Interno, NOBACI:
98.73
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública,
SISMAP: **53.69% posición 149**
Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC:
Gran Premio, postulación 2022
Índice de Gestión Presupuestaria. IGP: 97%
Índice de Compras y Contrataciones Públicas,
SISCOMPRAS: **99.87%**
Índice de TIC y gobierno electrónico, OGTIC:
77.03%, posición 83

**Ministerio de Industria y Comercio y
Mypimes, MICM:**

Normas Básicas de Control Interno, NOBACI:
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública,
SISMAP: **95.1% posición 5**
Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC:
Índice de Gestión Presupuestaria. IGP
Sistema de Análisis del Cumplimiento de las
Normativas Contables, SISACNOC:
Índice de Compras y Contrataciones Públicas,
SISCOMPRAS: **99.71%**
Índice de TIC y gobierno electrónico, OGTIC:
90.90%, posición 23
Índice de Transparencia:

DIGEPRES: Medalla de Oro, año 2020.
CONTRALORIA: Medalla de Plata, año 2016.
MICM: Medalla de Oro año 2021.
DIGECOG: Medalla de Oro, año 2021.

Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras, Siscompras.

DIGEPRES: Calificación de 96.38% en el cuarto trimestre 2021.
CONTRALORIA: Calificación de 96.10% en cuarto trimestre
MICM: Calificación de 99.66% en el cuarto trimestre
DIGECOG: Calificación de 98.69% en el cuarto trimestre

<https://www.dgcp.gob.do/siscompras>

Sistema de Monitoreo de Administración Pública, SISMAP

DIGEPRES: Calificación de 88.60% y posición No. 15 del ranking.
CONTRALORIA: Calificación de 84.82% y posición No. 32 del ranking.
MICM: Calificación de 93.77% y posición No. 2 del ranking.
DIGECOG: Calificación de 91.85% y posición No. 6 del ranking.

Resultados al 21 de abril 2022

<https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/RankingView>

Índice de Uso de Tic e Implementación de Gobierno Electrónico, SISTIGE:

DIGEPRES: Calificación de 94% y posición No. 13 del ranking.

CONTRALORIA: Calificación de 92.84% y posición No. 20 del ranking.

MICM: Calificación de 91.80% y posición No. 24 del ranking.

DIGECO: Calificación de 95.95% y posición No.7 del ranking. <https://sisticge.dominicana.gob.do>

Sistema de Análisis del Cumplimiento de Las Normativas Contables:

DIGEPRES: Calificación de 94% y posición No.54 del ranking al cierre del año 2021.

CONTRALORIA: Calificación de 97% y posición No. 26 del ranking al cierre del año 2021

MICM: Calificación de 93% y posición No. 64 del ranking al cierre del año 2021.

DIGECO Calificación de 98% y posición No. 12 del ranking al cierre del año 2021.

Normas Básicas de Control Interno, NOBACI:

DIGECO: Calificación de 93.63%, según reporte recibido de parte de la Contraloría General de la Republica, marzo 2022.

Carta Compromiso al Ciudadano:

DIGEPRES: octubre 2021-octubre 2023 Resultados de última evaluación 97%

	<p>https://www.digepres.gob.do/publicaciones/carta-compromiso-al-ciudadano CONTRALORIA: diciembre 2020-diciembre 2022. Resultados de última evaluación xxxx% https://www.contraloria.gob.do/images/brochurecartacompromisoCGR_2021.pdf</p> <p>MICM: diciembre 2021-diciembre 2023. Resultados de última evaluación 97.51% https://micm.gob.do/images/pdf/otros/2022/03-marzo/Brochure_Carta_Compromiso_al_Ciudadano_MICM_2021-2023.pdf</p> <p>DIGECOG: febrero 2022- febrero 2024. Resultados de última evaluación 97.55% https://www.digecog.gob.do/index.php/publicaciones/carta-compromiso</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Benchmarking 2018-2022 • Reportes indicadores metas presidenciales de contraloría General de la Republica, Dirección General de Presupuesto y Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes. 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La Digecog mantiene vigente un total de 43 acuerdos de cooperación interinstitucional a los que se monitorea y da seguimiento a su cumplimiento, al 2022 todos se están cumpliendo al 100%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de colaboración interinstitucional: 16. • Acuerdos de saneamiento contable: 25 	

- Acuerdo con instituciones sin fines de lucro: 1
- Acuerdos interinstitucionales con institución privada: 1

Listado de acuerdos o convenios:

1. Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI).
2. Ministerio de Administración Pública (MAP).
3. Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)
4. Dirección General de Catastro Nacional (DGCN)
5. Dirección General de Contrataciones Publicas
6. Dirección Central del Servicio Nacional de Salud (SNS)
7. Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
8. Programa Nacional para La Promoción de la Ética (PROÉTICA)
9. Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA).
10. Centro Nacional De Ciberseguridad (CNCS).
11. 25 acuerdos de Saneamiento Contable
12. Project Management Institute República Dominicana (Capítulo PMI-RD).
13. Empresa Recicladora Green Love, Srl.
14. Consejo Nacional de la Seguridad Social, (CNSS).
15. El instituto de contadores publicos autorizados de la republica dominicana (icpard)
16. Ministerio de la presidencia (minpre).

	<p>17. Dirección General de Dragas, Presas y Balizamiento.</p> <p>18. Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSE).</p> <p>19. Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC).</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de acuerdos o convenios 2018-2022 • Acuerdos firmados 2018-2022 • Evidencia de cumplimiento de los acuerdos • Ranking de cumplimientos de metas presidenciales 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La DIGECOG mantiene interoperabilidad con diferentes instituciones con las que es evidente el ahorro de recursos y tiempo para el trámite y reporte de informaciones:</p> <p>-Ministerio de Hacienda Con el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME).</p> <p>-Dirección General de Presupuesto Con el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)</p> <p>-Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, mediante el Sistema de Gestión del Plan Plurianual del Sector Público (RUTA).</p> <p>-Dirección General de Contrataciones</p>	

Públicas, mediante el indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones.

-Aenor dominicana, SRL

Para implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

En el año 2022 la Digecog desarrolló e implementó mediante el Departamento de TIC el Sistema Integrado de Servicios (SIS) con la finalidad de que todas las asistencias y/o servicios técnicos sean más eficientes y eficaces, pretendiendo conseguir la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante la calidad en los servicios, reduciendo el uso de papel y la burocracia. Durante los años 2020-2023 se han realizado 20,959 solicitudes 20,959:

Solicitudes internas:

2020: 4,192

2021:3,467

2022:5,618

Solicitudes externas:

2020: 3,030

2021:2,847

2022:1,805

Además, fue desarrollado e implementado el Sistema de Gestión de Alimentos (SIGESA), por el Departamento de Tecnologías de la Información, a requerimiento del Departamento Administrativo Financiero, para agilizar el proceso de solicitud de alimentos de los colaboradores de la institución, cantidad de solicitudes:

2020: 17,901

2021: 27,686

2022: 34,020

En el año 2022 DIGECOG implementó el Plan de digitalización documental de las áreas misionales de los años 2011-2012.

Fueron digitalizados 3,173 expedientes contenidos en 1,323 cajas que posteriormente fue transferido en ambas versiones (digitalizado y físico) al Archivo General de la Nación.

La DIGECOG, en el año 2020 elaboró el Plan de Gestión documental, además fue elaborado el Cronograma de transferencia documental y fue dado inicio al proceso de digitalización documental de los archivos de gestión de la institución hacia el archivo central.

En la actualidad se encuentran digitalizados los documentos de:

- Comunicaciones recibidas y enviadas de la Dirección General.
- Libramientos del Departamento Administrativo y Financiero.
- Expedientes de personal del Departamento de Recursos Humanos.

En la DIGECOG, en el año 2021 se realizó la primera transferencia de documentos históricos de 2,524 expedientes desde el archivo central hasta Archivo General de la Nación en cumplimiento a la ley general de archivos 481-08 y su reglamento de aplicación 129-10, amparado en la resolución no. 002-2021.

La institución participó en el año 2020-2021 en el

	<p>proyecto burocracia cero (0) a través del Ministerio de Hacienda y ha tenido como meta levantar los procesos de las áreas misionales con la revisión y actualización de los procedimientos para reducir o eliminar la burocracia innecesaria en los mismos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de gestión documental 2019-2022 • Plan de digitalización 2022 • Resolución de transferencia documental 002-2021 • Procedimientos revisados para reducción de burocracia.2020-2021 • Listados de participantes de reuniones de ampliación de trámites o burocracia cero (0) 2020-2021 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La DIGECOG realiza un cronograma de auditorías tanto internas como externas con la finalidad de conocer sus puntos fuertes/ áreas de mejoras y/o observaciones, producto de estas se han tenido los siguientes resultados:</p> <p>En el año 2022 fueron auditados 34 procesos en la realización de 19 auditorías internas y una (1) externa, de estas tenemos los siguientes hallazgos:</p> <p>No conformidades:18 Observaciones: 32 Recomendaciones: 21 Fortalezas: 58 Oportunidades de mejora 22.</p> <p>En 2021:</p>	

No conformidades:13 Observaciones: 18
Recomendaciones: 21
Fortalezas: 41 Oportunidades de mejora 2

En 2020:
No conformidades:9 Observaciones: 5
Recomendaciones: 0
Fortalezas: 0
Oportunidades de mejora 5

En 2019:
No conformidades:1 Observaciones: 1
Recomendaciones: 0
Fortalezas: 0 Oportunidades de mejora 3
De estas auditorías fueron desarrollados 136 planes de acción y sus debidas acciones correctivas a los hallazgos.

La DIGECOG ha realizado tres (3) planes de mejoras producto a los informes de retorno del Premio Nacional a la Calidad por la postulación en los años 2018, 2021 y 2022, además, ha realizado las autoevaluaciones a solicitud del Ministerio de Administración Pública MAP correspondiente a los años 2018-2021.

La DIGECOG cada año recibió los informes de verificación del proceso de evaluación del desempeño, basado en resultados del Ministerio de Administración Pública MAP, con las debidas observaciones al proceso, correspondientes a los años 2019-2021, acciones que fueron implementadas en los años siguientes, según se recibieron.

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías internas 2018-2022 • Matriz de no conformidades 2018-2022 • Planes de mejoras productos de las auditorías. 2018-2022 • Auto evaluación CAF 2018-2022 • Planes de mejoras informe de retorno CAF. 2018-2022 • Informe de verificación del proceso de evaluación del desempeño 2018-2022 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>En el año 2022 la DIGECO fue galardonada con Medalla de Oro en la XVIII entrega de Premio Nacional a la Calidad del Sector Público.</p> <p>En el año 2021 fue galardonada con Medalla de Oro en la XVII entrega de Premio Nacional a la Calidad del Sector Público.</p> <p>En el año 2018 la DIGECO fue galardonada con Medalla de Plata en la XVII entrega de Premio Nacional a la Calidad del Sector Público.</p> <p>En el mes de febrero 2023 la Digecog fue reconocida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental como “Mejor mensaje gráfico de la máxima autoridad” durante la campaña dominicana sin corrupción.</p> <p>En el mes de septiembre 2022, la Digecog fue galardonada dos veces en una misma condecoración por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), en la novena edición del premio al Índice de uso de las TIC e Implementación del Gobierno Electrónico en</p>	

República Dominicana 2022. El **primer** premio que recibió la Digecog fue por ser la institución del sector financiero que más se ha destacado en materia de cumplimiento, tras haber logrado el mayor índice en el uso de las TIC e Implementación del Gobierno Electrónico (iTICge), y el **segundo**, por ocupar la posición número 4 en los primeros cinco lugares de dicha premiación, entre 622 instituciones del Gobierno.

En el mes de noviembre 2022, la institución fue premiada en la categoría Uno de desempeño institucional por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en la XIV Semana de la Calidad, tras resultar ganadora “como modelo de impacto de excelencia en la creación del valor público”, por su alto desempeño en las áreas de gestión monitoreada por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SIMAP), en el ranking general.

En febrero 2022, la Digecog recibió con gran satisfacción la Certificación Nortic A6:2016 de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano.

Certificaciones OGTIC:

A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, fecha de expiración 24/01/25.

A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, **Fecha de expiración:** 14/03/2024.

A4: Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano, **Fecha de expiración:** 10/01/2025.

A5: Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano, **Fecha de expiración:** 13/09/2023

A6: Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano, **Fecha de expiración:** 28/01/2024.

E1: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, Fecha de expiración: 12/01/2025.

En el año 2020 la institución fue Certificada en ISO 9001:2015

En el mes de julio año 2022 fue realizada la segunda auditoria de seguimiento realizada por AENOR dominicana.

Está programado en POA 2023 realizar la recertificación en el mes de abril para ello se están elaborando los requerimientos para subir al portal de compras y contrataciones.

Ver:

- Certificaciones NORTIC 2018-2022
- Reconocimiento Medalla de Oro 2021
- Reconocimiento Medalla de Oro 2022
- Reconocimiento Medalla de Plata 2018
- Evidencias de reconocimientos.

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, demostrando una gestión adecuada de la institución.</p> <p>El presupuesto inicial asignado a esta institución para el año 2022, fue por la suma de RD\$490,064,557.00, a los cuales se le adicionó, mediante el reformulado el monto de RD\$ 30,000,000.00; con fin de completar el pago por compensación extraordinaria anual, nómina al personal temporal y combustibles, para un total del presupuesto de RD\$ 520,064,557.00.</p> <p>Para el año 2022 la Digecog contó con un presupuesto vigente de 540,255,843.60 incluyendo la asignación presupuestaria por parte del PROGEF de RD\$25,625,890.65 del cual fue ejecutado 504,581,931.24 para un porcentaje de ejecución de 93%.</p> <p>En el mes de diciembre 2022, fue recibida la evaluación del Índice de Gestión Presupuestaria por un valor de 94% emitido por la Dirección General de Presupuesto. Este valor representa una excelente gestión y manejo de las finanzas asignadas a la institución.</p> <p>La DIGECOG, evidencia una ejecución presupuestaria de un 97% en el 2019, 90% en el 2020 y en el 2021 de un 92%.</p>	

El presupuesto de Digecog para el año 2022 estuvo distribuido entre:

- Remuneraciones y contribuciones:
RD\$ 446,835,808.04
- Contratación de servicios:
RD\$48,291,824.65
- Materiales y suministros:
RD\$24,360,665.00
- Bienes, Muebles inmuebles e Intangibles:
RD\$20,767,546.00

En los años 2020 y 2021 la institución se hizo eco del decreto presidencial 396-21 que establece plan de austeridad y racionamiento del gasto público, el cual busca racionalizar el uso de los recursos asignado a instituciones y funcionarios, por ende, la DIGECOG redujo de manera significativa la ejecución del presupuesto asignado en 90% promedio y destinó sus recursos de forma efectiva realizando compras con niveles de prioridad alto.

En el año 2021 a la DIGECOG le fue asignado un presupuesto de RD\$ 481,753,701.00 y una asignación adicional de RD\$31,012,705.67 por concepto de acuerdos con la Unión Europea para el programa de apoyo a la Reforma de la Administración y Finanzas Públicas para un presupuesto general de RD\$512,766,406.67.

Fueron ejecutados RD\$472,170,238.54 para una ejecución total de 92% desglosados de la siguiente manera:

Remuneraciones y contribuciones: RD\$ 408,668,470.26
Contratación de servicios: RD\$31,431,308.64
Materiales y suministros: RD\$13,874,394.79
Bienes, Muebles inmuebles e Intangibles RD\$18,196,064.84

El presupuesto planificado para el año 2020 fue de un RD\$436,447,994.00 y fue ejecutado RD\$394,792,920.00 para una ejecución de un 90%.

El presupuesto planificado para el año 2019 fue de un RD\$436,447,994.00 y fue ejecutado RD\$422,288,701.00 para una ejecución de un 97%

El presupuesto planificado para el año 2018 fue de RD\$391,447,994.00 y fue ejecutado RD\$359,598,981.00 para una ejecución de un 92% en el año.

La Digecog ha mantenido, en el transcurrir de los años, valores satisfactorios en el indicador de índice de Gestión Presupuestaria se muestra en el portal de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), obteniendo la DIGECOG un 100%.

Ver:

- Informes de gestión presupuestaria 2018-2021
- Informes de ejecución de PACC 2018-2021
- Informes de gestión presupuestaria 2018-2022 y 2023

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecución de PACC 2018-2022 y 2023 • Informes de ejecución financiera, DIGECO de procesos de compras 2018-2021. • Informes de ejecución financiera, DIGECO de procesos de compras 2018-2022. • Programación meta física y financiera 2022 • Ejecución meta física y financiera 2022 • Reporte de evaluación de Digepres. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La Digepeg para mantener una relación de costo efectividad ejecuta diferentes acciones que se ven desarrolladas a lo interno de la institución y con la satisfacción directa del personal interno como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Flotillas de vehículos propiedad de la institución para el transporte y traslado del personal. 2. Personal interno de servicios generales para la realización de mantenimientos de la planta física y aseo (limpieza) de las áreas. 3. Realización de Jornadas de Planificación Estratégica para las formulaciones de POA y PEI en los salones de la institución y con panelistas que colaboran como resultados de acuerdos de colaboración interinstitucional. 4. Personal del Departamento de Tecnologías de la Información altamente capacitados lo que ha permitido que sean desarrollados sistemas informáticos internos e interoperabilidad con otros externos. 	

Fue realizada la evaluación costo efectividad realizado por tecnología en las compras de las computadoras.

La institución tenía planificado la realización del Plan Estratégico Institucional PEI con un consultor (asesor) y se decidió realizar con los recursos de la institución eliminando de esa forma los costos para su realización.

La institución ha desarrollado con sus recursos internos en el Departamento de Tecnologías de la Información los softwares internos de planificación y desarrollo, de almacén y de servicios, sin costos adicionales además del software de contabilidad para el uso de las instituciones externas.

La DIGECOG con la finalidad de reducir costos mediante el Departamento de Tecnologías de la Información desarrolló el Sistema de Monitoreo de la Planificación SISMEP.

La institución con la finalidad de reducir los gastos en los últimos dos (2) años las Jornadas de planificación estratégica y en la semana de la calidad de la institución se han realizado a lo interno con los recursos propios, en la que se han convocado a los grupos de interés y se han invitado panelistas que han participado sin ningún costo económico ya que la Digecog posee alianzas con ellas. Ejemplo AENOR en donde nos colaboró el Sr. Ariel Espejo en una charla y PMI-RD que nos colaboró el Sr.

La institución ha desarrollado con sus recursos internos en el Departamento de Tecnología de la

	<p>Información los softwares internos de planificación y desarrollo, de almacén y de servicios sin costos adicionales además del software de contabilidad para el uso de las instituciones externas.</p> <p>La DIGECOG con la finalidad de reducir costos mediante el Departamento de Tecnologías de la Información desarrolló el Sistema de Monitoreo de la Planificación SISMEP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de planificación 2021/ 2022. • Semana de la calidad Digecog 2022. • Sistema de Planificación SISMEP. • Participación de Ariel Espejo de AENOR y el representante de PMI-RD en semana de la calidad. • Informe costo beneficio de tecnología de la información 	
--	--	--

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.