



DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL



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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador:

Rómulo Arias Moscat

Evaluador (es):

Comité Institucional de la Calidad (CIC)

Distrito Nacional, Santo Domingo de Guzmán

junio 2023

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1 MISIÓN	4
1.1.2. VISIÓN	4
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES	4
1.1.4. POLÍTICA DE LA CALIDAD	4
1.1.5. BASE LEGAL	5
1.1.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
1.1.7 SERVICIOS	7
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	8
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	9
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	9
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	12
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	12
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	12
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	13
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	14

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente documento constituye la ejecución del Informe de autoevaluación institucional CAF 2023 de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog), el cual describe las actividades realizadas durante el año anterior y las áreas de mejoras encontradas en los criterios facilitadores y criterios de resultados. El proceso de Autoevaluación institucional CAF 2023 fue realizado de forma abierta y participativa mediante una serie de reuniones de trabajo del Comité de Calidad en la que, con la orientación del Director General, se establecen las pautas para realizar el autodiagnóstico a partir de la distribución del llenado de la matriz CAF de acuerdo a sus áreas de responsabilidad o de mayor incidencia con los requerimientos a abordar en fiel cumplimiento con el decreto No. 211-10.

Según indica el modelo, en la Digecog se ha realizado el análisis de la organización a partir de nueve criterios (9) y veintiocho subcriterios (28), apoyados en una serie de ejemplos que sirvieron de referencia para completar la matriz con los puntos fuertes que tiene la institución sustentada por las respectivas evidencias que las validan y la detección de las áreas de mejoras de los temas pendientes de afrontar.

Luego, el Comité de Calidad se avoca a la revisión y consolidación de la matriz CAF para reforzarlos puntos fuertes con el aporte de los miembros del mismo y sus respectivos equipos de trabajo, así como la elaboración del plan de mejoras en el que son plasmadas las acciones a desarrollar para superar estos retos importantes, en un ciclo constante de la mejora continua.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguen fortalezas y el aprovechamiento de la Gestión de oportunidades de cara a la mejora continua, lo que ha sido fundamental para la postulación de la Digecog premiada por segunda vez con Medalla de Oro por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Finalmente, para asegurar el cumplimiento del plan de mejora, la institución inicia la ejecución de dichas acciones acorde a la prioridad establecida para las mismas de nuestro compromiso con el país, a través de indicadores de cumplimiento se pretende continuamente mejorar basándonos en los resultados obtenidos en el control del desarrollo de los planes institucionales.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1 MISIÓN

Regir el Sistema de Contabilidad del Sector Público dominicano, sustentado en normativas para el registro y la medición de los hechos económicos y financieros, que produzca informaciones fiables y oportunas, destinadas a la toma de decisiones y rendición de cuentas.

I.1.2 VISIÓN

Ser reconocida como el órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental por la implementación de las mejores prácticas contables, sustentadas en un modelo de excelencia, destinado al fortalecimiento y consolidación de las finanzas públicas dominicanas.

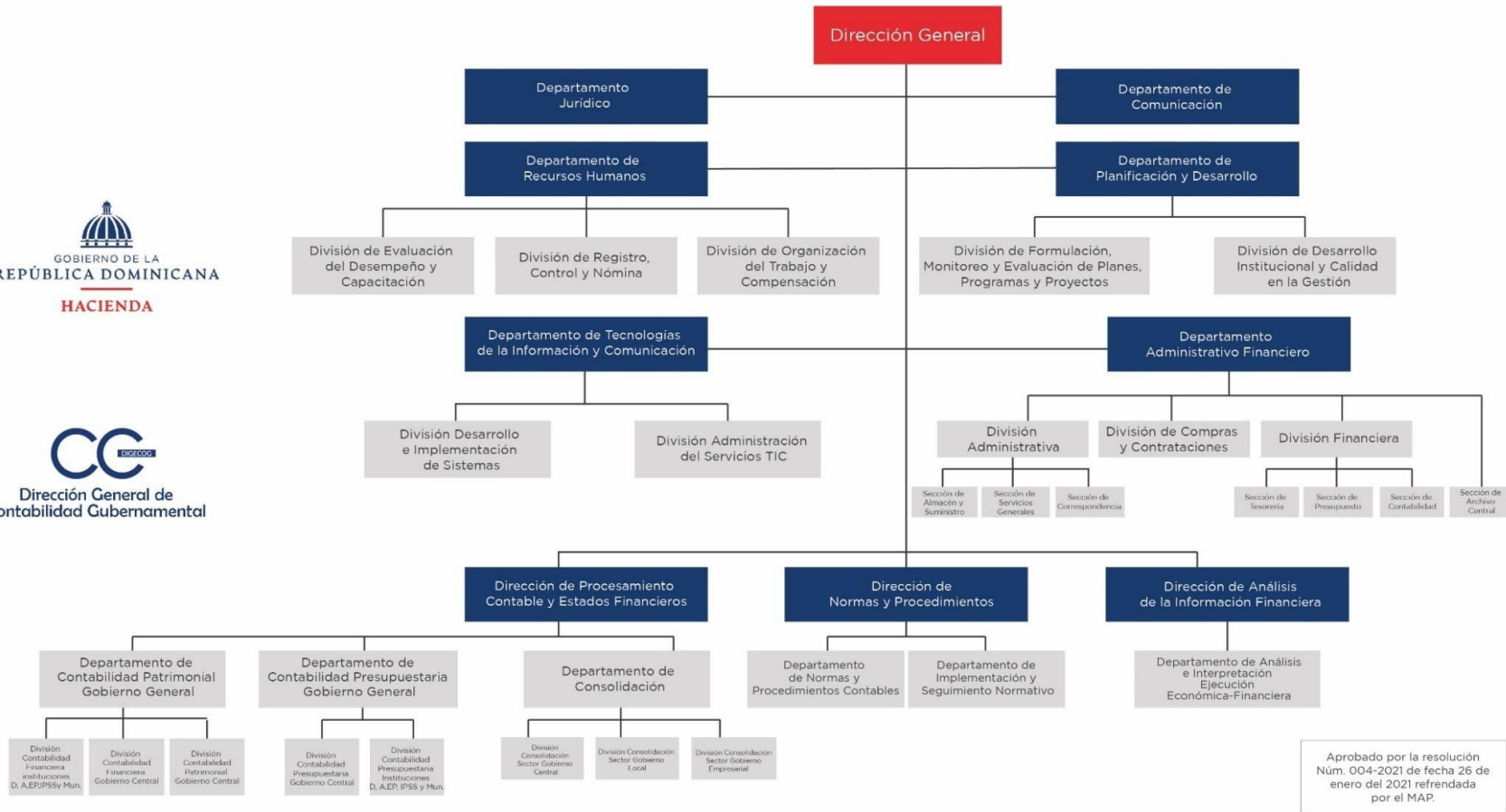
I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso
- Oportunidad
- Excelencia
- Transparencia
- Integridad

I.1.4 BASE LEGAL

1. Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015, art. 245.
2. Ley núm. 126-01, que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, del 27 de julio del 2001 y su reglamento de aplicación promulgado por el decreto núm. 526- 09.
3. Ley núm. 150-14 sobre el Catastro Nacional, del 11 de abril de 2014.
4. Ley núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero de 2012.
5. Ley núm. 10-07, Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, del 8 enero de 2007.
6. Ley núm. 5-07, del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado, del 5 de enero de 2007.
7. Ley núm. 498-06, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, del 28 de diciembre del 2006.
8. Ley núm. 496-06, que crea la Secretaría de Estado de Economía Planificación y Desarrollo (hoy Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo), del 28 de diciembre del 2006.
9. Ley núm. 494-06, de Organización del Ministerio de Hacienda, del 27 de diciembre de 2006.
10. Ley núm. 423-06, Marco Legal del Presupuesto para el Sector Público, del 17 de noviembre del 2006.
11. Ley núm. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, del 18 de agosto del 2006 y su modificación contenida en la ley núm. 449-06, del 6 de diciembre del 2006.
12. Ley núm. 6-06, de Crédito Público, del 20 de enero de 2006.
13. Ley núm. 567-05, de Tesorería Nacional, del 13 de diciembre de 2005.
14. Ley General núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información, del 28 de julio del 2004, y su reglamento de aplicación promulgado por el decreto núm. 130-05.
15. Ley núm. 10-04, que crea la Cámara de Cuentas de la República Dominicana, del 20 de enero de 2004.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

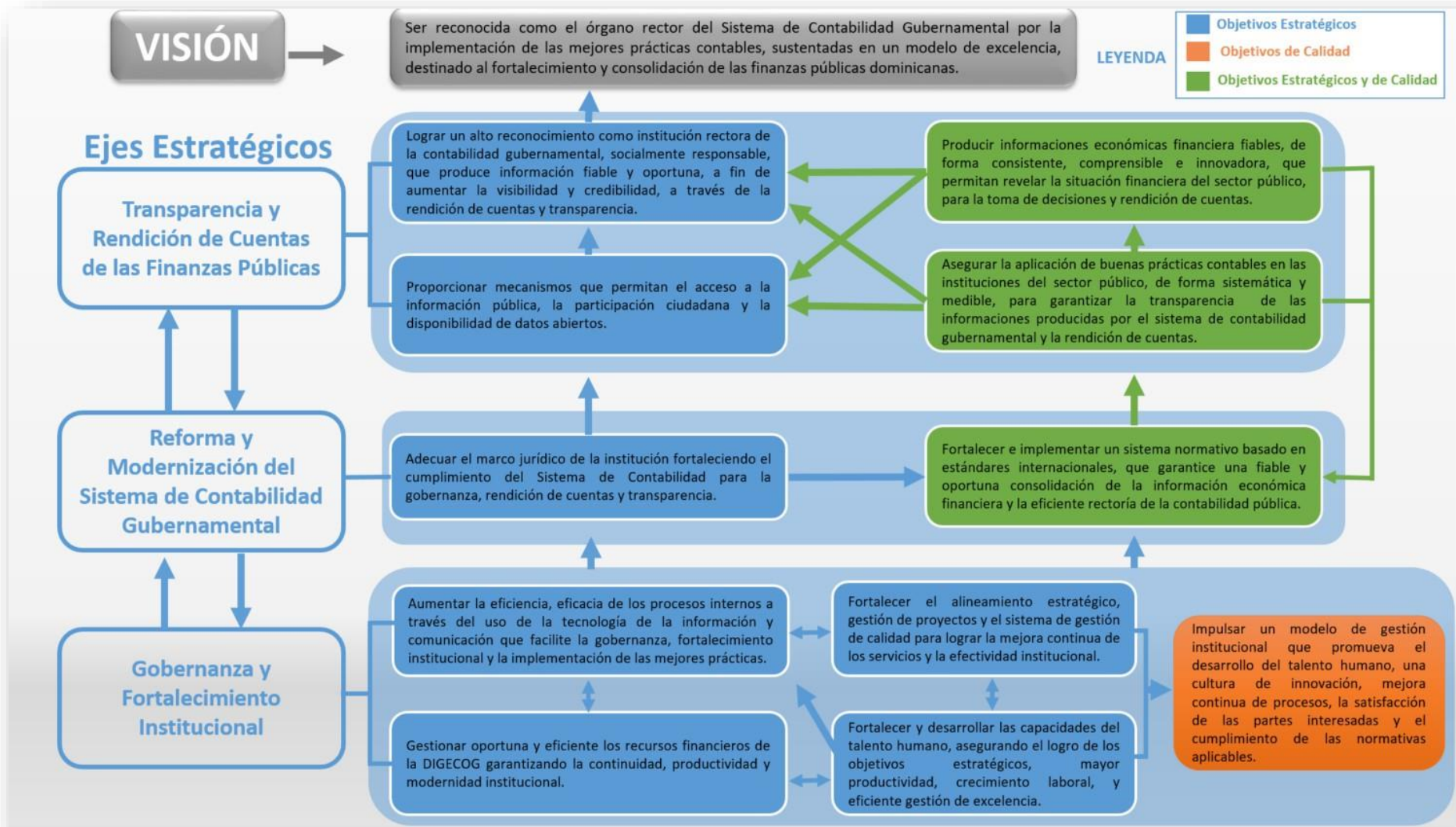


Aprobado por la resolución Núm. 004-2021 de fecha 26 de enero del 2021 refrendada por el MAP.

I.1.6 SERVICIOS

Servicio	Descripción	Área que los brinda
Capacitación en Contabilidad Gubernamental	Capacitar, entrenar y actualizar en materia de Contabilidad Gubernamental a las Direcciones Administrativas Financieras del las Instituciones del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas, Empresas Públicas y las Municipalidades.	Dirección de Normas y Procedimientos
Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en Materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental	Permite brindar a los estudiantes de contabilidad de las Instituciones Educativas y a miembros de entidades gremiales, la oportunidad de recibir orientación sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental	Dirección de Normas y Procedimientos
Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	Permite brindar a los estudiantes de contabilidad de las Instituciones Educativas y a miembros de entidades gremiales, la oportunidad de recibir orientación sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental.	Dirección de Procesamiento Contable y Estados Financieros

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.



2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- La Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), cuenta con un marco institucional formulado y desarrollado, en la definición y socialización del mismo se ha tomado en cuenta la participación de los distintos Grupos de Interés evidenciado mediante listas de participantes de las jornadas realizadas.
- Cuentan con un marco de valores alineados con la misión y visión institucional.
- Se evidencia la alineación del marco institucional con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024 y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), así como con la reforma del sector público), así como con la reforma del sector público.
- Se evidencia que la institución cuenta con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos (Comité de prevención de fraudes, Comité de ética, Manual de Gestión de Riesgos).
- Como forma de reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos y empleados, la institución cuenta a gobernanza y fortalecimiento institucional como eje estratégico que se sustenta en el liderazgo institucional y directivo como la base del modelo de gestión.
- La institución muestra evidencias de las actualizaciones de la estructura organizativa, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias, por medio a resoluciones aprobadas por el órgano rector y a documentaciones que demuestran lo expuesto.
- Se evidencia la definición de indicadores y resultados medibles para todos los niveles y áreas de la organización, a partir del plan estratégico se han elaborado planes operativos por unidad, los que son monitoreados a través el Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) y el cumplimiento regulatorio externo (Sistema Ruta de la MEPyD, Indicadores de Metas Presidenciales entre otros).
- Mostraron evidencias sobre la gestión de 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.
- Se mostró evidencia sobre la aplicación de los principios de gestión de la Calidad Total, ya que se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF y la Norma ISO 9001, etc.
- Muestran comunicación interna y externa, a través del Plan de Comunicación que cuenta con la promoción mediante notas de prensa de los eventos noticiosos de mayor impacto en la conciencia pública y la ciudadanía, así como todos los medios disponibles incluyendo: redes sociales, página web, intranet, correos electrónicos a todos los colaboradores y murales físicos.
- Se evidencia el compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua, mediante la planificación del proyecto de automatización de los procesos internos (uso firma digital/paperless o cero papel), Productos de las acciones de mejora, se adquirió un software de gestión (Certool) 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.

- Se evidencia la introducción de 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, a través de un nuevo sistema de monitoreo por tableros de mando a los indicadores del POA y en el 2021 fue implementada una herramienta informática para el seguimiento mensual a las tareas del POA conocido como SISMEP.
- La institución asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, mediante definición de los procesos, así como el uso de fichas de seguimiento y monitoreo a los proyectos de la institución.
- Se evidencia que los directivos predicán con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, mediante la aplicación de encuestas y la realización de jornadas de trabajos de formulación del PEI, con amplia participación de los colaboradores de todos los niveles.
- La DIGECOG como forma de promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados realiza actividades en las cuales participan todos los líderes incluyendo la máxima autoridad, como son jornadas de planificación operativa, charlas, jornadas de salud, de integración, entre otras.
- Se evidencia que la institución informa y consulta a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización, a través la comunicación y socialización permanente usando medios como correos electrónicos y pantallas de publicidad interna, publicación en portales web, redes sociales, intranet y realizando encuestas sobre cumplimiento del PEI.
- Se evidencia que la organización apoya a los empleados para que estos cumplan con sus obligaciones y objetivos, cuentan con un plan de capacitación por competencias, acuerdos de desempeño, los que cuatrimestralmente conforme al procedimiento establecido son evaluados, y los colaboradores son retroalimentados, han definido un plan capacitación para el cierre de brechas de competencias, a partir de los resultados de las evaluaciones.
- Se promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos mediante el Plan de Capacitación, la medición del impacto de las capacitaciones y el Plan de Carrera y Sucesión.
- Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo, a través de reconocimientos por alto rendimiento, entre otros.
- Se evidencia la recolección de necesidades de los grupos de interés, los cuales están identificados mediante la matriz de partes interesadas y su posterior análisis, las mismas son actualizadas de forma anual.
- La DIGECOG desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas mediante acuerdos interinstitucionales por ejemplo con el Ministerio de Educación, Defensa y Salud Pública.
- La organización ha identificado las políticas públicas que le afectan, y se ha encargado de que los objetivos y las metas estén alineados con las mismas, evidenciado a través de los planes operativos, ejemplo de esto es la presentación ante las máximas autoridades del Ministerio de Hacienda del anteproyecto de modificación de la Ley núm. 126-01 de Contabilidad Gubernamental, a los fines de desarrollar mejoras en los controles de las finanzas públicas, como parte del Eje Estratégico de Reforma y Modernización del Sistema de Contabilidad Gubernamental.
- Se evidencia la participación en actividades organizadas por la Asociación de Servidores Públicos de la institución, la cual fue conformada cumpliendo con lo establecido en la Ley 41-08, de Función Pública en su Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales.

- Se evidencia la participación en congresos, seminarios, entre otros métodos de relacionamiento con los grupos de interés, por ejemplo, Congreso Proyectos PMI, Conferencia ICPARD, entre otros.
- La institución realiza acciones buscando el conocimiento público, reputación y reconocimiento, a través de un Plan de Comunicación, el cual dispone de una Matriz para promocionar mediante notas de prensa los eventos noticiosos de mayor impacto en la conciencia pública y la ciudadanía, así mismo se evidencia el uso de redes sociales, página web, intranet, correos electrónicos y murales físicos.
- Cuentan con evidencia en donde se demuestra que toman en consideración el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, para la definición de los objetivos estratégico, ejemplo de esto es el primer instrumento utilizado por la institución para la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés ha sido la END 2011-2030 y el PNPSP 2021-2024, también se utiliza, es importante señalar que se realizan y se ha instituido como políticas el análisis político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal (PESTEL).
- Se evidencia la identificación de todos los grupos de interés relevantes para la organización, así como la recolección y análisis de informaciones sobre sus necesidades y satisfacción con los servicios que reciben.
- Se evidencia el monitoreo trimestral del cumplimiento de los planes operativos, a partir de los cuales se implementan ajustes o acciones de mejoras necesarias para alcanzar los objetivos, así como el análisis periódico de las fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades de la organización, a través del FODA y autoevaluación CAF.
- Se evidencia en el PEI 2017-2020/2021-2024 y POA 2022, que a partir de las necesidades identificadas de sus grupos de interés obtenidas de los diferentes mecanismos y las fuentes de informaciones recopiladas, se determinan los objetivos de largo, mediano y corto plazo.
- Se mostró evidencia de que integran aspectos de responsabilidad social en las estrategias y planes de la organización, por ejemplo, compras que contribuyen a la mejora del medio ambiente (compras sostenibles), indicadores cantidad de actividades de promoción y prevención en la salud efectuadas y número de diagnóstico para implementación de la oficina sin papeles (proyecto de gobierno).
- Se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, ya que cuentan con un presupuesto anual, con informes sobre la gestión de recursos en calidad de donación proveniente de la Unión Europea (PROGEF), con estructura programática.
- Cuentan con evidencia donde se verifica que implantan la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos y estructura organizativa adecuados, tanto el PEI como los POAs están diseñados con los proyectos, indicadores, metas, actividades, tiempo de ejecución (periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual) así como los responsables directos e indirectos.
- Se evidencia que se comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes, tareas y los resultados logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme, utilizando Prensa escrita, Facebook, intranet, twitter, YouTube, murales, Emails, página web, portal de transparencia, intranet, reuniones.
- Se evidencia seguimientos mensuales al cumplimiento de las actividades a través del SISMEP, monitoreo trimestral en la medición de los indicadores/metras y la evaluación semestral, que se enfoca en los objetivos operativos y estratégicos.

- Mostraron evidencias de que se crean espacios para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, por ejemplo con instituciones como el MAP para conocer su Sistema de Gestión de la Calidad y la DIGEPRES para ver su experiencia en la postulación al premio nacional a la calidad; en el año 2022 con el Hospital Dr. Hugo Mendoza para conocer sus buenas prácticas en gestión de calidad y la Superintendencia de Valores (SIPEN) para conocer su experiencia en la implementación del Balance scorecard o cuadro de mando integral (CMI).
- Se evidencia que se identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, ejemplo de esto es las diferentes iniciativas tecnológicas que se han diseñado e implementado en la institución a través del tiempo (SIAB, SISPLAG, SIS, Portal NC, SISACNOC, entre otros).
- Mostraron evidencia de que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes, a través de correos electrónicos y comunicaciones.
- La institución evidencia que promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado mediante reuniones de monitoreo y seguimiento al POA, el encuentro semestral de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, encuestas a usuarios externos e internos, el buzón de sugerencias/quejas y foros, así como a través de proyectos contemplados en el PEI 2021-2024.
- Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, con el incremento de 8% en el presupuesto reformulado, a través del PACC 2021 y del financiamiento de los proyectos del Programa de Fortalecimiento a la Gestión de las Finanzas Públicas (Progef).
- La organización evidencia análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos, las actuales a través las solicitudes de requerimientos de personal, a futuro a través de la formulación del POA donde se plasman los requerimientos de personal de las diferentes unidades organizativas, a partir de esto se elabora la Planificación de Recursos Humanos, para ocupar las vacantes.
- Cuentan con una gestión integral de los recursos humanos, en donde tienen definido plan de capacitación, proceso de evaluación de desempeño y desarrollo del talento humano.
- La institución se asegura de que las capacidades de las personas sean las adecuadas para desarrollar la misión, las tareas y las responsabilidades, con la realización de concursos para cubrir las vacantes y promociones basadas en la evaluación del desempeño.
- Se evidencia una política definida claramente para los reconocimientos, con criterios establecidos, tanto individuales como por equipos, tomando en cuenta el desempeño, competencias y el cumplimiento del régimen ético y disciplinario y el plan operativo.
- Se evidencia que la institución garantiza el equilibrio entre el trabajo de la vida laboral a través de los permisos y licencias para estudio con disfrute de sueldo.
- Se evidencia el establecimiento de una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización y cuentan con datos estadísticos desagregados por sexo.

- Cuentan con las competencias requeridas descritas por cada grupo ocupacional, las cuales fueron identificadas en varias jornadas celebradas para estos fines con el acompañamiento del MAP y representantes de varias áreas de la DIGECOG.
- Se desarrollan acciones formativas de impacto, incluidas en el Plan de capacitación y desarrollo, tomando en cuenta las necesidades actuales y futuras, en cuanto a competencias, habilidades y requisitos de desempeño.
- Se evidencia que, con las nuevas metodologías de capacitación en modalidad virtual, se han impartido diplomados, talleres de liderazgo, trabajo en equipo, y desarrollo de habilidades gerenciales.
- Se evidencia la existencia de la 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.
- Se evidencia que la institución promueve la movilidad externa del personal mediante la difusión de publicación de llamados a concurso publicados en el portal “Concursa”, en los traslados interinstitucionales, así mismo brinda la oportunidad a todos los colaboradores de participar en concursos internos y externos, para lo cual, se les emite la certificación laboral correspondiente y se otorgan permisos para el traslado a otras instituciones en las cuales aplicaron, permitiéndole participar en las distintas fases del proceso.
- La institución mostró evidencias de que apoya a los nuevos empleados a través de un proceso de inducción y del programa de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
- 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, ejemplo de esto es el Diplomado en Gestión de Riesgo.
- Se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas.
- La institución evidencia la promoción de una cultura de comunicación abierta, dialogo y de motivación para el trabajo en equipo, a través del desarrollo de jornadas para la elaboración de los Planes estratégicos y operativos, involucrándolos desde la planificación y posteriormente con la ejecución y monitoreo de los planes y proyectos.
- Se evidencia la creación de mecanismos para la aportación de ideas y sugerencias de los empleados a través de buzones de sugerencias, cuentan con un procedimiento de apertura del buzón, así como un comité conformado para el manejo del mismo.
- Se evidencia la aplicación de encuestas de clima para conocer el parecer de los colaboradores sobre diferentes aspectos institucionales y posterior elaboración del plan de mejora, realizado con la participación de una representación de los colaboradores de las diferentes unidades organizativas de la institución.
- Se evidencia la participación de empleados en talleres de revisión de los planes estratégicos y operativos, así como la visión, misión y valores, los procesos de la institución, además de aportes a través de las encuestas aplicadas al personal.
- La institución evidencia que procura el consenso entre los directivos y empleados sobre la manera de medir su consecución a través de los Acuerdos de Desempeño, los cuales son evaluados en reuniones individuales entre los supervisores y sus supervisados.

- Se evidencia la aplicación periódica de encuestas al personal, con la finalidad de medir la satisfacción con los servicios internos, encuesta de clima, de gerencia y liderazgo, así como la publicación de los informes de resultados y acciones de mejora.
- La institución cuenta con un dispensario médico, con personal calificado para asistir en atención primaria y medicamentos para atender los requerimientos del personal, gracias al acuerdo de colaboración con PROMESE-CAL y Salud Pública. Realizan Jornadas de Salud Preventivas. Gestiona la adquisición de mobiliario adecuado para los colaboradores.
- La institución evidencia el otorgamiento reconocimientos por antigüedad y trayectoria a los seguidores con más de 11 años de servicio, reconocimientos por alto rendimiento, entre otros. Además, se otorga un día libre por fecha natalicia del colaborador y por jornada extendida de trabajo.
- Garantizando a los colaboradores condiciones ambientales adecuadas para desempeñar, de manera exitosa sus funciones, se cuenta con oficinas climatizadas de reciente remodelación, comedor y sillas ergonómicas. Se dispone de transporte institucional y son otorgados uniformes al personal femenino y de conserjería.
- La institución mostro evidencia de que cuenta con empleados con discapacidad.
- 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, así como el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones.
- Se evidencia la firma de Acuerdos de Colaboración Interinstitucional con diferentes instituciones, además de que realizó Benchmarking con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) con la finalidad de intercambiar buenas prácticas.
- Se evidencia Sistema de seguimiento a Acuerdos mediante una matriz tanto los interinstitucionales como los de saneamiento, donde plasman responsabilidades, el rol y los resultados de los mismos.
- Se evidencia el desarrollo y la gestión de alianzas con organizaciones relevantes en donde la DIGECOG ha identificado las necesidades de las alianzas público-privada (APP) de largo plazo y las ha desarrollado apropiadamente, por ejemplo, a través del acuerdo con la empresa Green Love para el manejo y disposición de los residuos sólidos con la gestión del reciclaje de papel, cartón, plástico y tóner.
- Los proveedores de la DIGECOG son evaluados a través del portal web de la Dirección General de Contrataciones Públicas, adicional a esto los servicios que brindan los proveedores son evaluados mediante un formulario de Conformidad con los servicios brindados.
- Se evidencia que la institución ha definido una política de comunicación sobre sus actividades, procesos, y autoridades a través de la página web y redes sociales, que incluye publicaciones en el portal institucional del plan estratégico, informes sobre el desempeño institucional; estadísticas relevantes, leyes, normas y resoluciones de la competencia de la misma, cuentan también con el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) para velar por la transparencia de las finanzas públicas.
- La DIGECOG incentiva la participación proactiva de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión) con distintos medios, como son encuestas de satisfacción de servicios a usuarios externos, encuestas de satisfacción a los participantes en las capacitaciones en contabilidad gubernamental, reporte estadístico de solicitudes de información

2021, matriz de seguimiento a quejas y sugerencias 2021, jornadas de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Plan Operativo Anual 2022, foros de discusión sobre Normativas Contables y consulta del SISANOC, implementación del Power BI en las instituciones públicas.

- La institución mostro evidencia de publicación, socialización y monitoreo de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano para el desarrollo de una gestión eficaz de las expectativas de los clientes, informando y explicando los servicios disponibles y sus respectivos estándares de calidad.
- Se evidencia que la gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos, por medio del 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 garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional”, así mismo se evidencia la alineación al Plan Operativo Anual (POA) 2021 con el objetivo de “Garantizar las operaciones administrativas satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes de manera eficaz y oportuna” y Plan Anual de Compra (PACC 2021). En ambos instrumentos del PEI y POA se han establecido indicadores de medición con sus respectivas metas.
- Se evidencia que la DIGECOG asegura la transparencia financiera y presupuestaria, a través de la publicación en el Sub-portal Transparencia de la institución, del presupuesto 2021, la ejecución presupuestaria mensual y trimestral del año 2021, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, y brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.
- 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.
- Se evidencia control financiero centralizado a través de la elaboración de un presupuesto por producto y por actividad, conforme a los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, también han definido una 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.
- La DIGECOG mostró evidencia de que introduce sistemas innovadores de planificación, y control presupuestario con la elaboración del Plan Plurianual 2021-2024, en la formulación de los presupuestos institucionales, planes de compras y planes operativos anuales, basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.
- Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, con la asignación de presupuesto por productos a las áreas misionales y con la realización del PACC 2021 por cada departamento o área funcional.
- Se evidencia el desarrollo de sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar las informaciones y el conocimiento de la organización, podemos citar el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) presentación de las informaciones financieras, Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contable (Sisacnoc), que tiene el objetivo de evaluar y monitorear la gestión contable, Sistema de Administración de Bienes (Siab), para mantener un seguimiento y control de los bienes muebles, entre otros.
- Se evidencia que la DIGECOG establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y obtener aportes creativos, con el uso de plataformas externas, se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y

potenciar las habilidades digitales como la realizada en el taller de Auditor Líder, impartida a través de la plataforma digital PECB de la empresa Cirecom y con la participación de los empleados en cursos, talleres, seminarios, diplomados, a través del uso de las plataformas como: INAP virtual, Campus virtual del Capgefi e Infotep virtual.

- La institución monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad 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 telefónica a las instituciones, para el monitoreo de las comunicaciones enviadas y se dispone de un personal que vigila y administra la seguridad de la información. La entidad utiliza un cortafuego (firewall) para administrar la seguridad de la información, adicional respalda la información mediante copias de seguridad realizadas de forma diaria, semanal, mensual y anual.
- Se evidencia el desarrollo de 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, como son: correo a todo el personal (gtodos), carpetas compartidas por departamento, outlook, murales informativos, boletines, acuerdos de desempeño, descripciones de puestos, planes operativos anuales, entre otros.
- La institución cuenta con varios mecanismos para el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas, teniendo en cuenta sus necesidades específicas, un ejemplo de estos son: la plataforma tecnológica, la Oficina de Acceso a la Información, portal web, comunicación unificada y cursos virtuales.
- 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, así como también con la política de no eliminar los correos electrónicos de ningún usuario y la realización de copias de seguridad diarios, semanales, mensuales y anuales, asimismo se garantiza y retiene 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 y diferentes manuales como el de procedimientos.
- Se evidencia la gestión de TIC realizada de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes estratégico y operativo, en el Plan Estratégico tienen definido un eje para tales fines, 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.
- La institución muestra evidencia del monitoreo y la evaluación sistemática de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto, a través de indicadores y metas de seguimiento establecidos en el PEI y POA, se realizan análisis y evaluaciones del entorno, con el propósito de considerar variables internas y externas entre las cuales podemos mencionar: 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.

- Se evidencia que la DIGECOG identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, con la adquisición e implementación de la herramienta Microsoft Power BI para el análisis de datos e informaciones con el propósito de presentar un tablero de mando tanto de las informaciones contables del sector público, así como, comportamientos de los datos e informaciones de los procesos internos de los sistemas de información.
- Se evidencia que la institución cuenta con varias herramientas para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente, ejemplo de esto es la existencia de sistemas como el SIAB, SIS, SIPRECOM, SISACNOC, SISMEP, CERTOOL, Microsoft BI, entre otros.
- Cuentan con normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética mediante procesos, procedimientos y políticas: administración controles acceso lógico, desarrollo y actualización software, gestión servicios TIC, y mantenimiento infraestructura TIC, estos procesos internos son auditados anualmente a través del Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos TIC de las Nobaci. También cuentan con el cortafuego (firewall) para administrar la seguridad de la información.
- Se mostró evidencia de que la institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, evidencia de esto es la implementación del SISACNOC, sistema con el cual fue reducida sustancialmente las documentaciones e informes físicos.
- Cuentan con un Plan de Mantenimiento y una Matriz de mantenimientos preventivos y correctivos de la planta física, vehículos y mayordomía que garantizan la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.
- La institución mostró evidencia de que proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, por medio a remodelaciones para áreas más adecuadas equipándolas con mobiliarios ergonómicos y de confort, así mismo ha mejorado sustancialmente la utilización de equipos inteligentes y sostenibles en la institución, disponiendo de sensores eficientes en los baños y ahorrando el consumo de agua. En adición cuentan con dispensadores de gel antibacterial en las áreas comunes de la institución, como medida de mitigación ante la presencia del COVID-19.
- La DIGECOG cuenta con un programa de responsabilidad social que incluye reciclaje de papel, cartón, plástico y tóner. Dicho programa incluye un plan que consiste en la recolección de los residuos para luego ser transportados al centro de acopio de una entidad aliada.
- Durante visita se evidenció que la institución cuenta con un ascensor de capacidad para nueve (9) personas, existen dos (2) 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.
- La institución mostró evidencia del uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la misma ya que cuenta con 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.
- La institución realiza sensibilización a los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, con la difusión del plan de responsabilidad social a los fines de mitigar el impacto negativo en el medio ambiente.

- Se evidencia que la organización identifica y documenta los procesos con el apoyo de las áreas de interés y el acompañamiento de las unidades transversales, utilizando fichas de procesos. De igual modo cuenta con un mapa de procesos en donde se encuentran integrados los distintos procesos con las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Se evidencia también que sus procesos están certificados bajo la Norma ISO 9001:2015. Sus procesos son basados en el ciclo PDCA.
- Se evidencia la implementación de un sistema de gestión de procesos eficiente como es el Sistema de Análisis sobre el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC) utilizado para el análisis y evaluación del cumplimiento de las normativas contables de sector público no financiero. También es utilizado el Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) para registrar todas las actividades de los Planes Operativos Anuales (POA) para el seguimiento a los objetivos propuestos.
- Se evidencia la identificación, análisis y evaluación de los riesgos de los procesos, de los factores críticos de éxito y objetivos estratégicos, utilizando para esto el Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades. De igual modo se evidencia que realizan análisis PESTEL y FODA identificando con esto las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades de la institución.
- Se evidencia que la institución cuenta con descripción y procesos documentados, donde la organización ha establecido responsables de procesos.
- Se evidencia que la institución simplifica los procesos de forma irregular como es el caso de la Elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR).
- Se evidencia que la institución impulsa la innovación, la optimización de procesos y el involucramiento de los colaboradores en la mejora de los procesos y de la mayoría de los grupos de interés, tomando en cuenta las buenas prácticas tanto nacionales como internacionales por medio de Benchmarking /benchlearning.
- Se evidencia en la página web de la DIGECOG la publicación de Dashboard-Power BI con las informaciones financieras-patrimoniales del Gobierno central, correspondiente al periodo 2016- 2020 como parte de innovación de los procesos.
- Se evidencia que la institución establece indicadores de resultados orientados a los grupos de interés para monitorear la eficacia de los procesos mediante la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Se evidencia que se realizan revisiones para garantizar la mejora de los servicios misionales certificados bajo la norma ISO 9001:2015, por medio de auditorías internas y externas, de las cuales se desprenden planes de acción que son ejecutados. También se evidencia el apoyo del software de gestión CERTOOL PREMIUM el cual está en proceso de implementación, que garantiza la planificación, ejecución y la verificación de todos estos procesos, fortaleciendo la gestión eficiente de los mismos y de los sistemas, el cual está basado en el ciclo PHVA.
- Se evidencia que la organización involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y en el desarrollo de estándares de calidad, para esto realiza semestralmente encuestas de satisfacción, recopilando sugerencias, comentarios e ideas de los grupos de interés, las cuales son utilizadas para el diseño y mejora de los servicios. De igual forma los buzones de sugerencias con el mismo propósito de recolección de información. También han realizado foros de discusión sobre temas que impactan el Sistema de Contabilidad Gubernamental. Otro medio utilizado para los usuarios externos es el chat institucional en la página web para el envío de preguntas.

De igual modo cuenta con el servicio del sistema 311 para la recepción de quejas, reclamaciones o sugerencias de los ciudadanos.

- Se evidencia que la institución utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez por medio del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG el cual permite a las instituciones del sector público, registrar y controlar sus activos. Además, es utilizada también la plataforma tecnológica del SIGEF, mediante la cual, las instituciones del sector público no financiero realizan la ejecución presupuestaria con su correspondiente registro contable.
- Se evidencia que es promovida la accesibilidad a los servicios de la organización por medio de la página web en la cual son publicadas las normativas contables emitidas, audiovisuales para mejor entendimiento de estas, resoluciones, circulares y boletines. Además, cuenta con la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la que proporciona asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran. La DIGECOG mantiene la información referente a los productos y servicios de manera disponible para todos los grupos de interés tanto en formato digital como impreso.
- Se evidencia que la organización coordina los procesos dentro de la organización y con instituciones que funcionan dentro de la misma cadena de servicios, identificando el alcance de su accionar y las relaciones e interacciones en la cadena de valor público para el cumplimiento de la misión institucional, mediante el Comité Técnico Interinstitucional, integrado por representantes de los órganos rectores de las finanzas públicas y el control interno. Integra mesa de control con otras organizaciones coordinada por la Cámara de Cuentas e integrada por los órganos rectores de las finanzas públicas.
- La DIGECOG participa en un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos por medio de la utilización del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).
- Se evidencia el establecimiento de acuerdos con el Ministerio de Defensa, la Cámara de Cuentas, Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación, INABIMA, entre otros, para la correcta depuración y transparencia de los saldos contables de las instituciones, suscritos en el marco del proceso de reforma y fortalecimiento de las finanzas públicas (PROGEF) con apoyo presupuestario de la Unión Europea.
- Se evidencia la interacción de procesos inter organizacionales durante la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), en el cual se tiene establecido que cada órgano rector de las finanzas públicas (Dirección General de Presupuesto, la Tesorería Nacional y la Dirección General de Crédito Público) elaboren los capítulos relacionados con su quehacer institucional y la DIGECOG complementa con las informaciones financieras y consolida tan importante documento.
- Cuenta con evidencias de que utilizan asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados, como es con la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), Instituto de Contadores Públicos de la República Dominicana, y universidades, así mismo mantiene relaciones con el BID, el Banco Mundial y la Unión Europea para el financiamiento de proyectos.
- La organización evidencia resultados de mediciones en relación con la imagen global en términos de amabilidad, Fiabilidad y Tiempo de Respuesta, desde el 2018 hasta el 2021 con un promedio general de 100% para Amabilidad y Fiabilidad, 99% para Tiempo de Respuesta.

- Cuentan con mediciones relacionadas con la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización, obteniendo como resultado satisfactorio un 100%.
- Se evidencian mediciones relacionadas con la Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización obteniendo como resultado satisfactorio un 94% para el 2018, 100% desde el 2019 y 2020, un 95% en el 2021.
- En cuanto a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales cuentan con mediciones desde el 2018 90%. 2019 97%, 2020 98% y 2021 100%.
- Se evidencia mediciones relacionadas con la calidad de los servicios obteniendo un resultado satisfactorio desde el 2018 hasta el 2022 de un 100%.
- La institución muestra una valoración positiva de un 99% en la diferenciación de los servicios, alcanzando el objetivo propuesto.
- Cuentan con mediciones a cerca de capacidad de la organización para la innovación y la digitalización, obteniendo como resultado general de satisfacción 2019-2020 un 95% en cada una, 2021 un 100% y 2022 un 96%.
- La organización evidencia 33 quejas y 1 sugerencia para el 2018; para el 2019 mostraron evidencias 29 quejas y 33 sugerencias; para el 2020 12 quejas y 55 sugerencias; para el 2021 la organización evidencia 2 quejas y 1 sugerencia.
- La institución cuenta con resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad, ejemplo de esto es la matriz que poseen con la gestión de las No Conformidades donde presentan resultados de las detectadas y el número de acciones implementadas desde el 2019 hasta el 2022.
- Se evidencia cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso), para la primera evaluación en el 2020 obtuvo un 100% de la meta establecida y en el 2022 un 95.55%.
- La institución posee siete (07) canales de información electrónicos, para el contacto con usuarios, estos canales son: presencial, telefónico y portal web www.DIGECOG.gob.do.
- Se evidencia que la DIGECOG realiza comparaciones con otras instituciones a través de la encuesta de clima organizacional, sobre la satisfacción de los colaboradores con relación a la imagen y percepción general de la organización, lo cual ha permitido generar cambios y mejoras sobre las condiciones de trabajo. Obteniendo en los resultados de estas una efectividad promedio de 97.7% en los últimos cinco (5) años.
- Se evidencia por medio de la encuesta de clima, el involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. Con indicadores entre el 2018-2020 por encima de la meta y en comparación con otras instituciones sobre el 95%, situándose en medio de ambas instituciones comparadas.
- Se evidencia que la DIGECOG realiza comparaciones con otras instituciones a través de la encuesta de clima organizacional, sobre el involucramiento y compromiso de las áreas, promoviendo así los valores de la institución. Obteniendo en los resultados de estas una efectividad promedio de 96.5% en los últimos cinco (5) años.

- Se evidencia que la DIGECOG realiza comparaciones con otras instituciones a través de la encuesta de clima organizacional, sobre el conocimiento que tiene el personal de los posibles conflictos de interés y la importancia de un comportamiento ético. La institución lleva a cabo acciones orientadas a mantener un ambiente ético, a través de capacitaciones y del código de ética, este último previamente socializado y difundido a todo el personal. Obteniendo en los resultados de dicha encuesta una baja en el 2022 con un promedio de 90.77% en comparación a los dos años anteriores, para lo cual se han realizado acciones para la mejora de esta.
- Se evidencia por medio de encuestas de responsabilidad social, la percepción que tienen los colaboradores y otros grupos de interés sobre las acciones que realiza la institución en pro de la sociedad.
- Se evidencia que la institución da apertura a los cambios e innovación por lo que en el 2022 tenía como meta un 96% en la calificación otorgada por los grupos de interés, obteniendo un 95% y un alto nivel de cumplimiento del 98.95%.
- Se evidencia el impacto de la digitación en la organización calificados con un 95% por las partes interesadas, obteniendo un nivel de cumplimiento de 98.95%.
- Se evidencia responsabilidad de la organización al impulsar el cambio en el pensamiento/actitudes de su talento humano de manera planificada y sistemática, el factor más preponderante en garantizar resultados extraordinarios, ágil y manejo de la resiliencia.
- La institución cuenta con política de gestión del conocimiento, programas de mentoría, matriz de desarrollo y sucesión de puestos claves, además en el plan de capacitación y desarrollo y en el POA 2021 con el producto Plan de Capacitación implementado y una meta de 90%.
- Se evidencia que la DIGECOG ha realizado un total de 155 reconocimientos por diferentes motivaciones a sus colaboradores entre el 2019 y 2021, reconocimiento a colaboradores por apoyo en actos conmemorativos institucionales, reconocimiento a colaboradores por mérito personal, reconocimiento por excelencia en el ejercicio de las funciones, entre otros.
- Se evidencia que la institución tiene como método para realizar cambios las opiniones en las encuestas de clima organizacional, así como un enfoque innovador por medio de la creación y modificación de herramientas de gestión.
- Se evidencia que la DIGECOG está enfocada en los problemas sociales con relación al balance de trabajo y la familia. En un análisis comparativo del clima organizacional con otras instituciones, quedó ligeramente por debajo en los resultados.
- Se evidencia que la DIGECOG promueve el desarrollo de carrera y las competencias, por medio de la percepción que se tiene de la misma. Entre el año 2021 y 2022 obtuvo un promedio de 73.4% con un nivel de cumplimiento de 81.6%.
- Se evidencia que la institución gestiona el acceso y promueve la formación y el desarrollo profesional, alcanzando entre el 2021 y el 2020 un promedio de 73.4%, con un nivel de cumplimiento de 81.6%
- Se evidencia que la institución mide el nivel de absentismo del personal, alcanzando entre el 2018 y el 2021 un promedio en la respuesta de 12.4%, con un nivel de cumplimiento de 81.6%.
- Se evidencia que la institución realiza actividades de mejora mediante su activa integración en Jornadas

de elaboración del Plan Operativo Anual (POA), elaboración de planes de acción resultados de las auditorías externas e internas, otros.

- Se evidencia que se han presentado entre el 2020-2021 dilemas éticos los cuales han sido gestionados oportunamente por RRHH.
- Se evidencia el propósito de medir el índice de rendimiento individual a través del acuerdo del desempeño realizado anualmente a todos los colaboradores, como lo establece el procedimiento de evaluación del desempeño laboral. Tomando como muestra desde el 2018 al 2020, obteniendo como resultado en el 2021 un 95% en comparación con otra institución que alcanzó 2 puntos por encima.
- Se evidencia que la DIGECOG elabora anualmente su Plan de Capacitación y Desarrollo, resultado de la detección de necesidades de capacitación individual con la finalidad de que el personal desarrolle conocimientos y habilidades. Los resultados para el cálculo de las capacitaciones reflejan un aumento positivo en todos los aspectos planteados: acciones formativas, colaboradores impactados y medición del impacto, entre los años 2019 al 2021.
- Se evidencia que la DIGECOG ha realizado un total de 155 reconocimientos por diferentes motivaciones a sus colaboradores entre el 2019 y 2021, reconocimiento a colaboradores por apoyo en actos conmemorativos institucionales, reconocimiento a colaboradores por mérito personal, reconocimiento por excelencia en el ejercicio de las funciones, entre otros.
- Se evidencia que cuenta con resultados de encuesta sobre la percepción de la participación de la DIGECOG en la calidad de vida de los ciudadanos, en cuanto a hábitos saludables, educación sanitaria, apoyo a actividades deportivas, obteniendo en el año 2022 un progreso de un 87% teniendo como meta establecida un 96%, de igual modo en el año 2021 obtuvo un 84% de un 85% propuesto, con un nivel de cumplimiento del 90%. Quedando en ambos años por debajo de la meta establecida.
- Se evidencia que la DIGECOG cuenta con resultados de encuesta sobre la percepción como contribuyente a la sociedad local/global y sostenibilidad, obteniendo en el año 2022 un 95% de 96% establecido como meta, en comparación con el año 2021 que alcanzó un 98% de un 85% como meta en ese entonces, logrando un nivel de cumplimiento de 99%. Se puede visualizar que hubo una reducción de un 3% entre los dos años.
- Se evidencia que la DIGECOG cuenta con resultados de encuesta sobre la percepción de la participación en la calidad de vida de los ciudadanos, en cuanto a personas en situación de desventaja y actividades humanitarias, obteniendo en el año 2022 un 85% de un 96% establecido como meta, en comparación al 2021 que logro el total de la meta propuesta, alcanzando un nivel de cumplimiento del 88%.
- Se evidencia que la DIGECOG cuenta con resultados de encuesta sobre la percepción del impacto en el desarrollo económico de la comunidad y el país, obteniendo en el año 2022 un 91% de un 96% establecido como meta, al igual que en el 2021 que logro un 70% de un 85% como meta propuesta, alcanzando un nivel de cumplimiento del 94%. Quedando en los dos años por debajo de la meta establecida.
- Se evidencia que la DIGECOG cuenta con resultados de encuesta sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, obteniendo en el año 2022 el 91% de un 96% establecido como meta, al igual que en el 2021 que obtuvo un 82% de 85% establecido, alcanzando un nivel de cumplimiento de un 94%. Quedando en los dos años por debajo de la meta establecida.

- Se evidencia que la DIGECOG cuenta con resultados de encuesta sobre la valoración del enfoque medioambiental en cuanto a la entrega de productos/servicios utilizando medios digitales, obteniendo en el año 2022 un 91% de un 96% establecido como meta, en comparación al 2021 que logró un total de 91% de un 85% establecido, superando la meta. Alcanzando un nivel de cumplimiento del 94%.
- Se evidencia que la DIGECOG cuenta con resultados de encuesta sobre la percepción sobre la transparencia y accesibilidad de la institución, obteniendo en el año 2022 un 91% de un 96% establecido como meta, al igual que en el 2021 que logro un 82% de un 85% como meta propuesta, alcanzando un nivel de cumplimiento del 94%. Quedando en los dos años por debajo de la meta establecida.
- La institución cuenta con mediciones de actividades para la preservación y mantenimiento de los recursos, aliándose con proveedores con perfil en temas de responsabilidad social como por ejemplo en la no utilización de envases desechables en la compra de almuerzo para el personal. De igual modo con la empresa Green Love para los servicios de reciclajes, con la cual ha suscrito un acuerdo en cumplimiento a las normas medio ambientales y materiales consumibles.
- Se evidencia mediciones del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación, a través del número de notas de prensa, así como publicaciones en las redes sociales entre los años 2018 al 2021.
- Se evidencia que la DIGECOG ha realizado benchmarking y Benchlarning entre los años 2022 y 2021 como intercambio de conocimientos e informaciones con otros.
- Se evidencia que la DIGECOG realiza programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes entre los años 2019 al 2022, entre ellas operativos médicos, donación de sangre, compra de sillones ergonómicos, otros. Cuenta también con el comité de seguridad y salud para la gestión de los riesgos en la institución.
- Se evidencia que la institución cuenta con resultados de medición de la responsabilidad social en cuanto al reciclaje, reducción en el consumo de energía de los últimos dos años, reducción del consumo de cartón, otros.
- Se evidencian resultados en términos de output en cuanto a nivel de cumplimiento de la elaboración de normas en la cual lograron el 100% de la meta establecida. En cuanto a servicios de asistencias normativas en el 2018 y 2019 se respondieron 50, para el 2020 se respondieron 60 y para 2021 asistieron 181 solicitudes. Con relación a la asistencia técnica en el sistema de contabilidad gubernamental para el 2018 se realizaron 2,747; para el 2019 se asistieron 5,767 solicitudes; para el 2020 cuentan con un resultado de 3,931 y para el 2021, contamos con un total de 6,443 solicitudes atendidas. Para las capacitaciones a instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental (técnicos capacitados), se realizaron 1,058 para el 2018; 1,458 para el 2019; 1,093 para el 2020 y 1,952 para el 2021.
- Cuentan con resultados obtenidos en las evaluaciones de la Carta Compromiso comparados los mismos con los resultados de las evaluaciones con otras instituciones, como por ejemplo con el Ministerio de Industria y Comercio.
- La institución cuenta con un total de 35 acuerdos de los cuales 11 corresponden a acuerdos de colaboración interinstitucionales firmados desde durante los años 2018-2022. Se evidencia una matriz para acuerdos y convenios donde se visualizan el Grado de cumplimiento de cada uno de ellos.

- Se evidencian resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño, a través del informe PEFA, donde muestra una calificación de B+. El dato fue comparado con países de la región centroamericana en los que se muestra una valoración superior respecto a El Salvador y Guatemala.
- La DIGECOG mostró evidencias de resultados con relación al cumplimiento de las Metas Presidenciales con un promedio general de 93.75 en los último cinco (5) años desde el año 2018 hasta mayo 2022.
- La Institución cuenta con resultados de reconocimientos a raíz de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño, como lo es el reconocimiento en el top 3 de las instituciones con mejor desempeño en los indicadores presidenciales y fue galardonada con medalla de oro en la última versión de Premio Nacional a la Calidad en el mes de noviembre 2021 y medalla de plata en el año 2018.
- Cuentan con el desarrollo de siete (7) sistemas como productos de innovación para la mejora de los servicios.
- Se evidencia la elaboración y actualización de normativas contables que regula el Sistema de Contabilidad del Estado. De igual manera se evidencia que fue sometido el anteproyecto de ley de Contabilidad Pública, con una planificación en el Plan Estratégico Institucional PEI (2021-2024), para ser ejecutado en el 2021 (20%), 2022(30%), 2023(50%), como parte de resultados de la implementación de reformas del sector público.
- La DIGECOG cuenta con mediciones de Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima, mediante planes (POA, Plan de Mantenimiento, SISMEP) y proyectos institucionales, a los cuales se les da el seguimiento trimestral y anual.
- Cuenta con mediciones de los planes de mejoras realizados a partir de los informes de las auditorías, desde el año 2020 hasta el 2022.
- La institución mostró evidencias de mediciones en cuanto a la mejora de herramientas que en la actualidad están implementadas y puestas en marcha, por ejemplo, en el 2021 rediseño de portal web y Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación.
- Se evidencian resultados Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones, para el 2020 se realizaron 2, para el 2021 evidenciaron 5 y para el 2022 se han realizado 6.
- La DIGECOG cuenta con resultados en comparación con otras instituciones con las que posee indicadores en común (SISMAP, SISTIGE/OGTIC, SISACNOC), por ejemplo con el Ministerio de Industria y Comercio, Dirección General de Presupuesto, Contraloría General de la República, entre otras.
- Muestran resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible, mediante los diferentes tableros de mando que utilizan.
- Se evidencia resultados en cuanto al cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, se ejecutó un 92% del presupuesto en el 2018, un 97% en el 2019, 90% en el 2020 y en el 2021 una ejecución de un 92%.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO.

- ✓ No se identificaron áreas de mejora en este subcriterio.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.

- ✓ No se identificaron áreas de mejora en este subcriterio.

2.1.3 PERSONAS.

- ✓ No se identificaron áreas de mejora en este subcriterio.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.

- ✓ No se identificaron áreas de mejora en este subcriterio.

2.1.5 PROCESOS.

- ✓ No se evidencia suficientes informaciones de que aplique en todos sus aspectos la diversidad y la gestión de género para la identificación y la satisfacción de las necesidades del personal.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- ✓ No se identificaron áreas de mejora en este subcriterio.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- ✓ La institución no cuenta con percepción sobre el manejo de igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamiento de la organización.
- ✓ La institución no cuenta con mediciones de motivación y empoderamiento al personal.
- ✓ No se evidencia mediciones de rendimiento de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

- ✓ No se evidencia el apoyo a la diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecida.
- ✓ No se evidencia la participación de la institución en actividades filantrópicas.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- ✓ No se identificaron áreas de mejora en este subcriterio

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El uso eficaz de esta herramienta en esta institución 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 (SISMAP), en la realización de las actividades se logró el involucramiento de los colaboradores en donde el equipo directivo y el Comité Institucional de la Calidad lideraron el proceso.

En la Digecog se proporcionaron los espacios y herramientas para facilitar la autoevaluación de la organización con el fin de obtener un diagnóstico transparente y definir las acciones de mejora. Además, desde el área de Planificación y Desarrollo se designaron coordinadores de equipos de trabajo responsables para la realización del mismo y posteriormente la recolección de las evidencias. También, se designó otro grupo para la revisión y validación de los datos a los fines de tener productos de mayor calidad.

Como parte de las lecciones aprendidas, la mejor experiencia fue que hubo compromiso e involucramiento de todas las áreas de la institución, lo que permitió tener un producto mejor con relación al anterior.

Al finalizar el diagnóstico del Marco Común de Evaluación (CAF) como herramienta de gestión de la calidad total, se identificó el rendimiento de la organización y su impacto, en los ciudadanos/clientes, en las personas y en la sociedad, logrando el objetivo misional del marco de evaluación, porque se mostró con esta introspección que la Institución ha tenido un avance significativo a partir de los proyectos y la cultura de mejora continua en las que nos encontramos casi todos los criterios se pudo identificar el ciclo PHVA, aunque para evitar la duplicidad en las solicitudes a las áreas se debe planificar la metodología de recolección de las evidencias.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	125	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	126	129
3: Personas (100 puntos)	89	95
4: Alianzas (100 puntos)	89	95
5: Procesos (120 puntos)	108	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	93	97
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	91	95
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	91	95
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	95	97
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	907	953