



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

\_\_\_\_\_ **DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO (DIGEPRES)** \_\_\_\_\_

**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.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La DIGEPRES definió su marco estratégico institucional: visión, misión y valores con la participación de los empleados y los grupos de interés (instituciones del SIAFE). Este marco estratégico y toda la estructura del Plan Estratégico Institucional se deriva de toda la escalera de Planificación del Estado, partiendo desde los ODS hasta llegar al Plan Estratégico del Sector de la Política Fiscal, que comenzó a elaborarse en el 2021.  <b>Evidencia:</b>  -Plan Estratégico Institucional 2021-2024. -Fotos y videos de todos los talleres del PEI. Evidencias de la participación de los empleados. -Foto de reunión con las instituciones del SIAFE en el Salón del Despacho.	Reforzar análisis de grupos de interés en los diferentes proyectos de la institución.
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Nuestros valores se establecieron partiendo de los comportamientos requeridos para la ejecución de nuestra misión y visión institucional:  Integridad, Excelencia, Transparencia, Compromiso, Trabajo en Equipo, Orientación al Servicio e Innovación.	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Campañas de los valores institucionales.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Nuestra visión y misión guardan estrecha vinculación (o vinculación directa) con lo establecido en el objetivo del Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública; igualmente con lo establecido en la Agenda Digital.</p> <p>Objetivo general del Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública: Fortalecer la institucionalidad de la Administración Pública dominicana, para incrementar su capacidad de generar valor público, garantizar acceso a derechos e impactar positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, Énfasis en RE 1.8, Eje 2 y Eje 3.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Desde la Planificación del PEI como proyecto estratégico institucional, hasta su diseño, formulación e inicios de su ejecución se ha contado con la participación de la representación de todos los grupos ocupacionales de la institución; y se ha comunicado al 100% de los colaboradores de la institución. Igualmente, a los grupos de interés externos.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Fotos y videos de talleres del PEI. Evidencias de la participación de los empleados.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Nuestra planificación estratégica y operativa responde a un proceso continuo y sistemático, garantizando la participación de todos los involucrados.</p> <p>Estas revisiones periódicas aseguran que nuestra visión y misión guarden vinculación directa con lo establecido en las Reformas del Estado.</p> <p>En el caso específico del Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública (PGRMAP); igualmente con lo establecido en la Agenda Digital (AD). Nuestra visión guarda congruencia directa, planteamos la firme intención de agregar valor, de manera participativa, garantizando el acceso a las informaciones presupuestarias requeridas por los usuarios en todo momento, para contribuir a ejercer el control social (Art. 10, Ley Control Interno).</p> <p>Nuestra misión busca la regulación de los procesos del sistema presupuestario de manera eficiente, para lo que requerimos lograr las reformas mencionadas, la transparencia y la eficiencia a través de las TICS según se plantean en el PGRMAP y la AD.</p> <p>Objetivo general del Plan General de Reforma y Modernización de la AP: Fortalecer la</p>	

	<p>institucionalidad de la Administración Pública dominicana, para incrementar su capacidad de generar valor público, garantizar acceso a derechos e impactar positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas.</p> <p>Objetivo general de la Agenda Digital: Lograr la eficiencia y transparencia de la Administración Pública mediante el uso y adopción de las tecnologías digitales, acercando cada vez más el Estado a la ciudadanía para mejorar su calidad de vida.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>- Énfasis en RE 1.8, Eje 2 y Eje 3.</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>En cumplimiento de la resolución No. DIGEIG-01/2022, la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), llevó a cabo las elecciones que definen los representantes de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</p> <p>La CIGCN es un órgano plural de servidores públicos, con representación de todos los grupos ocupacionales presentes en la Administración Pública, creada con el objeto de promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, vigilar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos, así como fungir de órgano operativo para la estandarización de programas y políticas de cumplimiento normativo, prevención de</p>	

	<p>riesgo, antisoborno y manejo de herramientas de integridad gubernamental para así prevenir los actos de corrupción y conflictos de intereses en la Administración Pública.</p> <p>La CIGCN será la responsable del seguimiento y cumplimiento normativo de todas las herramientas del Sistema Nacional de Integridad (SNI), siendo su principal programa de trabajo la elaboración y observación de la correcta ejecución de los Planes Institucionales de Integridad y Anticorrupción (PIIA).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Código de Ética.</li> <li>-Compromiso ético del DG y SDG.</li> <li>-Charlas del régimen ético 2021-2023.</li> <li>-Lista de miembros del CIGCN.</li> <li>-Plan de trabajo del CIGCN.</li> <li>-Campañas CIGCN y valores institucionales.</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) el cual promueve que todos los colaboradores modelen los valores institucionales entre cada colaborador.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Integridad Institucional</li> <li>- Charla de régimen ético 2021-2023</li> <li>- COI de los valores institucionales</li> <li>- Charlas de valores que se han impartido</li> </ul>	



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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con un Sistema de Comunicación Institucional Integrado, que garantiza la agilidad de la organización, el mismo está conformado por diversos canales digitales, físicos y/o presenciales que garantizan la efectividad de la comunicación de las instrucciones, cambios, actualización de la ejecución de la planificación estratégica y operativa, modificaciones a los procesos y todas las acciones importantes en la institución que requieren ser modificadas.</p> <p>Digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones internas</li> <li>- Pantallas ubicadas en lugares estratégicos institucionales</li> <li>- Sistema de documentación institucional interno y externo (TRANSDOC)</li> </ul> <p>Para asegurar la comunicación al personal que no cuenta con acceso constante a las TICs, se realizan reuniones presenciales con evidencias para asegurar que las informaciones lleguen oportunamente.</p> <p>De igual manera son realizadas cada dos meses reuniones de Staff Directivo, con la participación de las máximas autoridades y el Staff Directivo. Participantes: Director General, Subdirector</p>	

	<p>General, Directores, Encargados de Departamento y Encargados de División, cuya agenda principal es dar seguimiento al PEI y al POA institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de reuniones de Staff.</li> <li>- Circulares por TRANSDOC de temas de impacto institucional.</li> <li>- Listados de asistencia de reuniones de Staff Directivo.</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La estructura de nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) es la siguiente:</p> <p><b>1. Ejes Estratégicos, 2. Resultados Esperados, 3. Producto Estratégico, 4. Indicadores, 5. Metas</b> (para cada año del PEI).</p> <p>Todos los productos Estratégicos forman parte del Plan Operativo Anual, según corresponda. Cada Producto Institucional tiene indicadores y metas cuantitativas que son la base de la <b>Evaluación de Desempeño Institucional e Individual</b>.</p> <p>Algunos de estos indicadores, según su impacto sustantivo o transversal son reportados a nivel externo. Al Ministerio de Hacienda, al Plan Nacional Plurianual del Sector Público y a los demás órganos rectores que forman parte del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024</p>	

	<p>-Tablero de Resultados Esperados PEI 2021-2024 actualizado al cierre intermedio del PEI</p> <p>-Reporte de SMMGP</p> <p>-Reporte de Indicadores en el PNPSP</p>	
<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>Nuestro Plan Estratégico 2021-2024 busca directamente fomentar y fortalecer la Participación Ciudadana y el Control Social para nuestros procesos sustantivos o claves; es decir, cada proceso del ciclo presupuestario: <b>Formulación, Ejecución, Evaluación Presupuestaria</b>. Dentro de cada una de estas etapas suceden otros procesos sustantivos de impacto, tales como: <b>Gestión de Normas Presupuestarias, Gestión de Capacitación y Entrenamiento, Consolidación y Estadística Presupuestaria y Gestión de la Información del Sistema Presupuestario</b>.</p> <p>Uno de los compromisos principales de nuestra institución es la <b>Gestión de la Calidad</b> (visto como uno de nuestros procesos estratégicos, según el Mapa de Procesos). Para llevar a cabo una gestión de la calidad institucional partiendo del ciclo de mejora continua, nuestra institución evalúa trimestralmente el nivel de satisfacción y el nivel de cumplimiento de toda la gestión institucional, específicamente los procesos transversales.</p> <p>Adicional a esto, específicamente nuestro segundo eje estratégico del PEI, llamado: <b>Transparencia Presupuestaria y Control Social</b>, tiene como objetivo: Aumentar los niveles de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información del Sistema Presupuestario Dominicano, con apertura a la ciudadanía para el control social.</p>	

	<p>Para dar cumplimiento a este segundo eje se realizan encuentros ciudadanos con diferentes grupos de interés de la ciudadanía y del aparato gubernamental, en los que se presenta nuestro quehacer institucional y se abre el foro a preguntas, respuestas, sugerencias y aporte de estos grupos de interés al quehacer institucional como órgano rector del Sistema Presupuestario.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mapa de Procesos</li> <li>-Fotos y videos de encuentros ciudadanos (Todos los realizados desde 2022 a la fecha)</li> <li>-Informes de Evaluación de la CCC 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	
<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 DIGEPRES desde el 4to trimestre del 2022 cuenta con un Sistema Informático de Planificación, Monitoreo y Evaluación, instruido por el Ministerio de Hacienda. Lo que nos permite aprovechar las TICs para facilitar la formulación y ejecución del POA y el PEI. Previo a ello utilizábamos Sharepoint para el registro de las informaciones y la validación de las evidencias, lo que nos permitía en tiempo real tener acceso a las informaciones que puedan evidenciar los logros de cada unidad funcional estratégicos y operativos. Esto facilita la rendición de cuentas periódica.</p> <p>Nuestra gestión de Control Interno responde a lo establecido por las antiguas Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que actualmente se encuentran en proceso de revisión por la Contraloría General de la República. Actualmente llamado ICI: Índice de Control Interno.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencia</b></p> <p><b>SPME:</b> -Captura de Pantalla de SPME. -PPT de SPME.</p> <p><b>-Control Interno:</b> -Evidencias de Cumplimiento de NOBACI.</p> <p><b>-Gestión de Riesgos:</b> -Metodología de Gestión de Riesgos aprobada (manual, procedimiento, matriz). -Fotos de Presentación de Sistema de Gestión de Riesgos y Publicación del Sistema (IG). -Resumen de Riesgos identificados.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La DIGEPRES tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para dar cumplimiento a:</p> <p>1. El Modelo CAF, según lo dispuesto por el MAP. Contamos con las evidencias que sustentan el compromiso institucional con el CAF, llegando a obtener Medalla de Oro en la XVI versión del Premio de la Calidad y en el pasado reciente nuestra institución ha evidenciado un crecimiento sostenido según el Informe de Retorno Recibido en cada uno de los principios-criterios del CAF: 1. Liderazgo. 2. Estrategia y Planificación. 3. Personas. 4. Alianzas y Recursos. 5. Procesos. 6. Resultados orientados a los ciudadanos /clientes. 7. Resultados de las Personas. 8. Resultados en Responsabilidad Social. 9. Resultados Clave del Rendimiento.</p> <p>2. ISO 9001:2015, nuestra documentación institucional (políticas y procedimientos) han estado siempre documentados bajo la estructura de la</p>	

	<p>norma ISO. Apegada a sus principios de: 1. Enfoque al cliente, 2. Liderazgo, 3. Compromiso y participación del personal, 4. enfoque en los procesos, mejora continua, decisiones basadas en evidencias y gestión de las relaciones. Sin embargo, para fortalecer la gestión institucional. Desde septiembre 2022 iniciamos el proceso de revisión y preparación para Certificación de la Norma ISO 9001:2015</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de Retorno del CAF</li> <li>-Informe de la Consultora para Preparación de Procesos</li> <li>-Fotos de implementación ISO y</li> <li>-Documento modelos de la calidad y excelencia (Fotos equipo de Implementación, Fotos Semana de la Calidad)</li> <li>-Video de Implementación ISO</li> </ul>	
<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>El enfoque de la Comunicación de la DIGEPRES se ha centrado en los grupos de interés y las necesidades de sectores técnicos, que demandan información oportuna, exacta, coherente y extensa. Sin embargo, hemos diversificado el enfoque haciendo del Presupuesto una herramienta más ciudadana, que se entiende, más dinámica, de apertura, de interés social y de corte didáctico. Es decir que, la Comunicación de esta gestión no se limita al nivel técnico de economistas y financieros; sino que, apostando a explicar desde lo más básico hasta lo más técnico y complicado, de una manera más ágil y sencillo.</p>	

	<p>De igual forma, nuestro enfoque se ha remitido siempre a la línea comunicacional de Gobierno y de manera especial, con las instituciones relacionadas a nuestro desempeño. Presidencia, como líder que ha marcado el paso a través de los organismos que se encargan de la Comunicación Gubernamental y a través del apoyo estratégico que hemos podido construir con el Ministerio de Hacienda.</p> <p>Los grupos sociales organizados también, a través del vínculo creado en cada Encuentro Ciudadano, han sido un ente de alcance que nos acerca a la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de Comunicaciones 2021-2023</li> <li>-Memoria Institucional 2022 Pág. 65-66</li> <li>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Eje 3, Resultado Esperado 3.7</li> <li>-Listado Grupo de interés</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Nuestra institución cuenta con las condiciones y requisitos adecuados para una gestión basada en la Excelencia Institucional.</p> <p>En cuanto a la infraestructura, contamos con los espacios adecuados y los equipos tecnológicos adecuados para una correcta ejecución-despliegue de procesos, proyectos y trabajo en equipo.</p> <p>Con respecto a las personas, estamos constantemente entrenándonos en las mejores prácticas orientadas a la mejora continua, la</p>	

	<p>planificación eficiente, gestión de proyectos, trabajo en equipo y gestión de calidad.</p> <p>Utilizamos el cross-training, para asegurar mantener las competencias relacionadas a la gestión de procesos y de proyectos.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos de las oficinas</li> <li>-Fotos de los entrenamientos de Gellmns de BPMN-BIZAGI</li> <li>-Evidencia de participación en el curso de modelado de procesos en MH</li> <li>-Evidencia de participación en el curso de proyectos de MH</li> <li>-Procedimiento de Planificación Estratégica y Operativa (se llama PR-PE-01 Procedimiento Gestión de Planes Institucionales)</li> <li>-Tablero de Seguimiento al POA</li> <li>-PPT SPME</li> </ul>	
<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>A nivel externo, las redes sociales como un aliado de la Comunicación de Presupuesto ha sido un aspecto clave en nuestro crecimiento orgánico y en la cercanía que seguimos trabajando con la ciudadanía. La constancia, la interacción y un plan oportuno han marcado el ritmo de las publicaciones. Además, un factor determinante ha sido el aspecto humano en el que hemos basado el Plan de Comunicaciones cada año. La historia de Presupuesto, que se construye desde el Gobierno y desde la misma Digepres, está siendo contada por la misma gente que trabaja en Presupuesto, que ha hecho del Presupuesto un compromiso laboral,</p>	



ético y personal, con el respaldo de director general como titular y aval de apertura y confianza.

El corte didáctico, presencia constante en redes de manera interactiva y el enfoque educativo y ciudadano nos han asegurado un crecimiento constante. También, con la implementación de recursos innovadores que van acorde a las tendencias, como “Presupuesto Ciudadano”, “Hablemos de Presupuesto, podcast”, “Educación Presupuestaria”, “Presupuesto 101”, “Reporte Digepres” hemos logrado que el ciudadano asuma el Presupuesto como, más que un documento físico de Gobierno, como una herramienta ciudadana a su favor.

A nivel interno, hemos logrado contar con el compromiso, la entrega y la participación de los colaboradores, como protagonistas de la historia de Presupuesto. Con herramientas como la Comunicación Interna (COI) de envío masivo a través de los correos institucionales; series audiovisuales como “Yo soy Digepres”, “Orgullo Digepres”, “Conoce Digepres”, la difusión de material audiovisual a través de las pantallas internas en puntos estratégicos de la institución; la participación activa de los colaboradores, tanto como talento en la producción de material gráfico y audiovisual; como fuente generadora de insumos de contenido de altísimo valor; y en otros casos, para validar la información y la data que producimos

#### **Evidencia**

- Plan de Comunicaciones 2022
- Memoria Institucional 2022 Pág. 65-66

Documento Externo  
SGC-MAP

	-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Eje 3, Resultado Esperado 3.7	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>El compromiso de los líderes hacia la mejora continua y la innovación se evidencia desde el inicio de la formulación del Plan Estratégico hasta la ejecución de los planes operativos. Se monitorea el cumplimiento de las metas y compromisos a través de los POA. Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño de los empleados, luego de estas, cada empleado recibe retroalimentación y se implementan planes de mejora. Igualmente, a través de encuestas de clima organizacional se identifican los niveles de satisfacción de los colaboradores dentro de la institución y se llevan a cabo acciones para mejorar los puntos con deficiencia.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>-Autodiagnóstico CAF 2020 y 2022,</li> <li>-Cronograma ISO 9001:2015</li> <li>-Informe de acuerdos de desempeño</li> <li>-Evidencias de Semana de la Calidad</li> </ul>	
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>El Plan Estratégico proporciona el norte a seguir de la Institución, las iniciativas de cambio son consensuadas y comunicadas oportunamente a través de diferentes medios.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional, pág. 35, PE 3.7.1;</li> <li>-Procedimiento de Comunicación Interna,</li> <li>-Cambios en los POAs consensuados con las áreas</li> </ul>	

	-Socialización PEI con Grupos de Interés (Instituciones del SIAFE) -Presentación Proyecto de Reforma con el BID a Grupos de Interés. PPORMD: Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica	
--	--	--

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>I) 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>Nuestras autoridades tienen una participación activa y constante en todos los procesos estratégicos y operativos institucionales. Fomentando la participación a todos los niveles de la institución y fomentando cada uno de nuestros valores: Integridad, Excelencia, Transparencia, Compromiso, Trabajo en Equipo, Orientación al Servicio e Innovación.</p> <p>Nuestras autoridades tienen una participación activa y constante en todos los procesos estratégicos y operativos institucionales. Fomentando la participación a todos los niveles de la institución y fomentando cada uno de nuestros valores: Integridad, Excelencia, Transparencia, Compromiso, Trabajo en Equipo, Orientación al Servicio e Innovación.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Extracto de video del Director General en talleres de PEI          -Fotos de reuniones de Staff</p>	

	<p>-Listado de Asistencia de Reuniones de Staff -PPT Ejemplo de Reuniones de Staff</p>	
<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>Otra de las características importantes de nuestro modelo de liderazgo es la apertura a la participación y la cercanía con todos los niveles institucionales. Actualmente todo el personal tiene fácil acceso a la dirección general y puede manifestar sus necesidades individuales personales y profesionales. La Dirección General se ha comprometido a escuchar a los empleados, fomentando encuentros abiertos para expresar inquietudes y necesidades. Pero de igual manera encuentros cerrados a requerimiento para tratar temas de importancia de los empleados.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos de reuniones del DG con los departamentos</li> <li>-PEI, pág. 7-17</li> <li>-Lista de firmas de socialización del PEI</li> <li>-Collage de fotos de realización del PEI</li> <li>-Encuestas de satisfacción interna 2022 y t1-2023</li> <li>-Encuestas de satisfacción externa 2021, 2022 y t1-2023</li> <li>-Buzón de quejas y sugerencias (coi, informe 2021 e informe 2023)</li> <li>-Encuesta clima organizacional 2021 y 2022</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Otra de las características importantes de nuestro modelo de liderazgo es la apertura a la participación y la cercanía con todos los niveles institucionales. Actualmente todo el personal tiene fácil acceso a la dirección general y puede manifestar sus necesidades individuales personales y profesionales.</p>	

	<p>La Dirección General se ha comprometido a escuchar a los empleados, fomentando encuentros abiertos para expresar inquietudes y necesidades. Pero de igual manera encuentros cerrados a requerimiento para tratar temas de importancia de los empleados.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos de reuniones del DG con los departamentos</li> <li>-PEI, pág. 7-17</li> <li>-Lista de firmas de socialización del PEI</li> <li>-Collage de fotos de realización del PEI</li> <li>-Encuestas de satisfacción interna 2022 y t1-2023</li> <li>-Encuestas de satisfacción externa 2021, 2022 y t1-2023</li> <li>-Buzón de quejas y sugerencias (coi, informe 2021 e informe 2023)</li> <li>-Encuesta clima organizacional 2021 y 2022</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES se ha comprometido a escuchar a los colaboradores, fomentando encuentros abiertos para expresar inquietudes y necesidades. Pero de igual maneras encuentros cerrados a requerimiento para tratar temas de importancia de los empleados.</p> <p>De manera periódica, la DIGEPRES realiza encuentros con todos los departamentos para generar retroalimentación cruzada, cuyo objetivo principal es escuchar las inquietudes y sugerencias de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	

	-Fotos de reuniones del DG con los departamentos	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Nuestras autoridades tienen una participación activa y constante en todos los procesos estratégicos y operativos institucionales. Fomentando la participación a todos los niveles de la institución y fomentando cada uno de nuestros valores: Integridad, Excelencia, Transparencia, Compromiso, Trabajo en Equipo, Orientación al Servicio e Innovación.</p> <p>Un factor clave de nuestro modelo de Liderazgo actual es la Descentralización y el Alto Nivel de Delegación Controlada que tiene nuestra Dirección General. Asegurando una alta participación y que se asuman con mayor responsabilidad las funciones de cada área de la institución; pero de igual manera aumentan el interés a todos los niveles de ser parte de iniciativas de alto impacto. Lo que podemos evidenciar en las publicaciones institucionales y la delegación como representantes institucionales del personal a todos los niveles (según el tema).</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Extracto de video del Director General en talleres de PEI</li> <li>-Fotos de reuniones de Staff</li> <li>-Listado de Asistencia de Reuniones de Staff</li> <li>-PPT Ejemplo de Reuniones de Staff</li> </ul>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva	Con el apoyo de Recursos Humanos, la DIGEPRES mantiene un seguimiento constante a las demandas del personal y de las unidades organizacionales, de	

<p>demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>manera que podamos anticiparnos y prepararnos para la ejecución de los productos de alto impacto.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas (PR-RH-09)</li> <li>-Plan de Capacitación 2021 y 2022</li> <li>-Ejecución capacitaciones 2021</li> <li>-Data detección capacitaciones 2022</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Nuestra institución ha implementado un programa llamado Talento DIGEPRES, en el que se escogen colaboradores para que cuenten sus historias y que sirvan de inspiración al resto de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Coi reconocimiento especial</li> </ul> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=mLLHLfkaFck&amp;list=PL8EadWejzGvSDTyidnjZ6rMbBZx2u3htn">https://www.youtube.com/watch?v=mLLHLfkaFck&amp;list=PL8EadWejzGvSDTyidnjZ6rMbBZx2u3htn</a></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Nuestra institución recibe trimestralmente la retroalimentación de nuestros clientes principales, como representantes de todo el sector público al que nuestra institución le brinda servicio. Al recibir la retroalimentación de los clientes, entra dentro del circuito de Mejora Continua y son retroalimentados los líderes de cada departamento, con el compromiso de realizar un Plan de Acción.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>- Informe de Servicios Comprometidos CCC</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Actualmente en la institución se lleva una Bitácora Estructurada de Comités Institucionales e Interinstitucionales. Mediante estos Comités existen representantes institucionales que mantienen la institución en contacto las instancias correspondientes y que nos permite dar cumplimiento a legislaciones específicas.</p> <p>De igual manera desde la Dirección General se realizan encuentros interinstitucionales para mantener las relaciones.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Listados de Comités Institucionales</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 el Departamento de Planificación y Desarrollo revisó e identificó a cuáles políticas públicas y metas presidenciales la organización tenía que alinearse, y estas se convirtieron en iniciativas</p>	



	<p>para desarrollarse en la estrategia de la institución. Entre los objetivos del Estado que se tomaron en consideración están: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno y Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>-PPT Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>-Documento explicativo POA 2021 y 2022</li> <li>-Informe Monitoreo POA 2021 y 2022</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 el Departamento de Planificación y Desarrollo revisó e identificó a cuáles políticas públicas y metas presidenciales la organización tenía que alinearse, y estas se convirtieron en iniciativas para desarrollarse en la estrategia de la institución. Entre los objetivos del Estado que se tomaron en consideración están: Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno y Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>-PPT Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>-Documento explicativo POA 2021 y 2022</li> <li>-Informe Monitoreo POA 2021 y 2022</li> </ul>	

<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>Nuestro segundo eje: Transparencia Presupuestaria y Control Social, tiene como objetivo: Aumentar los niveles de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información del Sistema Presupuestario Dominicano, con apertura a la ciudadanía para el control social.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos con Fundación Solidaridad</li> <li>- Listados de Comités Institucionales</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Control social, transparencia y participación ciudadana han ido de la mano como norte en la Comunicación de Presupuesto y como parte de los ejes estratégicos institucionales. Nuestro posicionamiento en el top 3 de la región, y 9 entre todos los países, en transparencia presupuestaria de la encuesta de Presupuesto Abierto, así lo confirma.</p> <p>Encuentro Ciudadano es precisamente una de las iniciativas emblemáticas de esta gestión presupuestaria y escenario que acoge a grupos organizados de la sociedad civil interesados en el desempeño de la ejecución presupuestaria. Grupos sociales, sectores específicos de la población como educación, salud, prensa, mujeres, empresarial, estudiantes y economistas se han dado cita a estos Encuentros.</p> <p>La publicación cada martes, a través de redes sociales y el portal institucional, del reporte semanal de Ejecución Presupuestaria habla de transparencia y la oportunidad de control social y participación.</p>	

	<p>El “Derecho a Saber” como etiqueta insignia y distintiva de contenido se remite a nuestro compromiso en asegurar el ejercicio de un principio básico ciudadano.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Encuentros Ciudadanos #derechoasaber en las redes sociales</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La apertura y la disponibilidad de recursos para dar seguimiento a la ejecución presupuestaria, es una muestra contundente de nuestro compromiso con la transparencia y, por ende, la conciencia pública y la reputación de la institución, fundamentada en la coherencia y el cumplimiento de la Ley.</p> <p>La presencia en redes sociales, la información oportuna, la riqueza en los detalles, la constancia en las publicaciones han sido un factor determinante en este aspecto y que nos ha ido posicionando como un motor de búsqueda y consulta cuando se trata de verificar información.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.7, pág. 35 -Encuesta Satisfacción de servicios. -Enlace portal web DIGEPRES -Redes Sociales</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La DIGEPRES incluyó, durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024, el análisis de las finanzas públicas (2021-2022), documento que es elaborado todos los años y es incluido en el Presupuesto General del Estado e incluye el análisis de todas las variables económicas de la República Dominicana.</p> <p>De la misma manera se han tomado en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (eje 3), Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS #16), Plan de Gobierno, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, y el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio de Hacienda (campo de actuación política fiscal).</p> <p>Para determinar los factores de impacto internos y externos fue realizado un análisis FODA.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Informe Explicativo PGE 2021 -Informe Explicativo PGE 2022 y Marco de Gasto de Mediano Plazo -Informe Explicativo PGE 2023 y Marco de Gasto de Mediano Plazo</p>	

	<p>-PEI 2021-2024, pág. 7-17</p> <p>-Análisis FODA, Informe y matriz</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se realizó una jornada de socialización interactiva (21/06/2021), con miras de incluir los grupos de interés identificados para la Dirección General de Presupuesto, durante el último ejercicio de planificación estratégica realizado, donde participaron las instituciones representantes del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Ministerio de Hacienda (MH)</b></li> <li><b>2. Contraloría General de la República (CGR)</b></li> <li><b>3. Dirección de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)</b></li> <li><b>4. Tesorería Nacional (TN)</b></li> <li><b>5. Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP)</b></li> </ol> <p>La misma se hizo con el fin de presentar el marco estratégico definido, así como los ejes y resultados esperados para los 4 años de vigencia del PEI, además de que el mismo, incluyó las necesidades cruzadas con cada uno de los grupos de interés citados.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos reunión grupo de interés</li> <li>-PPT para grupos de interés</li> <li>-Listado de asistencia</li> <li>-Cuadro Grupos de Interés</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La DIGEPRES durante el proceso de formulación del Plan Estratégico fueron considerados los marcos legales y normativos vigentes del sector público, que</p>	

	<p>impactan de manera directa la Dirección General de Presupuesto, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de la República Dominicana, 2015.</li> <li>- Ley No. 1- 12, Estrategia Nacional de Desarrollo y su reglamento de aplicación No. 134-14.</li> <li>- Ley No. 423-06, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público</li> <li>- Reglamento de aplicación de la Ley Orgánica de Presupuesto No. 492-07.</li> <li>- Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública</li> <li>- Guía Metodológica para Planificación del Sector Público (MEPYD)</li> <li>- Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)</li> <li>- Plan Estratégico Sectorial Ministerio de Hacienda</li> </ul> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La DIGEPRES con el objetivo de conocer los factores internos y externos que impactan la institución, en el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024, realizó un análisis FODA.</p> <p>La identificación de cada uno de estos aspectos fue realizada en un ejercicio donde se involucraron directores, encargados y analistas de las distintas áreas de la institución, para fines de segmentar el resultado de este ejercicio en tres grandes niveles: aspectos de gestión humana, gestión presupuestaria y gestión de procesos y tecnología.</p>	

	<p>En resumen, durante este ejercicio, se identificaron 17% de amenazas, 35% de debilidades, 25% de fortalezas, y 23% de oportunidades.</p> <p>Estos factores identificados han sido traducidos en acciones dentro de los planes institucionales (estratégico y operativo) con el fin de aceptar, mitigar y prevenir los mismos; los cuales son monitoreados periódicamente en los siguientes instrumentos:</p> <p>-Informes semestrales de monitoreo al PEI 21-24 -Informes trimestrales de monitoreo a la planificación operativa (POA)</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Informe monitoreo POA 2021, 2022 y T1-2023 -Informe Monitoreo POA 2021 y 2022 -Análisis FODA, Informe y matriz</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	La misión y visión institucional fue revisada en el 2020, coincidiendo con el cambio de gestión, y el ejercicio de planificación estratégica, resultando una visión a largo plazo y una misión institucional:	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Visión:</b> Institución referente en la gestión del sistema presupuestario de manera transparente, participativa y orientada a resultados, en base a altos estándares, enfocados en la mejora continua, calidad de los servicios y uso adecuado de los recursos.</p> <p><b>Misión:</b> Regular y gestionar eficientemente la administración de los procesos del sistema presupuestario, contribuyendo a la calidad del gasto, la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	
<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>En el proceso de formulación del plan estratégico institucional para el periodo 2021-2024, se contó con la participación del Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo, quien brindó sus orientaciones para la vinculación de la planificación, presupuesto y plan de gobierno 2020 - 2024.</p> <p>De la misma manera, el ejercicio recibió el apoyo del Excelentísimo Sr. Presidente de la República Dominicana Luis Abinader C.</p> <p>Posterior a esto, se realizó encuentro con todas las instituciones del SIAFE, para presentar lo que se había definido para el largo plazo, asimismo, conocer las expectativas y necesidades de dichas instituciones.</p> <p>Asimismo, la DIGEPRES participó en la planificación estratégica de la Contraloría General de la República (CGR), de la Dirección General de</p>	



	<p>Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) y del Ministerio de Hacienda.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Fotos formulación PEI (noviembre 2020) (incluida en el collage de fotos)  -Voicenote Luis Abinader  -Fotos PEI - PPT Grupos de interés (incluida en el collage de fotos)</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Para fines de facilitar la identificación y medición del gasto de actividades que promueven la conservación del medio ambiente y la equidad de género, para el presupuesto 2023 fueron incluidas las siguientes clasificaciones del gasto:</p> <p><b>1) Clasificación del Gasto para presupuesto sensibles a género:</b> fue creada la función de Equidad de Género dentro de Servicios Sociales, que incluyó 4 subfunciones relacionadas a la desigualdad de género.</p> <p><b>2) Clasificación del Gasto para cambio climático y gestión de riesgos y desastres:</b> se incorporaron funciones de mitigación, conocimiento del riesgo de desastres climáticos, gobernanza del riesgo de desastres climáticos, reducción del riesgo de desastres climáticos, otras medidas de adaptación e investigación y desarrollo relacionado con el cambio climático.</p> <p>A nivel interno, se realizan campañas que soportan las estrategias de responsabilidad social, gestión ambiental como son:</p>	

1. Tapitas x quimio: recolecta de tapitas para ser intercambiadas por sesiones de quimioterapia a niños con cáncer.

2. Lechetón: recolecta leche para entregarlas a niños de escasos recursos. (Realizado en 2021 y 2022)

3. Donaciones para Fiona: posterior al huracán fueron recolectadas donaciones para entregar a los afectados.

4. Carta Compromiso Ciudadano versión audio: fue elaborada para personas con discapacidad visual.

5. Proyecto Presupuesto Sostenible: campaña creada con el fin de promover la conciencia y sensibilización frente a la protección del medio ambiente.

Estas iniciativas están incluidas en la planificación operativa y son monitoreadas a través de los instrumentos de seguimiento existentes.

#### **Evidencia**

- Clasificador funcional de género
- Clasificador funcional de género, sala de prensa
- Clasificador funcional cambio climático
- Fotos de actividades de Responsabilidad Social 2021-2023: tapitas x quimio  
Lechetón, Donaciones Huracán Fiona, Jornada Intercambio de libros, Audiolibro Carta Compromiso Ciudadano.
- Responsabilidad Medioambiental 2021-2023

<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La DIGEPRES dispone de instrumentos de seguimiento para el monitoreo de los planes institucionales, los cuales se realizan con frecuencia anual, semestral y trimestral, de donde se desprenden los siguientes informes:</p> <p>1) Informes trimestrales de monitoreo del Plan Operativo Anual (POA): incluye análisis del cumplimiento y desviaciones de las metas estratégicas y operativas incluidas en la planificación operativa de cada año.</p> <p>2) Informes trimestrales de ejecución del gasto institucional: incluyen la ejecución presupuestaria de cada periodo evaluado y la ejecución de las compras institucionales basadas en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p>3) Informes de seguimiento del Plan Estratégico Institucional: incluye el análisis del cumplimiento, logros y desviaciones de las metas estratégicas definidas en el PEI.</p> <p>Para los fines de donaciones, se asegura el cumplimiento de la planificación de los productos y recursos establecidos, a través de matrices de monitoreo y reportes de ejecución generados en SIGEF (fuente 70).</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Informe Monitoreo POA 2021          -Informe Monitoreo POA 2022          -Informe Monitoreo POA tI-2023</p>	

	-Informe de Ejecución del PACC y del Gasto 2021-TI2023 -Informe de Seguimiento PEI 2021-2024 actualizado al 2do semestre 2022	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La Formulación del Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024, fue elaborado bajo el lema “Cambiamos Juntos” con el propósito de integrar la participación de todo el personal de la institución, así como de los grupos de interés vinculados a los procesos del SIAFE, para lograr una transformación organizacional orientada al logro de la misión y los objetivos institucionales, el cual se llevó a cabo a través de encuentros multidisciplinares que promueven el trabajo en equipo para la definición de objetivos e indicadores que definirán la tendencia operativa de la institución.</p> <p>El resultado del ejercicio incluyó la reformulación del marco estratégico institucional (misión, visión y rasgos distintivos), 3 ejes estratégicos y 17 resultados esperados donde se detallan los productos, proyectos e iniciativas prioritarias a implementarse en el periodo de vigencia del plan.</p> <p>A raíz de la formulación del PEI y con el fin de generar un cambio positivo en las personas, los procesos y el logro de la estrategia, se realizó el rediseño de la estructura organizativa institucional contemplando un diseño organizacional y funcional,</p>	

	<p>la misma fue aprobada mediante la resolución No. 129-2021.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>-Nuevo Organigramas DIGEPRES</li> <li>- Resolución 129-2021 Estructura Organizativa</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Las acciones establecidas en el PEI 2021 - 2024 se detallan en los planes institucionales:</p> <p>1) Plan Estratégico Institucional: refleja la estrategia a seguir durante el periodo de gestión.</p> <p>2) Plan Operativo Anual: el plan operativo convierte la estrategia en un detalle minucioso de productos, actividades y proyectos que serán ejecutadas en un año, partiendo de este plan se elaboran los Acuerdos de Desempeño para medir el resultado individual de todos los colaboradores en el componente de Logro sobre Metas.</p> <p>Como se ha mencionado, a estos planes se les da un seguimiento periódico con el fin de analizar el cumplimiento y las posibles desviaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024</li> <li>-POA 2021</li> <li>-POA 2022</li> <li>-POA 2023</li> <li>-Relación Acuerdos de Desempeño 2021-2023</li> </ul>	

	-Muestra Acuerdos de Desempeño	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con planes institucionales, así como los resultados de las evaluaciones a los mismos, se disponen para todos los colaboradores a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicaciones Internas: se remiten planes formulados, informes de monitoreo e informes de seguimiento al PEI para todos los colaboradores.</li> <li>2. Portal de Transparencia Institucional: se incluyen los planes formulados, informes de monitoreo, plan anual de compras a la disposición de la ciudadanía y grupos de interés.</li> <li>3. Redes Sociales: por esta vía se informa la disponibilidad de los documentos y se enlaza con el portal de transparencia.</li> <li>4. Socialización Plan Estratégico Institucional: una vez aprobado el PEI, fue socializado internamente en varias jornadas para los distintos grupos ocupacionales, de la misma manera, se realizó encuentro con los grupos de interés para conocer los principales aspectos del PEI.</li> </ol> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-COI PEI y POA</li> <li>-Socialización del PEI</li> <li>-VIDEO- PEI</li> <li>-Redes Sociales y Portal web DIGEPRES</li> </ul>	

<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>La DIGEPRES cuenta con un procedimiento de Planes Institucionales el cual establece el esquema de monitoreo de los mismos, siendo estos de la siguiente manera:</p> <p>1. Plan Estratégico Institucional (socializados a través de Comunicación Interna a todos los colaboradores)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisión anual de PEI: anualmente se realiza un encuentro con todos los directivos y mandos medios para presentar evaluación de medio termino de PEI y la revisión de las metas de los años posteriores.</li> <li>- Informe e infografía de Evaluación semestral PEI: se evalúa, a medio termino, el cumplimiento de las metas definidas en los productos estratégicos.</li> </ul> <p>2. Plan Operativo Anual (socializados a través del Portal de Transparencia y Comunicación Interna a todos los colaboradores a través de la cuenta de Planificación Institucional)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes e infografías trimestrales de monitoreo POA, se realizan al concluir cada periodo trimestral y se incluye la evaluación del trimestre, resultados por área y principales logros.</li> <li>- Informes e infografías de ejecución de gasto institucional, se incluye la ejecución financiera institucional tanto del presupuesto como del PACC, este documento es compartido con el Depto. Administrativo y Financiero y la DG</li> </ul>	
---	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

3. Instrumentos de rendición de cuentas (socializados a través del Portal de Transparencia y Comunicación Interna a todos los colaboradores)

-Informe Semestral: documento requerido por presidencia que contiene los principales logros institucionales del primer semestre de cada año.

-Memoria Anual Institucional: documento anual requerido por presidencia que contiene los principales logros, análisis de indicadores estratégicos, ejecución presupuestaria y proyecciones para el próximo periodo.

**Evidencia:**

- Informe de Ejecución del PACC y del Gasto 2021-TI2023

-COI PEI y POA

-Socialización del PEI

-VIDEO- PEI

-Redes Sociales y Portal web DIGEPRES

-Informe Monitoreo POA 2021

-Informe Monitoreo POA 2022

-Informe Monitoreo POA TI-2023

-POA 2021

-POA 2022

-POA 2023

-Redes Sociales y Portal web DIGEPRES

-Memoria Institucional 2021

-Memoria Institucional 2022

-Informe Semestral 2021 y 2022

-Informe de Seguimiento PEI 2021-2024 act al 2do semestre 2022



**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
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Uno de los rasgos distintivos que representan la institución es la innovación; la planificación estratégica incluye productos que buscan, a través de acciones innovadoras, implementar nuevas formas de realizar el trabajo, simplificar trámites y apoyar las funciones institucionales con la tecnología, entre estos:</p> <p>-Implementación de Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC): el cual ha reducido el trámite de la gestión de las correspondencias que entran y salen de la institución, manteniendo un registro de estas, de la misma manera ha reducido el tiempo de tramitar, asignar y responder las comunicaciones.</p> <p>-Implementación de Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME): como una iniciativa del Ministerio de Hacienda para todas sus dependencias, ha sido implementando en esta Dirección el sistema SPME, el cual ha permitido tener centralizada toda la información de planificación estratégica y operativa, eficientizando los procesos de planificación y monitoreo de los planes institucionales.</p> <p>-Código QR para buzón de quejas y sugerencias: a partir de marzo 2022 se implementó un código QR para facilitar la gestión de los buzones y la recopilación de quejas, sugerencias y felicitaciones</p>	

	<p>canalizadas a través de dicha vía, proveer los planes de acción asociados a los buzones.</p> <p>-Proyecto de Simplificación de trámites a través de la Central Telefónica: dentro de las iniciativas del PEI 21-24, se tiene la actualización de la Central Telefónica y la implementación de licencias de distribución de llamadas, con el fin de gestionar los principales servicios presupuestarios de manera automatizada y que se generen las estadísticas de la demanda de servicios institucionales de cara a las instituciones a las que se les brinda el mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación TRANSDOC</li> <li>-SPME</li> <li>-COI QR Buzón de Quejas y Sugerencias</li> <li>-Proyecto Implementación Sistema Monitoreo ZOHO</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES mantiene una cultura de mejora continua, por lo que siempre abre o crea espacios para benchlearning, benchmarking, capacitaciones, entre otros.</p> <p>Para los fines se han tenido algunos intercambios con otras instituciones con la finalidad de conocer mejores prácticas:</p> <p>-Benchlearning con el Ministerio de Hacienda: realizado en 2022, para conocer mejores prácticas y estrategias de gestión de las Normas Básicas de Control (NOBACI) en la DIGEPRES.</p>	

	<p>-Benchlearning con la Dirección General de Impuestos Internos: con el fin de conocer implementación de mejores prácticas en el proceso de experiencia al cliente y utilidad de sistema de encuestas Survey Monkey.</p> <p>-Benchlearning Dirección General de Impuestos Internos (DGII): con el fin de ver el funcionamiento de Centro de Monitoreo y Centro De Atención Telefónica.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Benchlearning NOBACI Hacienda 2022  -Benchlearning presentación EMANAGEMENT  -Benchlearning DIGEPRES-DGII proceso de experiencia al cliente y sistema Survey Monkey  -Benchlearning DIGEPRES-DGII monitoreo Call Center</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Todas las iniciativas institucionales son informadas a través de los canales de comunicación interna previstos para estos fines: COI, Redes Sociales, etc.</p> <p>Por lo general, las nuevas implementaciones, mejoras o innovación, se realizan por medio de campañas de expectativas que incluyen líneas gráficas particulares, así como videos en las pantallas colocadas estratégicamente las zonas comunes de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-Print screen COI a toda la Institución  -Relación de videos colocados en pantallas  -Plan de Comunicaciones 2022-T I 2023</p>	

<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con ideas innovadoras en las que ha incursionado como lo han sido los Encuentros Ciudadanos, los cuales constituyen encuentros con grupos de la sociedad civil para tratar temas de interés en materia presupuestaria, que buscan generar diálogos para promover proactivamente la transparencia de las finanzas públicas, específicamente en las etapas de formulación y ejecución del Presupuesto General del Estado. Estos encuentros desprenden acciones concretas de cara al presupuesto y/o la necesidad planteada en los mismos.</p> <p>Otra acción innovadora ha sido la creación del podcast "Hablemos de Presupuesto" siendo esta una iniciativa con corte didáctico e informativo, que busca seguir impulsando la transparencia y participación social en el ciclo presupuestario.</p> <p>De manera interna, se promueve la participación de los colaboradores de todos los niveles institucionales en los proyectos estratégicos, donde pueden aportar mejoras innovadoras para los procesos y servicios presupuestarios que se brindan a las instituciones clientes, y su percepción se mide con las encuestas de satisfacción interna y la de clima organizacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuentros Ciudadanos 2021-2023</li> <li>-Podcast</li> <li>-Informe Encuesta Satisfacción Servicios Internos 2022</li> </ul>	
---	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>-Informe Encuesta Satisfacción Servicios Internos TI-2023</p> <p>-Encuesta Clima Organizacional 2021</p> <p>-Encuesta Clima Organizacional 2022</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Los recursos necesarios para la implementación y puesta en marcha de los planes institucionales se planifican y gestionan oportunamente en los instrumentos definidos para los fines:</p> <p><b>-Planes Anuales de Compras y Contrataciones:</b> constituye herramienta de planificación de todas las compras, vinculadas a la planificación estratégica y operativa.</p> <p><b>-Presupuesto Institucional aprobado:</b> de manera anual, se formula el presupuesto institucional en una mesa establecida con las áreas de planificación y financiera, donde se revisan las proyecciones financieras relacionadas con remuneraciones, gastos fijos, plan de compras, proyectos de donaciones externas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-PACC 2021-2023</p> <p>-Presupuesto aprobado 2021-2023</p> <p>-Reporte evaluación IGP por trimestre 2022</p>	

**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:		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES anualmente remite la planificación de Recursos Humanos en todos sus subsistemas, en esta se pueden validar los planes de Nómina, de Reclutamiento y Selección, de Capacitación y Beneficios, con la finalidad de garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios a la hora de ejecutar y que estos están en coherencia con la realidad institucional (Plan Operativo Anual y los Productos Estratégicos que obedecen a esa planificación).</p> <p>Esta planificación es validada en cada reporte de seguimiento trimestral para velar su cumplimiento y verificar las actualizaciones requeridas para realizar los ajustes necesarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>-PEI 2021-2024, pág. 32, resultado esperado 3.1 -Planificación de Reclutamiento 2021-2023</p>	<p>No se ha concluido con la aprobación del Manual de Cargos por Competencias por el Ministerio de Administración Pública.</p>
<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>En la DIGEPRES nos mantenemos en constante actualización, ya sea de políticas, procedimientos, entre otros, con la intención de que estén acorde según las disposiciones del Órgano Rector, mandatos presidenciales o cambios internos institucionales que aporten mejoras significativas.</p> <p>Estos documentos siempre están al alcance de todo el personal ya que es colocado en una carpeta compartida de documentación vigente, al momento de tener las aprobaciones que correspondan, donde todos los colaboradores tienen acceso, al igual que dichas actualizaciones son remitidas por</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Comunicación Interna para informar los cambios realizados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024, pág 32, resultado esperado 3.1</li> <li>-MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias V0</li> <li>-Planificación de Reclutamiento 2021-2023</li> <li>-PR-RH-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal</li> <li>-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos.</li> <li>-Relación de Promociones 2021-2023</li> <li>-Distribución nuevos ingresos x género y grupo etario</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La DIGEPRES como órgano rector trata de mantener siempre una política integral promoviendo desde sus valores, políticas y procedimientos la equidad, el mérito y el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024, pág. 32, resultado esperado 3.1</li> <li>-Manual de Cargos, pág. 10-18</li> <li>-Planificación de Reclutamiento 2021-2023</li> <li>-PR-RH-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal</li> <li>-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos.</li> <li>-Relación de Promociones 2021-2023</li> <li>-Distribución nuevos ingresos x género y grupo etario</li> </ul>	

<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>La DIGEPRES promueve el desarrollo y el crecimiento de los colaboradores sin discriminación, basándose en los méritos, cualidades y aptitudes que aportan a la institución, manteniendo siempre la igualdad en las oportunidades. Tomando de referencia los resultados en los procesos de Evaluación del Desempeño que validen el mérito del colaborador.</p> <p>Los colaboradores son tomados en cuenta en el plan de formación, recibiendo por medio de éste las capacitaciones que requiera para el desarrollo de sus competencias técnicas y blandas y en muchos casos se les brinda becas para estudios de carrera y estudios superiores al personal que cuente con las cualidades requeridas, que les permita desarrollarse dentro de la institución. Desde el 2021 hasta marzo 2023 fueron otorgadas al personal 23 becas de estudio.</p> <p>De igual forma, promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de Carrera Profesional, tal como se pudo evidenciar en los resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2022, donde esta dimensión aumentó 18 puntos en comparación con los resultados de la encuesta 202.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>PR-RH-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos.</p>	
---	--	--



	<p>-Relación de Promociones x género y grupo etario 2021-2023</p> <p>-Informe Encuesta clima 2021, dimensión de capacitación especializada y desarrollo/ Dimensión Servicio Profesional de Carrera</p> <p>-Informe Encuesta clima 2022, dimensión de capacitación especializada y desarrollo/ Dimensión Servicio Profesional de Carrera</p> <p>-Plan de capacitación 2021-2023 (INAP)</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La DIGEPRES mantiene en seguimiento constante sobre los resultados del desempeño de los colaboradores a través de sus diversas herramientas.</p> <p>Previo a las procesos de creación de acuerdos de desempeño, revisiones de acuerdos, evaluación del desempeño anual y registro de comportamientos (que se encuentra disponible todo el año), se realiza una socialización de cada procedimiento a ejecutar para actualizar las informaciones, se remite a todo el personal el calendario con las fechas estimadas, se envían Comunicaciones Internas dando apertura, prorrogas y cierres, se les brinda al personal seguimiento personalizado durante cada proceso hasta su conclusión.</p> <p>Es importante mencionar que contamos con una plataforma dinámica para el proceso de evaluación del desempeño con todas sus etapas, esta plataforma se mantiene en mejora constante para facilitar la interacción con sus clientes.</p> <p>Antes de aplicar cualquier mejora al sistema es avalado por el Órgano Rector.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	

	<p>-PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas</p> <p>-Muestra Acuerdos de Desempeño</p> <p>-Informe Acuerdos de Desempeño 2021</p> <p>-Informe Acuerdos de Desempeño 2022</p> <p>-Reporte Acuerdos de Desempeño 2021-2023</p> <p>-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos, pág.20</p>	
<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>La DIGEPRES mantiene un compromiso con los lineamientos de igualdad de género, el cual se demuestra en la distribución demográfica actual de los colaboradores, donde un 46% son hombres y un 54% mujeres.</p> <p>La institución brinda oportunidades de ascenso y promoción sin distinción de género. De igual forma, las remuneraciones y beneficios no varían conforme al género o grupo etario.</p> <p>Conforme a la encuesta de Clima 2022, el 85% de los colaboradores percibe que en la DIGEPRES se ofrecen oportunidades sin distinción de género.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-PEI 2021-2024, pág. 32, resultado esperado 3.1</p> <p>-Planificación de Reclutamiento 2021-2023</p> <p>-PR-RH-01 Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal</p> <p>-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos.</p> <p>Relación de Promociones por género y grupo etario 2021-2023</p> <p>-Distribución nuevos ingresos x género y grupo etario</p> <p>-Plan de capacitación 2021-2023 (INAP)</p>	<p>No se ha formalizado el cargo de Analista de Equidad de Género en el Manual de Cargos, a pesar de que las funciones ya se definieron en el MOF y se incluyeron en el acuerdo de desempeño del colaborador responsable.</p>

	-Informe Encuesta clima 2021, dimensión de equidad y Género -Informe Encuesta clima 2022, dimensión de equidad y género	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
I) 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>La DIGEPRES cuenta con un diccionario de competencias y comportamientos avalados por el Ministerio de Administración Pública (MAP), luego estas competencias fueron agregadas en los manuales de cargo según el puesto y el grado esperado. También, se implementó la evaluación del desempeño basada en logro de metas y competencias en el sistema creado internamente; en esta evaluación además de determinar las metas, se identifica los comportamientos esperados para lograr detectar las competencias con necesidades de desarrollo o no desarrolladas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024, pág 32, resultado esperado</li> <li>-Manual de Cargos, pág 10-18</li> <li>-Informe Acuerdos de Desempeño 2021-</li> <li>-Informe Acuerdos de Desempeño 2022</li> <li>-Planificación de Reclutamiento 2021-2023</li> <li>-Plan de capacitación 2021-2023 (INAP)</li> <li>-PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias</li> <li>-Data detección capacitaciones 2022 y 2023</li> </ul>	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Con la elaboración y aprobación de los Diccionarios de competencias y comportamientos, al generarse los manuales de cargos y poder identificar en cada puesto las competencias requeridas y el grado esperado, facilita a la hora de reclutar en realizar una selección del candidato idóneo para el puesto o el que más se acerque a este; ya que se tienen los elementos que permiten identificar si estos cumplen con lo establecido.</p> <p>Además, que al momento de elaborar estos diccionarios de competencias y comportamientos los elementos fundamentales para partir a las descripciones son la misión, visión y valores y objetivos institucionales, por tal motivo el colaborador que ingresa tomando en cuenta sus competencias estará alineado a la razón de ser institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024, pág. 32, resultado esperado 3.1</li> <li>-Manual de Cargos, pág. 10-18</li> <li>-Informe Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022</li> <li>-Planificación de Reclutamiento 2021-2023</li> <li>-Plan de capacitación 2021-2023 (INAP)</li> <li>-PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES cuenta con un diccionario de competencias y comportamientos avalados por el Ministerio de Administración Pública (MAP), luego estas competencias fueron agregadas en los manuales de cargo según el puesto y el grado esperado. También, se implementó la evaluación del desempeño basada en logro de metas y</p>	

	<p>competencias en el sistema creado internamente; en esta evaluación además de determinar las metas, se identifica los comportamientos esperados para lograr detectar las competencias con necesidades de desarrollo o no desarrolladas.</p> <p>Con estos resultados, más la detección de necesidades de capacitación y manuales de cargo se genera el plan de capacitación y desarrollo. Que busca alinear o equilibrar las competencias deseadas por el puesto vs las competencias de los colaboradores, fortaleciendo el rendimiento institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024, pág 32, resultado esperado 3.1</li> <li>-Data detección capacitaciones 2022 y 2023</li> <li>-Plan de capacitación 2021-2023 (INAP)</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES cuenta con un diccionario de competencias y comportamientos avalados por el Ministerio de Administración Pública (MAP), luego estas competencias fueron agregadas en los manuales de cargo según el puesto y el grado esperado. También, se implementó la evaluación del desempeño basada en logro de metas y competencias en el sistema creado internamente; en esta evaluación además de determinar las metas, se identifica los comportamientos esperados para lograr detectar las competencias con necesidades de desarrollo o no desarrolladas.</p> <p>Con estos resultados, más la detección de necesidades de capacitación y manuales de cargo se genera el plan de capacitación y desarrollo. Que busca alinear o equilibrar las competencias deseadas por el puesto vs las competencias de los</p>	

	<p>colaboradores, fortaleciendo el rendimiento institucional.</p> <p><b>Evidencia</b>          -PEI 2021-2024, pág 32, resultado esperado 3.1          -Data detección capacitaciones 2022 y 2023          -Plan de capacitación 2021-2023 (INAP)</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución realiza una inducción general para todos los empleados de nuevo ingreso con el objetivo de ofrecer la información básica de la institución y facilitar por medio de ésta la integración y el inicio al nuevo reto laboral.</p> <p>En esta inducción se comparten las normas y políticas internas, y se orienta a los colaboradores sobre sus derechos, deberes y beneficios.</p> <p><b>Evidencia</b>          -PPT inducción          -Procedimiento de Inducción, pág 4 y 7          -PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos pág 10          -Lista de asistencia inducción 2021-2023</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La DIGEPREES establece dentro de la Política de Gestión de Recursos Humanos los lineamientos referentes a que previo a la contratación de una persona externa, es necesario comprobar que no existe internamente un colaborador apto para cubrir la vacante, promoviendo así la movilidad interna.</p> <p><b>Evidencia</b>          -Relación de Promociones por género y grupo etario 2021-2023</p>	

	-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos pág. 10	
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>La DIGEPRES promueve los métodos modernos de formación, buscando reducir las barreras de aprendizaje y permitir que los colaboradores aprovechen los beneficios que ofrece la virtualidad.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Convocatoria talleres modalidad virtual 2021-2023 -Ejecución plan de capacitación 2021-2023 (columna modalidad virtual o presencial)</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>La DIGEPRES planifica actividades formativas tanto en el plan de capacitación como dentro de las actividades realizadas para el bienestar de los empleados. Se realizan talleres y ponencias que buscan educar a los colaboradores en áreas de impacto.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Plan de capacitación 2021-2023 (INAP) -Talleres gestión de riesgos -Prevención violencia de género -Talleres a brigadistas -Charla 41-08 de función pública y régimen ético</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>La DIGEPRES cuenta con un formulario de eficacia de la capacitación, que mide el impacto de esta en el colaborador, este formulario será implementado a partir del 2023, y será para aquellas capacitaciones técnicas que conlleven una carga horaria específica. Luego de 3 meses del colaborador haber</p>	

	<p>participado en una formación, el supervisor directo deberá completar este formulario para determinar si los conocimientos impartidos fueron adquiridos por este.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos.</li> <li>-PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias</li> <li>-Informe Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022</li> <li>-Captura de pantalla componentes de la evaluación del desempeño en Emanagement</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></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>La Dirección General de Presupuesto promueve y entiende la importancia de la integración y la participación de todos los colaboradores en las acciones requeridas para el logro de los objetivos institucionales. Cree y se orienta en la integración de fuerzas individuales para cumplir los objetivos comunes y metas.</p> <p>De igual forma promueve la cultura de diálogo y comunicación abierta, por medio de la encuesta de Clima Organizacional, las encuestas periódicas de satisfacción interna, y por el buzón de quejas y sugerencias, el cual está disponible en todo momento para que los colaboradores expresen sus ideas, reclamos, sugerencias y opiniones.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024, pág. 2-7 y 37</li> <li>-Lista de firmas Socialización PEI 2021-2024</li> <li>-Invitación PEI Sesión Estratégica</li> <li>-Collage fotos lanzamiento PEI</li> <li>-Buzón quejas y sugerencias</li> <li>-Informe Buzón quejas y sugerencias 2021 - T1 2023</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>-Encuesta de satisfacción interna 2022</li> <li>-Encuesta de satisfacción interna T1-2023</li> </ul>	
<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>La Dirección General de Presupuesto promueve y entiende la importancia de la integración y la participación de todos los colaboradores en las acciones requeridas para el logro de los objetivos institucionales. Cree y se orienta en la integración de fuerzas individuales para cumplir los objetivos comunes y metas.</p> <p>De igual forma promueve la cultura de diálogo y comunicación abierta, por medio de la encuesta de Clima Organizacional, las encuestas periódicas de satisfacción interna, y por el buzón de quejas y sugerencias, el cual está disponible en todo momento para que los colaboradores expresen sus ideas, reclamos, sugerencias y opiniones. servicios internos y de clima organizacional</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024, pág. 2-7 y 37</li> <li>-Lista de firmas Socialización PEI 2021-2024</li> <li>-Invitación PEI Sesión Estratégica</li> <li>-Collage fotos lanzamiento PEI</li> <li>-Buzón quejas y sugerencias</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe Buzón quejas y sugerencias 2021 - T1 2023</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>-Encuesta de satisfacción interna 2022</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La Dirección general involucró a todos los colaboradores para el desarrollo de su marco estratégico institucional.</p> <p>Una vez elaborado el PEI 2021-2024 se realizó la socialización con todas las áreas, en búsqueda de que todos estén alineados con los objetivos y metas institucionales.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024, pág. 2-7 y 37</li> <li>-Lista de firmas Socialización PEI 2021-2024</li> <li>-Invitación PEI Sesión Estratégica</li> <li>-Collage fotos lanzamiento PEI</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En la DIGEPRES los objetivos y criterios de evaluación establecidos en la Dirección General son trabajados y revisados en conjunto a los directivos y empleados.</p> <p>De igual forma, con relación a los Acuerdo de Desempeño, los directivos y encargados establecen las metas y estas son consensuadas con sus equipos previo a la firma.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024, pág. 28-35</li> <li>-Matriz de Seguimiento POA 2021</li> <li>-Matriz de Seguimiento POA 2022</li> <li>-Matriz de Seguimiento POA 2023</li> <li>12-Muestra Acuerdos de Desempeño</li> </ul>	

	13-Informe Acuerdos de Desempeño 2021 y 2022	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>La DIGEPRES realiza encuestas de forma periódica y comparte los resultados con todo el personal y/o área correspondiente.</p> <p>En cuanto al Buzón de Quejas y Sugerencias, se realizan planes de acción para mejorar/corregir la situación presentada, se establece la fecha de ejecución y se le da seguimiento al cumplimiento.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias</li> <li>-Buzón quejas y sugerencias</li> <li>38-Plan de acción quejas y sugerencias 2022 y 2023</li> <li>-COI socialización quejas y sugerencias</li> <li>-PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo</li> <li>-Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>-Encuesta de satisfacción interna 2022</li> <li>-Encuesta de satisfacción interna T1-2023</li> </ul>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La DIGEPRES cuenta con políticas que regulan y especifican las condiciones necesarias para garantizar la seguridad y salud en el entorno laboral, respondiendo a la integridad del trabajador para la adecuación del entorno, evitando así sucesos y daños que puedan afectar su salud.</p> <p>Cuenta con una Unidad Médica debidamente equipada que brinda atención primaria en salud a través de un personal certificado y calificado. Este</p>	

personal ofrece seguimiento a las personas con condición de salud diagnosticada.

Como parte integral del programa de salud institucional, realiza de forma periódica jornadas que buscan corroborar el estado de salud física e integral de los colaboradores. De igual forma, realiza jornadas preventivas ante brote de enfermedades.

La Dirección General tiene establecidas y debidamente señalizadas las rutas de evacuación y salidas de emergencia. Cuenta con un personal brigadista que ha tomado las capacitaciones necesarias para saber cómo actuar ante una posible emergencia y conoce como debe guiar al resto de los colaboradores en caso de ser necesario. Realiza simulacros de evacuación de forma periódica, fomentando así la cultura de seguridad preventiva.

#### **Evidencia**

- Jornadas de la Salud
- COI Dispensario médico
- Manual de Descripción de Cargos por Competencias pág. 360-362 (Título del Cargo: Médico)
- PDF Comité mixto de salud y seguridad en el trabajo (Lista de brigadista, Ruta de evacuación, talleres, COI de seguridad)
- Descripción del complejo de la Defensa Civil
- PL-RH-02 Política de Seguridad y Salud Ocupacional, Responsabilidad Social y Medio Ambiente
- COI socialización Política de Seguridad y Salud Ocupacional, Responsabilidad Social y Medio Ambiente

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La DIGEPRES conforme a los resultados de las encuestas de Clima Organizacional 2022, muestra que los colaboradores valoran positivamente el apoyo que les brinda la institución para lograr el balance trabajo-familia.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos, pág. 14-17.</li> <li>-Estadísticas de permisos, licencias o imprevistos.</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional, dimensión balance trabajo-familia 2021.</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional, dimensión balance trabajo-familia 2022.</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La DIGEPRES presta atención a los empleados con necesidades particulares. El personal de condición especial tiene asignado un brigadista fijo, con el objetivo de que puedan recibir la ayuda oportuna y evitar accidentes y/o complicaciones ante posibles situaciones de emergencia.</p> <p>Se ha prestado ayuda a colaboradores con familiares que padecen enfermedades catastróficas o de alto costo, canalizando con las entidades correspondientes las cooperaciones necesarias.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos, pág 14-17.</li> <li>-Estadísticas de permisos, licencias o imprevistos.</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional, dimensión balance trabajo-familia 2021.</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional, dimensión balance trabajo-familia 2022.</li> <li>-Evidencias accesibilidad física y digital a la DIGEPRES (fotos rampas, ascensores, baños de</li> </ul>	

	<p>discapacitados, audiolibro CCC, menú accesibilidad del portal web, etc.)  50-Listado brigadistas asignados a personal con condición especial</p>	
<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>La DIGEPRES se mantiene en revisión constante de las compensaciones y beneficios, buscando de esta forma mejorar el bienestar y calidad de vida de los colaboradores.</p> <p>Durante el período 2021-2022, fueron realizadas las siguientes acciones a favor de los empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejora en los planes complementarios de salud.</li> <li>-Mejoras en el subsidio escolar: aplicación de cambios en la política, aumentando el monto a subsidiar.</li> <li>-Mejora en las rutas de transporte: se modificó la ruta con fines de mejorar los tiempos y la comodidad de los colaboradores de la zona. Esto permitió a la vez incluir más personas en estas rutas.</li> <li>-Reducción de 30 minutos en la jornada laboral.</li> <li>-Mejoras en los espacios físicos: reubicación del espacio físico para una mejor distribución y comodidad del personal.</li> <li>-Gestión de nuevos parqueos para los colaboradores.</li> </ul> <p>Así mismo, la institución da apertura e incentiva la participación en actividades recreativas como el Coro DIGEPRES y el equipo de Ajedrez, fomentando a través de estas la integración y el bienestar de las personas.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	

	-PL-RH-01 Política de Gestión de Recursos Humanos, pág. 19-20 -PR-RH-13 Procedimiento de Servicios y Beneficios -PPT inducción, slide 20 -PR-RH-06 Procedimiento de Inducción, pág 6, acápite 7d -Beneficios no monetarios de la DIGEPRES (Coro DIGEPRES, Equipo de Ajedrez, Ruta de Transporte Jornadas de la Salud, etc.)	
--	---	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La DIGERPRES cuenta con una lista depurada de los proveedores de bienes y servicios de calidad que la institución utiliza para sostener relaciones sostenibles basada en el diálogo y apertura. Este listado se encuentra publicado en el Portal de Transaccional de Compras y Contrataciones Pública y se realizan las evaluaciones correspondientes que permite mantener proveedores de excelencia.</p> <p>Otros socios importantes son los que nos aseguran proteger nuestros colaboradores y brindarles crecimiento personal y profesional, podemos destacar las alianzas con ARS SENASA y ARS Humano, Centro de Capacitación en Política y</p>	

	<p>Gestión Fiscal (CAPGEFI) y el Instituto Nacional Administración Pública (INAP).</p> <p>Así mismos se han identificados como socios claves miembros de la sociedad civil que se involucran en la planificación estratégica de la institución y en la prestación de servicios presupuestarios: MEPYD, Ministerio de Hacienda y todos los organismos que componen el SIAFE, Fundación Solidaridad, Participación Ciudadana, Liga Municipal Dominicana, FEDOMU, FEDODIM.</p> <p>Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el financiamiento de proyectos de alto impacto para el Sistema Presupuestario Dominicano (PPORCMD).</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de Proveedores y su evaluación</li> <li>-Lista de aliados del sector público, privado y ONG</li> <li>-Acuerdo con ARS Senasa, Acuerdo con Seguros Banreservas y Acuerdo con CAPGEFI para especialización técnica en presupuesto</li> <li>-Lista de interesados del proyecto PPORCMD</li> <li>-Lista de comités internas y externas</li> <li>-Apoyo Transversal Formulación PGE 2023 (personal requerido, correos y lista asistencia y video)</li> <li>-Encuentros ciudadanos</li> </ul>	
<p>2) 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</p>	<p>La DIGEPRES ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración en el proceso de involucrar a los ciudadanos y la sociedad civil en todo lo relacionado con el Presupuesto General Nacional y en ese sentido existen varias iniciativas</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>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>	<p>como son: La publicación del Presupuesto Ciudadano, redes sociales con el Derecho a Saber y además nuestro más reciente e innovador reto que el podcast Hablemos de Presupuesto transmitido por diferentes plataformas.</p> <p>Alianza estratégica con Fundación Solidaridad para generar cambios en las políticas públicas e impacto socioeconómico en las municipalidades.</p> <p>Acuerdo con Ministerio de la Mujer, EURO Social, Ministerio de Medio Ambiente, el Consejo Nacional para el Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio (CNCCMDL) y el BID para lograr desarrollar el clasificador con enfoque de género y cambio climático que permita identificar y focalizar el gasto destinado a estos temas de impacto social.</p> <p>Coordinación con instituciones como la CAASD en apoyo a las iniciativas de sostenibilidad ambiental de la DIGEPRES, nos han apoyado en charlas sobre cuidado del agua como parte del proyecto Presupuesto Sostenible.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Redes Sociales y Portal web DIGEPRES (este documento contiene todas las redes de la digepres, solo deben entrar a revisar las publicaciones de Derecho a saber)</li> <li>-Presupuesto ciudadano (publicaciones)</li> <li>-Podcast Hablemos de Presupuesto</li> <li>-Alianza estratégica con Fundación Solidaridad (enero 2023) para impulsar generar un impacto socio-económico en las municipalidades del Cibao.</li> <li>-Instituciones colaboradoras para el proyecto Presupuesto Sostenible.</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La DIGEPRES se asegura de definir claramente los roles y responsabilidades de cada participante en los diferentes acuerdos y alianzas estratégicas que sostiene, así también se asegura de dejar claramente definido cuáles serán los mecanismos para control, evaluación y revisión, con el fin de monitorear los resultados e impactos.</p> <p>Ejemplo de esto es el acuerdo con la Fundación Solidaridad, Acuerdos con las instituciones responsables de aplicar los Programas Presupuestarios Orientados a Resultados, en los contratos de compra y contratación de bienes y servicios, acuerdo con SENASA y acuerdos con organismos de cooperación internacional como BID, PNUD y Unión Europea.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acuerdo Fundación Solidaridad</li> <li>-Acuerdo SENASA</li> <li>-Acuerdo PNUD</li> <li>-Acuerdo BID y Ministerio de Hacienda</li> <li>-Consolidado de los Protocolos de PPOR con instituciones para seguimiento y evaluación</li> </ul>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La DIGEPRES en el cumplimiento de la estrategia organizacional plasmada en el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 ha identificado alianzas público – privadas (APP) que apoyen al logro de los objetivos institucionales, tal es el caso de los acuerdos con la Fundación Solidaridad para gobernanza y control social a nivel presupuestario de los municipios y nivel de gobierno local, también los acuerdos con ARS que permitan brindar los servicios de seguro de salud que requiere el personal de la institución, entre otros acuerdos</p>	

	<p>como los sostenido con el Banco Interamericano de Desarrollo por medio del Ministerio de Hacienda para la mejora de la eficiencia de la gestión del gasto público y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo para la colaboración financiera y técnica que nos permita materializar los proyectos e iniciativas para la mejora de los procesos presupuestarios.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de aliados del sector público, privado y ONG</li> <li>-Acuerdo Fundación Solidaridad</li> <li>-Acuerdo SENASA</li> <li>-Acuerdo PNUD</li> <li>-Contrato de Préstamo 4114-OC-DR</li> <li>- Consolidado de Protocolos de PPOR con instituciones para seguimiento y evaluación</li> </ul>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La DIGEPRES aplica la Ley 340 de Compras y Contrataciones Públicas, asegurando que los proveedores seleccionados cumplan con los criterios establecidos por las normativas y en los requisitos de los procesos publicados en el portal transaccional de compras. Se realiza evaluación de los proveedores por medio del portal con la finalidad de mantener un listado de proveedores que cumplan con los principios y valores de la DIGEPRES. También cumplimos con brindar oportunidad a las MIPYMES y MIPYMES MUJER, En los procesos MiPyme se adjudicaron un 39%, 51% y 51% para el 2021, 2022 y T1-2023 respectivamente. De igual forma, en los procesos MiPyme mujer, se adjudicaron un 24%, 7% y 12% para el 2021, 2022 y T1-2023.</p>	

	<p><b>Evidencia</b></p> <p>-Informe de Ejecución del PACC y del Gasto 2021-TI2023 (que contiene el porcentaje de participación de las MIPYMES y MIPYMES MUJER en los procesos de compra de la DIGEPRES)</p> <p>-Muestra Checklist Evaluación de Especificaciones Técnicas consultora ISO (Criterios de selección de proveedores de los procesos de compras)</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES ejecuta activamente políticas proactivas de información, garantizando el uso de los canales efectivos de comunicación tanto internos como externos. Manteniendo al ciudadano informado y con las informaciones relevantes y de fácil acceso. Se cumple con lo establecido en la Ley 200-04 a través de la OAI y manteniendo actualizado el Portal de Transparencia según disposiciones de OGTIC.</p> <p>El Portal Web tiene todas las informaciones de las autoridades, nuestra estructura, servicios ofrecidos. Los temas de impacto en la economía y la gestión presupuestaria, se realizan publicaciones en los medios de comunicación, en los casos que lo ameritan se agendan visitas a medios por el Director General para abordar temas de gestión del Sistema Presupuestario Dominicano. De forma interna mantenemos informados a todos a través de boletines informativos, Correos de Comunicación</p>	

	<p>Interna y pantallas que recogen lo más importantes del mes.</p> <p>Se han implementado mecanismos de educación presupuestaria a toda la sociedad civil como cápsulas informativas por medio de redes sociales, el Podcast Hablemos de Presupuesto, el Presupuesto Ciudadano y las estadísticas presupuestarias de datos abiertos que publicamos semanalmente en el portal institucional. Apoyamos y fomentamos el Derecho a Saber.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Calificación indicador de transparencia y acceso a la información 2021-2023.</li> <li>-Enlace Redes Sociales y Portal web (Publicaciones en portal web con datos abiertos, Informaciones por medio de redes sociales)</li> <li>-Podcast Hablemos de Presupuesto</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES motiva la participación de los ciudadanos y clientes en los procesos de la organización, integrándolos como participantes de proyectos de alto impacto para la mejora de los procesos presupuestarios como es el caso del Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica, el Proyecto de Rediseño de Estructuras Programáticas de los Gobiernos Locales.</p> <p>También la información recolectada de los encuentros con la sociedad civil (encuentros ciudadanos) es utilizada para mejorar los procesos</p>	

	<p>presupuestarios e incorporarlo en el Presupuesto General del Estado de cada año.</p> <p>La DIGEPRES también cuenta con Comités de Calidad, Riesgo, Clasificadores Presupuestarios, encuestas de satisfacción con los servicios y encuentros clave que permiten mantener la participación y colaboración activa de instituciones clientes.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitaciones a participar en el proyecto PPORCMD - Gestión Interinstitucional</li> <li>-Correos para validación de procesos rediseñados de formulación presupuestaria.</li> <li>-Seguimiento Calendario Formulación Presupuestaria - Ver Validación y priorización de demandas de la sociedad civil</li> <li>-Lista de comités internos y externos</li> <li>-Informe de Q&amp;S ENE-DIC 2022</li> <li>-Informe de Q&amp;S ENE-MAR 2023</li> <li>-Fotos Participación de Instituciones Clientes y Rectoras - Mejora de procesos - Proyecto PPORCMD</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES tiene establecido canales y marco de trabajo claro para obtener y procesar la información de los ciudadanos clientes. Es por esto que ha implementado la Carta Compromiso al Ciudadano donde se presenta claramente los canales de contactos, las formas de solicitar servicios, de realizar quejas y sugerencias y la medición mediante encuesta de satisfacción de los servicios brindados.</p> <p>Dentro de la estrategia organizacional también se establecen los encuentros ciudadanos, educación presupuestaria y participación de sociedad civil y</p>	

control social que permiten recolectar información de primera mano de los ciudadanos clientes.

La DIGEPRES también realiza encuentros estratégicos con los grupos de interés de todos los ámbitos para llevar a cabo alianzas y acuerdos de colaboración para mejora de los procesos presupuestarios, la transparencia y calidad del gasto público, ejemplo de esto es la integración de Órganos Rectores e Instituciones en los proyectos de mejora de los procesos presupuestarios como el Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica, Proyecto de Territorialización del Gasto, Proyecto de Vinculación Plan - Presupuesto, Revisión de las estructuras programáticas, Rediseño de las Estructuras Programáticas de los Gobiernos Locales, Actualización de los Clasificadores Presupuestarios Temáticos con Enfoque de Género y Cambio Climático, entre otros.

#### **Evidencia**

- Carta Compromiso Ciudadano
- Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2021
- Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2022
- Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos TI-2023
- Encuentros Ciudadanos
- Listados de asistencia y evidencias de participación de las instituciones en los procesos y proyectos de la DIGEPRES

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.

Para desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, la DIGEPRES mantiene informado a los clientes y ciudadanos de los servicios, los estándares de calidad y de las informaciones relevantes que permiten el control social y la participación ciudadana. Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano que actualmente tiene 2 servicios comprometidos con un estándar de calidad de 85% y 90% de satisfacción en asistencia técnica y capacitaciones en temas presupuestarios, además mantenemos los canales para recibir opiniones, quejas y sugerencias por medio de nuestros buzones físicos, digitales, encuestas y redes sociales.

En nuestro portal institucional contamos con una sección de servicios interactivos que tiene la información de los servicios ofrecidos, los canales de contacto y requisitos para solicitarlos. También publicamos normativas, procedimientos y lineamientos que son la base para que las instituciones clientes realicen de forma efectiva los procesos presupuestarios y reporten las informaciones presupuestarias con calidad y conforme a lo establecido en las leyes.

#### **Evidencia**

- Carta Compromiso Ciudadano
- Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2021
- Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2022
- Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos TI-2023
- Interacción ciudadana por redes sociales
- Informe de Q&S ENE-DIC 2022
- Informe de Q&S ENE-MAR 2023



	<p>-Calificación indicador de transparencia y acceso a la información 2021-2023.</p> <p>-Servicios DIGEPRES (enlace al portal, print screen de costo, tiempo, etc)</p> <p>-Redes Sociales y Portal web DIGEPRES (Pestaña de Publicaciones de normativas, lineamientos y procedimientos)</p>	
--	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>l) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera y administrativa está alineada a los objetivos estratégicos de la organización en el resultado esperado 3.4 Fortalecida la Gestión Financiera y Administrativa de manera Eficiente y Transparente. Se elabora cada año el presupuesto general conforme las normativas presupuestarias y legislaciones vigentes, el presupuesto está alineando a la planificación estratégica y operativa determinando la producción física de la institución.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Presupuesto Institucional 2020 - 2022  -Vinculación física - financiera del presupuesto institucional (Estructura Programática y lista de asistencia)  -Plan Estratégico 2020-2024 - Eje 3- Resultado esperado 3.4.</p>	

	-Convocatorias reuniones DAF y PyD	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Todas las decisiones financieras pasan por un proceso de análisis con las áreas involucradas en proceso de formulación, ejecución y control del presupuesto para garantizar el logro de los objetivos financieros y no financieros.</p> <p>El presupuesto es elaborado tomando como base las necesidades de las áreas y que estén alineadas a la estrategia organizacional y al Plan Operativo Anual (objetivos no financieros), luego se realiza el presupuesto utilizando como referencia la ejecución del año vigente y las proyecciones financieras relacionadas a: Remuneraciones, gastos fijos, planes de compras, plan de recursos humanos, renovaciones de equipos tecnológicos y licencias de tecnología de la información. El presupuesto contiene tanto la planificación operativa o física y la financiera.</p> <p>La DIGEPRES ha establecido la mesa de trabajo Planificación - Presupuesto para evaluar los riesgos de las decisiones financieras y no financieras, se reúne para el proceso de elaboración de presupuesto, para evaluar el Plan de Compras y Contrataciones del año antes de su aprobación y publicación en el portal transaccional.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Necesidades de compras y contrataciones por áreas</li> <li>-Apoyo Transversal Formulación PGE 2023 (personal requerido, correos y lista asistencia)</li> <li>-Proyecciones presupuestarias</li> </ul>	

	<p>-Registro del presupuesto en el SIGEF          -Riesgos identificados de los productos estratégicos del resultado esperado 3.4 Fortalecida la Gestión Financiera y Administrativa de manera Eficiente y Transparente.</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La DIGEPRES tiene como valor la TRANSPARENCIA y uno de sus ejes estratégicos principales es el 2. Transparencia Presupuestaria y Control Social, promoviendo así el acceso a los ciudadanos y clientes a todas las informaciones financieras y presupuestarias tanto de la institución como unidad ejecutora de presupuesto público y como Órgano Rector del Sistema Presupuestario Dominicano responsable de regular los procesos presupuestarios y asegurar que se ejecute en la base de calidad del gasto.</p> <p>La DIGEPRES en su rol de unidad ejecutora mantiene la población y grupos de interés informado de la formulación, ejecución y evaluación presupuestaria y financiera, publicando en el portal de transparencia: las informaciones presupuestarias, estados financieros, relación de activos fijos, inventarios de almacén, planes y procesos de compras y contrataciones, nóminas, gestión de los proyectos. Las publicaciones se realizan en cumplimiento de los tiempos y criterios establecidos por la DIGEIG en cumplimiento de la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información y los acuerdos de datos abiertos.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Redes Sociales, Portal Web y Portal de transparencia (en el enlace del Portal de Transparencia ver Historial de publicaciones en las</p>	

	<p>pestañas de Presupuesto, Recursos Humanos, Compras, Proyectos)</p> <p>-Consolidado Calificaciones OAI 2021-marzo 2023 (Calificaciones 2020-2023 del indicador de transparencia gubernamental)</p> <p>-Plan Estratégico Institucional - Eje #2.</p> <p>-Redes Sociales, Portal Web y Portal de transparencia (Publicaciones en redes sociales - Ejecución presupuestaria, publicación del presupuesto y la Campaña derecho saber</p>	
<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>La DIGEPRES asegura una gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros siguiendo las normativas de ejecución presupuestaria emitidas por la DIGEPRES, contamos con un sistema de control interno regulado por la Contraloría General que supervisa y fiscaliza la correcta ejecución de los procesos financieros. Se utiliza la contabilidad normada por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental por medio del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), proporcionado las informaciones de los estados financieros, gestión de activos y pasivos, los anticipos, conciliaciones y todos los instrumentos contables instruidos para ser aplicados a las instituciones gubernamentales, con la finalidad de evaluar la gestión financiera y mantener un alto cumplimiento con las normativas contables. Hemos recibido dos reconocimientos por parte de la DIGECOG por mantener un alto cumplimiento con las normativas contables y contabilidad de costos mayor a 91%.</p> <p>La institución también realiza un levantamiento de las necesidades por área que le permita evaluar el costo e incluirlo en el Plan Anual de Compras y Contrataciones y el Presupuesto Institucional.</p>	<p>No se evidencia un completo despliegue de la metodología de costos.</p>

	<p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados de cumplimiento SISACNOC (SMMGP)</li> <li>-Redes Sociales, Portal Web y Portal de transparencia (Historial de publicaciones financieras, gestión de compras y proyectos)</li> <li>-Necesidades de compras y contrataciones por áreas</li> <li>-PACC 2021-2023</li> <li>-Informe de Ejecución del PACC y del Gasto 2021-TI2023</li> <li>-Análisis de costos para Presupuesto Institucional 2021</li> </ul>	
<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>En la gestión institucional el presupuesto se realiza mediante la vinculación física-financiera que toma como base la planificación estratégica y operativa, el plan anual de compras con los costos asociados y las proyecciones financieras para realizar el Presupuesto Anual Institucional. También aplica los lineamientos presupuestarios relacionados a la plurianualidad y proyectos de inversión. En el 2022 se realizó una revisión y actualización de la estructura programática institucional conforme a la metodología presupuestaria basada en productos institucionales donde resultó la adición de tres indicadores para tener visibilidad de las metodologías aprobadas en la resolución 146-21 y las publicaciones de informe de ejecución que responden a la transparencia.</p> <p>La DIGEPRES es el órgano rector del sistema presupuestario y ha desarrollado metodologías presupuestarias que gradualmente están siendo incorporadas en los procesos, las metodologías fueron aprobadas por la Resolución 146-2021 del Ministerio de Hacienda para Programas Orientados a Resultados, Programas Institucionales,</p>	

	<p>Seguimiento y Evaluación Presupuestaria, Costeo de la Producción Pública y Marco de Gasto de Mediano Plazo. Actualmente la institución se encuentra ejecutando el Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica que toma estas metodologías para llevarlas al Sistema de Gestión Financiera SIGEF y que puedan ser aplicadas por la DIGEPRES como unidad ejecutora y todas las instituciones del Estado. La institución también ha rediseñado el clasificador presupuestario a nivel funcional para que pueda ser realizado el presupuesto con enfoque de género y cambio climático.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resolución 146-2021 Metodologías Presupuestarias</li> <li>-Descripción del Proyecto PPORCMD</li> <li>-Vinculación plan - presupuesto institucional</li> <li>-Proyecciones presupuestarias para presupuesto institucional</li> <li>-Clasificador funcional - Enfoque de Género</li> <li>-Clasificador funcional - Cambio Climático</li> <li>-Presupuestación plurianual institucional</li> <li>-Estructura Programática 2022</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La DIGEPRES delega las responsabilidades financieras en el Departamento Administrativo y Financiero (DAF) como se establece en el Manual de Organización y Funciones y en la Estructura Organizativa. DAF tiene la responsabilidad de ejecutar todas las actividades presupuestarias, de gestión de compras y contrataciones, activos fijos, gestión de almacén, contabilidad, gestión de caja chica y el proceso financiero completo de la institución. Además, evidenciamos la delegación y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

descentralización de las responsabilidades financieras, con la vinculación presupuestaria física-financiera, garantizando que los productos de alto impacto y los rutinarios tengan asignado el presupuesto adecuado para responder a la Planificación Estratégica y Operativa.

El control financiero internamente está monitoreado constantemente mediante la Unidad de Auditorías de la Contraloría General de la República, con presencia en nuestra institución, asegurando el control financiero de cada proceso de gasto ejecutado. También el control financiero está directamente monitoreado por la Dirección General, con evidencia de reuniones periódicas específicas para tratar estos temas, ver los informes de ejecución y tomar las decisiones requerida para el logro de las metas institucionales. Esta gestión está equilibrada partiendo de la descentralización normativa y descentralización operativa. Se ejecuta mediante la Mesa de Presupuesto Institucional.

De cara al cumplimiento de los indicadores incluidos en las evaluaciones establecidas por cada Sistema de Gestión del Estado u Órgano Rector, tales como: Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC) y el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Compras (SISCOMPRAS).

#### **Evidencia**

- Manual Organización y Funciones (extracto funciones de Depto. Administrativo y Financiero, División Financiera, PAG 77-79)
- Organigrama Institucional

	-Seguimiento cuatrimestral NOBACI 2021-2022 (Cumplimiento control interno de NOBACI) -Informes IGP DIGEPRES -Evaluación SISACNOC (SMMGP) -Resolución de DIGEPRES como DAF	
--	---	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) 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>En la DIGEPRES contamos con una infraestructura tecnológica que nos permite almacenar, gestionar y mantener la información para salvaguardar el conocimiento de la organización. Contamos con las certificaciones NORTIC que nos permiten tener altos estándares de gestión y cumplimiento para la mantener y gestionar la información de la prestación de servicios públicos y mediante la interoperabilidad con otros organismos del Estado, la publicación de datos abiertos y la gestión de medios web y redes sociales.</p> <p>También mantenemos la información de los procesos, proyectos y operaciones que son trabajadas diariamente por medio de una estructura de carpetas compartidas como Documentación Vigente para los procedimientos, instructivos y manuales de la institución, carpetas por cada área organizativa que permite almacenar la información y el conocimiento que se genera en dichas unidades de la organización. Además, contamos con la plataforma de Microsoft 365 donde almacenamos y</p>	



gestionamos las informaciones en la nube, utilizamos SharePoint para crear sitios específicos para cada proyecto y salvaguardar como activo de la organización.

Contamos también con un archivo físico general que se norma con las directrices emitidas por el Archivo General de la Nación. También estamos innovando en sistemas que nos permitan gestionar la información de forma eficaz y también almacenarla adecuadamente como es el Sistema de Gestión Documental TRANSDOC, el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación SPME del Ministerio de Hacienda y en proceso de adquisición tenemos el Aplicativo para Gestionar el Sistema de Gestión de Calidad y Procesos.

La información de los procesos presupuestarios y financieros son gestionadas por medio del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF). Los expedientes financieros y administrativos se almacenan de forma física en nuestro archivo general.

#### **Evidencia**

- Certificaciones NORTIC
- Carpeta Compartida Documentación Vigente
- Captura de Carpeta Compartida por Departamentos
- Proyecto de Mejora del Archivo Central
- Herramientas tecnológicas para Información, Comunicación, Formación, Innovación y Digitalización en la DIGEPRES (Sistema TRANSDOC, Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación SPME, OneDrive, Captura de Pantalla SIGEF)
- Autorización para adquirir Aplicativo para Gestión del Sistema de Calidad y Procesos

2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.

Actualmente la DIGEPRES recibe las informaciones de los ciudadanos e instituciones clientes por diversos medios:

- SIGEF para las transacciones y servicios presupuestarios para las instituciones del Gobierno General Nacional, las Empresas Públicas y Órganos Constitucionales que se han incorporado. Se almacenan en los servidores del Ministerio de Hacienda.
- CIFE para las informaciones de Gobiernos Locales y Empresas Públicas que aún no comparten la información presupuestaria por SIGEF. Se almacenan en los servidores del Ministerio de Hacienda.
- Transdoc donde se gestionan toda información recibida de los ciudadanos y clientes por medio de la ventanilla de correspondencia institucional (Física o Digital), es distribuida a las áreas responsable de dar respuesta y es almacenado en la base de datos y servidores la de DIGEPRES. El sistema tiene configurados los receptores y su distribución se realiza de forma eficaz.

Toda información que debe ser salvaguardada como lo instruye el Archivo General de la Nación es clasificada, procesada y almacenada en los archivos físicos y digitales de la institución y regulado por la ley y normativas vigentes. Actualmente como proceso de mejora continua estamos desarrollando el proyecto para la implementación de un sistema institucional de archivos que permita la correcta gestión documental y la preservación de la memoria histórica del país.

**Evidencia**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>-Reporte SIGEF y CIFE de seguridad de almacenamiento de la información presupuestaria          -TRANSDOC - Almacenamiento de la información          -Proyecto de Mejora del Archivo Central</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La DIGEPRES siempre está a la vanguardia con las oportunidades de transformación digital y cuenta con un Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación que tiene las capacidades de infraestructura, organizativas y humanas para aprovechar dichas oportunidades.</p> <p>Como parte del proceso de transformación digital se ha implementado el TRANSDOC para la gestión documental automatizada, que cuenta con la opción de acceder a la ventanilla digital para remisión de las correspondencias.</p> <p>Se ha adquirido Microsoft Office 365 que garantiza una comunicación integrada por medio a las diferentes aplicaciones, almacenamiento en la nube y colaboración.</p> <p>Utilizamos PowerBI para el análisis de datos y presentación de tableros de seguimiento que también pueden ser vinculados con nuestro portal institucional y logramos publicar informaciones presupuestarias de relevancia para el ciudadano y las instituciones.</p> <p>Aplicativo de consolidación de libros de presupuesto: es un desarrollo inhouse que facilita la consolidación de todas las partes que componen los libros de Presupuesto General del Estado, el mismo es gestionado por usuarios de la institución para la entrega de los libros de PGE.</p>	

	<p>Estamos desarrollando en el proyecto de implementación de firma digital con la guía de la OGTIC, con este paso estaremos más cerca de poder gestionarnos con cero papel y agilizar los procesos y servicios institucionales.</p> <p>De la misma manera estamos desarrollando el Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica con el apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo y la colaboración técnica de la Dirección de Gestión del SIAFE (DIGES) para lograr una nueva versión del SIGEF que integre nuevas tecnologías, que pueda interoperar con los demás sistemas que interactúan con el Sistema Presupuestario, que pueda también servir como sistema de gestión para los usuarios, con reportería, capacidad de análisis de datos, seguimiento y evaluación de la gestión presupuestaria, entre otras novedades digitales.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proyecto Firma DIGITAL</li> <li>-Descripción proyecto PPORCMD</li> <li>-Proyecto TRANSDOC</li> <li>-Aplicativo LIBROS</li> <li>- Screenshot Emanagement</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>En la DIGEPRES Mantenemos redes de aprendizaje y colaboración con las instituciones que conforman el SIAFE e incluimos a las instituciones clientes y rectores en las actividades de intercambio de conocimientos para los proyectos de relevancia institucional que nos permiten mejorar los procesos y servicios presupuestarios, tales como:</p>	

	<p>I. Intercambio de conocimientos y experiencias por medio de la integración a proyectos de alto impacto institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica Comités externos</li> <li>-Proyecto Marco de Gasto de Mediano Plazo</li> <li>-Proyecto de actualización clasificador funcional (Género - Cambio Climático)</li> <li>-Proyecto de Elaboración del Plan Estratégico Institucional</li> </ul> <p>2. Benchlearning para fortalecer conocimiento clave de procesos y servicios ofrecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Benchlearning con el Ministerio de Hacienda sobre implementación eficiente de las normas NOBACI para el control interno</li> <li>-Benchlearning con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) sobre experiencia de los clientes.</li> <li>-Benchlearning con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) sobre sistema de monitoreo de llamadas mediante central telefónica</li> </ul> <p>3. Se garantiza la información y conocimiento clave de todos los colaboradores con el proceso de gestión de las capacitaciones por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de capacitaciones 2021-2023 y PR-RH-02 Procedimiento de Capacitación por Competencias</li> </ul>	
--	---	--

Colaboración entidades como el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), el Centro de Capacitación en Gestión Financiera (CAPGEFI) y otras organizaciones nacionales e internacionales con quienes se ejecutan capacitaciones.

Acuerdo de colaboración entre CAPGEFI y DIGEPRES para realizar la Especialización Técnica en Presupuesto Público. DIGEPRES aportó facilitadores calificados en materia de presupuesto público y también brindó la oportunidad a los colaboradores de participar y adquirir los conocimientos para una mejor gestión presupuestaria.

### **Evidencia**

- Invitaciones a participar en el proyecto PPORCMD - Gestión Interinstitucional
- Correos para validación de procesos rediseñados de formulación presupuestaria.
- Elaboración y socialización del Calendario Formulación Presupuestaria
- Lista de comités internos y externos
- Invitaciones a participar en Proyecto de Marco de Gasto de Mediano Plazo (MGMP)
- Invitaciones a participar en proyecto de actualización clasificador funcional con enfoque de cambio climático
- Invitaciones a participar en proyecto de actualización clasificador funcional con enfoque género
- Benchlearning Experiencia al Cliente HACIENDA-DIGEPRES
- Benchlearning presentación EMANAGEMENT
- Benchlearning Experiencia al Cliente DIGEPRES-DGII

	-Benchlearning Sistema de Monitoreo DIGEPRES-DGII	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>La información y conocimiento de los procesos incluido en los procedimientos, es actualizada periódicamente según lo establecido en nuestro Procedimiento de Gestión de la Documentación PR-GD-01. También nos aseguramos que toda la información se mantenga segura por medio de la gestión de backups a los datos colocados en las carpetas compartidas y la nube.</p> <p>Contamos con una política de gestión TIC que establece la realización de backup elaborada por el Departamento de TIC y autorizada por el Director General de Presupuesto, dando paso a la firma interinstitucional el pasado 31 de marzo 2023 de un acuerdo de servicios (SLA) con la OGTIC denominado Plan de Continuidad de los Servicios de la DIGEPRES (AS-TI-01) que contiene el tipo de información crítica que requiere backup y la periodicidad, con esto monitoreamos que las informaciones y el conocimiento están seguros, son relevantes y confiables.</p> <p>Mantenemos la información relevante y clasificada siguiendo los lineamientos de las normativas del Archivo General de la Nación en nuestro archivo central.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-PR-DG-01 Procedimiento de Gestión de Documentos          -Política Gestión TIC PL-TI-01          -AS-TI-01 continuidad de servicio (Plan de Continuidad de los Servicios de la DIGEPRES (AS-TI-01))</p>	

	-Jobs de Backups (Reporte de Backup carpetas compartidas y MS 365)	
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>La DIGEPRES promueve la transferencia de conocimiento, cuando llega un nuevo colaborador el equipo de trabajo se le asigna compartir el conocimiento, se realiza proceso de inducción institucional e inducción técnica.</p> <p>Los colaboradores participan en proyectos de relevancia institucional y comparten conocimiento con el resto de la organización. Todos los colaboradores tienen acceso a la carpeta de documentación vigente que es el repositorio de la información de los procesos, además del acceso a la información disponible y que gestiona cada área organizacional para realizar sus operaciones.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Carpeta Compartida Documentación Vigente (Evidencia de acceso a documentación vigente de todos los colaboradores, este documento incluye una COI sobre eso)</p> <p>-Socialización con todos los analistas del rediseño del proceso de formulación presupuestaria realizado en el proyecto PPORCM</p> <p>-Modelos de Excelencia y Calidad ISO 9001, CAF, Semana de la calidad (Capacitaciones de talleres)</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.	Aseguramos el acceso e intercambio de información con todas las partes interesadas por los diferentes medios de comunicación de la institución, publicamos en nuestro portal institucional de transparencia todas las informaciones en formato de datos abiertos y contamos con la certificación	



	<p>NORTIC A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Por medio de la Oficina de Libre Acceso a la Información se atienden todas las solicitudes de los ciudadanos y se mantiene el intercambio de información de forma fácil, segura, confiable y en cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-NORTIC A3 Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano</li> <li>-Redes Sociales y Portal web DIGEPRES (Portal DIGEPRES - Transparencia</li> <li>-Memoria Institucional 2022</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES asegura el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización por medio de los mecanismos para registrar el conocimiento de los procesos, servicios y la información que maneja todo colaborador de la institución. Los procedimientos, instructivos, manuales y guía de los procesos son actualizados periódicamente y se realizan con los colaboradores responsable de ejecutarlos. Además, por medio de nuestra infraestructura tecnológica los colaboradores trabajan en carpetas compartidas y en la nube para que toda la información pueda ser correctamente gestionada, almacenada y salvaguardada para retener el conocimiento en la organización.</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Dentro del Plan Estratégico se definió en el eje 3: Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional, se definió el resultado esperado 3.3 denominado “Incrementada la Productividad y la Calidad de los Servicios Internos y Externos a través del Uso de las TIC e Implementación de Soluciones Innovadoras”, donde se han definido las principales iniciativas para la mejora e implementación de los servicios tecnológicos como son: gestión de la seguridad, implementación de office 365 a todos los colaboradores, robustecer la infraestructura tecnológica a través de adquisición y actualización de servidores, mantenimiento al Centro de Datos.</p> <p>De la misma manera, desde TIC se ha velado por mejorar los tiempos de transferencia de los datos del SIGEF junto con el MH, gestión del soporte técnico a través de los tickets.</p> <p><b>Evidencia</b>            -Plan Estratégico Institucional            -Evaluación de medio término del PEI            -Herramientas tecnológicas para Información, Comunicación, Formación, Innovación y Digitalización en la DIGEPRES (Sistema de Tickets Spiceworks está contemplado dentro de este documento en el slide 9 de 17)</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Actualmente la DIGEPRES cuenta con partidas presupuestarias destinadas a la tecnología de la información en el presupuesto institucional anual, Con la finalidad de asegurar la relación costo – efectividad, procura que los criterios de evaluación de los procesos de adquisiciones de equipos	No se evidencia un registro formal de los análisis de costo – efectividad de las tecnologías usadas.

	<p>tecnológicos y servicios queden bien definidos, cada proceso se realiza con un equipo evaluador capacitado que presenta al comité de compras un análisis de las ofertas recibidas y se toma la decisión conjunta de adquirir aquellos que brinden una relación saludable entre el costo y los beneficios, así mismo, se toman decisiones estratégicas que permiten asegurar una gestión de costos efectiva tales como la asociación con el Ministerio de Hacienda y otras dependencias de este para la adquisición del paquete Microsoft 365 obteniendo un mejor precio y más servicios incluidos que permite reducir costos de inversión en otras aplicaciones o pagos de licencia para desarrollo propios, para operaciones que pueden realizarse con herramientas de MS 365.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Documento de Licencia Microsoft 365</li> <li>-Pliegos y resultados de adquisiciones de equipos tecnológicos</li> </ul>	
<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 área de Tecnologías de la Información y Comunicación ha implementado aplicaciones que responden a desarrollos abiertos y de automatización de procesos del negocio y transversales, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Portal web institucional y Portal de Transparencia</b></li> <li>- <b>Aplicativo de consolidación de libros de presupuesto:</b> es un desarrollo inhouse que facilita la consolidación de todas las partes que componen</li> </ul>	

los libros de Presupuesto General del Estado, el mismo es gestionado por usuarios de la institución para la entrega de los libros de PGE.

**-Power BI ejecución presupuestaria:** se dispone a toda la ciudadanía, en el portal institucional, el acceso a un power BI que incluye la ejecución presupuestaria del Gobierno Central, la cual es generada directamente del SIGEF.

**-Power BI Resultados IGP:** se presentan los principales dashboards de las evaluaciones trimestrales del índice de gestión presupuestaria (IGP) de las instituciones que aplican a través de Power BI.

**-Spiceworks:** aplicativo de código abierto que gestiona el help desk de soporte técnico, guarda el registro, reportes y estadísticas.

**-Zoho:** es nuevo aplicativo en sustitución de Spicework que nos permite gestionar el help desk, tener una base de conocimiento y proporciona una bandeja de entrada para seguimiento de los casos para cada usuario institucional, también permite generar reportes de los casos, ya está implementada en la fase piloto y se estará pronto para acceso de toda la organización.

**-Emanagement:** es un aplicativo desarrollado in house donde se gestionan todas las informaciones relacionadas a los recursos humanos: expedientes digitalizados, registros de comportamientos, solicitudes de permisos, vacaciones o imprevistos; evaluaciones ordinarias de desempeño incluyendo la elaboración de los acuerdos de desempeño.

	<p><b>-Power Apps:</b> se dispone de esta herramienta para analizar la data proveniente de las certificaciones y modificaciones presupuestarias, la cual permite generar estadísticas de una manera más rápida y confiable.</p> <p><b>-Nortic A3:</b> la DIGEPRES cuenta con la certificación de esta norma, a través de la OGTIC, sobre la publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Herramientas tecnológicas para Información, Comunicación, Formación, Innovación y Digitalización en la DIGEPRES</li> <li>-Certificación Nortic A3 sobre publicación de datos abiertos</li> <li>-Power Apps - Análisis de datos certificaciones y modificaciones presupuestarias</li> <li>-Aplicativo Zoho 2023</li> </ul>	
<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>Las TICs apoyan el trabajo colaborativo a través de la implementación de office 365, permitiendo a todo el personal manejar el paquete de office tanto en la versión escritorio como en la nube, de manera simultánea, lo que facilita la productividad operativa.</p> <p>De la misma manera, se utiliza el SharePoint como repositorio de información en la nube, lo que permite accesibilidad y facilidad en la gestión de los documentos.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Herramientas tecnológicas para Información, Comunicación, Formación, Innovación y Digitalización en la DIGEPRES</li> </ul>	

<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>Con la intención de mejorar los servicios tanto internos como externos a las instituciones clientes, la institución, desde el área de tecnología ha implementado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Formulario de solicitud de capacitaciones en temas presupuestarios automatizado: dispuesto en el portal de servicios institucionales (portal institucional/servicios) para facilitar las solicitudes de capacitaciones en temas presupuestarios, el mismo cuenta con un espacio para conocer la satisfacción y utilidad del mismo en línea.</li> <li>-Solicitud de Revisión y actualización de Estructuras Programáticas: detalle del servicio y enlace directo al formulario de revisión de estructuras programáticas, el mismo cuenta con un espacio para conocer la satisfacción y utilidad del mismo en línea.</li> <li>- Automatizado informes anuales de autoevaluación física - financiera: a partir del 2021, fue desarrollado aplicativo para que las instituciones realizaran el informe anual de autoevaluación física - financiera de una manera más eficaz y vinculada directamente a la ejecución presupuestaria del SIGEF, el mismo cuenta con un espacio para conocer la satisfacción y utilidad de este en línea.</li> <li>-QR Buzón de quejas y sugerencias: el código QR de quejas y sugerencias ha sido dispuesto, en el portal institucional, para conocer la experiencia en los servicios a nivel externo.</li> </ul> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios DIGEPRES costo, tiempo, enlaces, etc</li> <li>-QR Buzón quejas y sugerencias</li> </ul>	

<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>Hemos implementado 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. Además, dentro de las novedades de la estructura organizativa vigente, se creó la división de seguridad y monitoreo TIC, la cual gestiona y monitorea los eventos relacionados a la ciberseguridad. En ese sentido, la DIGEPRES cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Continuidad de los Servicios de la DIGEPRES (AS-TI-01), que permite enfrentar fallas y eventos inesperados; con el propósito de asegurar y restaurar los equipos e información con las menores pérdidas posibles en forma rápida, eficiente y oportuna.</li> <li>• Fortinet para seguridad de la información institucional</li> <li>• Backups locales y en la nube, conforme lo establecido en Política de Gestión TIC (PL-TI-01) y Plan de Continuidad de los Servicios de la DIGEPRES (AS-TI-01)</li> <li>• Capacitaciones y sensibilizaciones periódicas al personal para los temas de seguridad relacionados con: internet, acceso a páginas desconocidas, protección de datos, seguridad de contraseñas.</li> <li>• Seguimiento por parte del Centro Nacional de Ciberseguridad (CSIRT), quienes nos remiten alertas y reportes de amenazas de ciberseguridad y la DIGEPRES analiza el reporte, aplica acciones de mejora y remite una respuesta al CSIRT. Este trabajo coordinado garantiza mayor seguridad de la información y los datos.</li> </ul> <p><b>Evidencia</b></p> <p>- Estructura Organizativa (división creada)</p>	
---	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones ciberseguridad impartidas</li> <li>- PL-TI-01 Política de Gestión y Administración TIC V0</li> <li>-AS-TI-01 continuidad de servicio</li> <li>-AS-TI-02 disponibilidad de servicio</li> </ul>	
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>La DIGEPRES procura que los equipos tecnológicos estén en óptimas condiciones para mejorar el uso energético y también cuidar el bienestar de los usuarios. Ha retirado impresoras obsoletas y otras han sido deshabilitadas para colocar solo las necesarias en puntos estratégicos de la organización y así contribuir a reducir el consumo de papel y tinta.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de distribución de impresoras en puntos estratégicos</li> <li>-Fotos del área destinada para la reparación y mantenimiento de equipos</li> </ul>	No se evidencia un plan para el tratamiento de residuos de cartuchos.

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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).	La DIGEPRES desde el Depto. Administrativo y Financiero, específicamente de la Div. de Servicios Generales, vela por el cuidado y mantenimiento de las instalaciones físicas, ubicadas en el 4to y 5to piso del edificio de oficinas gubernamentales Juan Pablo Duarte, a través de los siguientes servicios:	



- Mantenimiento a Planta Eléctrica: asegurando la energía cuando el servicio eléctrico falle.

- Las oficinas y espacios de trabajo son acondicionados diariamente asegurando limpieza de las áreas, eliminando basura de los zafacones y limpieza de puertas y ventanas. De igual forma, se acondicionan las luces, aires acondicionados, etc., de manera periódica.

-Mobiliario: la institución cuenta con un mobiliario ergonómico y en buen estado, permitiendo comodidad a los empleados para el desempeño de sus funciones.

-Los colaboradores de DIGEPRES cuentan con el beneficio de transporte, así como la disposición de vehículos institucionales para desplazarse hacia reuniones externas, a los cuáles se les aplica mantenimiento periódico y limpieza diaria.

#### **Evidencia**

- Pliegos para adquisición de mobiliarios (Especificaciones técnicas)
- informe sección de mayordomía 2022 a mar 2023 (Estos informes detallan la limpieza de áreas)
- informe sección de mantenimiento 2021 a mar 2023 (estos informes detallan el Registro de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones)
- informe sección de transportación 2021 a mar 2023 (estos informes detallan los registros de mantenimiento de los vehículos)
- Rutas de Transporte y Lista de Colaboradores Beneficiados

2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.

Los accesos a la institución se encuentran en el 4to y 5to piso, respectivamente, permiten un flujo de personal apropiado, seguro y sin necesidad de esperar para cruzar; dispone de arcos de seguridad para detectar anomalías en el acceso.

En términos de documentación la institución cuenta con un procedimiento de seguridad física establecido.

Para garantizar instalaciones seguras y efectivas contamos con un robusto sistema de seguridad que incluye: alarmas y detección de incendios, ruta de evacuación diseñadas para evitar el aglomeramiento en caso de una emergencia, contamos con extintores distribuidos conforme a la necesidad de cada área, cámaras de seguridad y un equipo de oficiales preparados para cuidar todo el personal, al ciudadano y a los clientes que estén dentro de la institución en todo momento.

Además, nuestros colaboradores del nivel de coordinadores, encargados y directores cuentan con parqueos asignados en el edificio y los demás empleados tienen a su disposición un parqueo ubicado cerca de las instalaciones y acceso a transporte institucional desde el parqueo hasta la DIGEPRES en dos horarios del día para su mayor comodidad.

Se ha destinado 02 parqueos para los visitantes con coordinación previa para garantizar un mejor servicio y la disponibilidad en el horario que se necesita.

El edificio cuenta con rampa y ascensores amplios para las personas que requieren acomodamiento. Los pasillos y los baños de la institución también

	<p>están habilitados y con espacio suficiente para los usuarios que utilizan sillas de ruedas o asistencia para su movilidad.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de la Defensa Civil</li> <li>- Informe del comité de seguridad y salud</li> <li>- Parqueos para visitantes</li> <li>- Relación de usuarios del parqueo del edificio y parqueo fuera del recinto.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La Dirección General de Presupuesto tiene una sola sede y se encuentra ubicada dentro del Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en los pisos 4 y 5, donde se paga una cuota mensual de mantenimiento para el acondicionamiento del edificio en general.</p> <p>Cuando existen activos fijos que se consideran para descargos se completa el formulario de Bienes para ser transferidos a Bienes Nacionales con fines de descargo (<b>DG-INS-02-31</b>), posterior a esto, se realiza lo establecido en el procedimiento PR-AF-26, estos bienes pueden ser equipos técnicos, mobiliario o vehículos.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PR-AF-26 Gestión de Activos Fijos Institucionales V0</li> <li>-Formulario Bienes para Fines de Descargo a Bienes Nacionales DG-INS-02-31</li> <li>-Relación de descargos de bienes 2021 y 2022</li> <li>-Ley No.1832, que instruye la Dirección General de Bienes Nacionales</li> </ul>	

	-Norma para el Descargo de los Bienes Muebles - DIGECOG	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>Las instalaciones de la DIGEPRES, especialmente el Salón Juan Bosch, están a la disposición de las demás instituciones y la comunidad, mediante solicitud. Siempre que no interfiera con las actividades propias de la Institución, las instalaciones pueden ser utilizadas por la comunidad local.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Solicitudes del salón Juan Bosch</p>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La DIGEPRES cuenta con una unidad organizacional de transportación, como parte de la estrategia de hacer un uso eficaz y sostenible, quienes se encargan de brindar transporte colectivo a los empleados, contribuyendo al medio ambiente y la seguridad de nuestros colaboradores. Se realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los vehículos de la institución para asegurar que estén en óptimas condiciones para que no generen consumo de combustible adicional o gastos no planificados por falta de mantenimiento.</p> <p>Las bombillas de la institución son LED que apoyan al uso y distribución eficiente de la energía eléctrica, en el área recientemente remodelada se optó por colocar aires acondicionados individuales que apoye a reducir el consumo. En ese mismo orden, se realizan campañas para todos los empleados sobre el uso adecuado de la energía eléctrica, el apagado correcto de los equipos y bombillas cuando no se estén utilizando, al momento de salir al almuerzo o salida de la institución.</p>	

	<p>El área de servicios generales supervisa al final de la jornada que todo esté apagado correctamente y solo mantiene encendida el área del equipo de seguridad física y el centro de datos que es la única área que requiere estar siempre encendida y en óptimas condiciones de temperatura.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Responsabilidad Medioambiental (Campañas de ahorro de energía)</li> <li>-Rutas de Transporte y Lista de Colaboradores Beneficiados</li> <li>-informe sección de mantenimiento 2021 a mar 2023 (estos informes detallan el Registro de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, incluyendo el mantenimiento de las líneas eléctricas, aire acondicionado y cambio de bombillas)</li> <li>-Informe sección de transportación 2021 a mar 2023 (estos informes detallan los registros de mantenimiento de los vehículos)</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La DIGEPRES está ubicada en el Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, cerca de las principales instituciones con las que comparte servicios y procesos, además su ubicación permite el acceso a transporte público en autobús, OMSA, Metro de Santo Domingo y se provee transporte colectivo a los empleados en diferentes rutas.</p> <p>Además, nuestros colaboradores del nivel de coordinadores, encargados y directores cuentan con parqueos asignados en el edificio y los demás empleados tienen a su disposición un parqueo ubicado cerca de las instalaciones y acceso a transporte institucional desde el parqueo hasta la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>DIGEPRES en dos horarios del día para su mayor comodidad.</p> <p>Se ha destinado 02 parqueos para los visitantes con coordinación previa para garantizar un mejor servicio y la disponibilidad en el horario que se necesita.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Accesibilidad física y digital (este documento contiene la ubicación de la institución, incluyendo la dirección y el enlace a google maps donde se pueden ver las rutas de transporte público disponible que están cerca; además contiene imágenes de rampas del edificio, ascensores, baños y pasillos institucionales)</p> <p>-Rutas de Transporte y Lista de Colaboradores Beneficiados</p> <p>-Relación de usuarios del parqueo del edificio y parqueo fuera del recinto.</p> <p>-Esquema Parqueos DIGEPRES (aquí se visualiza la ubicación del Parqueo para visitantes)</p>	
--	---	--

**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
<b>La Organización:</b>		
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.	La DIGEPRES cuenta con un mapa de procesos, el cual define la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, detallando cómo los procesos claves de los identificados como misionales interactúan con los demás procesos.	

Documento Externo  
SGC-MAP

Los Procesos claves se identifican a partir de su vinculación con los productos estratégicos establecidos en el plan estratégico y la misión institucional, basándose en los principios regulatorios. Los procesos estratégicos fortalecen la operatividad de la Institución y contribuyen a una mejor perspectiva de las instituciones clientes. Los procesos de apoyo abarcan la gestión y desarrollo de personas, tecnología de la información, administración, gestión económica- financiera, legal y la comunicación. Los procesos estratégicos son los que orientan a la institución hacia el logro de su visión.

La institución tiene documentado sus procesos clave y para esto ha tomado las necesidades y opiniones de los grupos de interés tanto internos como externos a la organización, como es el caso de la mejora a los procesos de certificaciones y modificaciones presupuestarias, realizadas a partir de la información de los clientes mediante las encuestas de satisfacción con los servicios brindados, de la misma forma se realiza para todos los procesos clave, estratégicos y de apoyo. La documentación está estandarizada, se actualiza de forma continua y es distribuida y comunicada a los usuarios correspondientes. Nuestro sistema de gestión de procesos sigue el ciclo de mejora continua planear, hacer, verificar y tomar acción de mejora.

#### **Evidencia**

- Plan Estratégico Institucional 2021-2024
- Mapa de Procesos
- Manual de Procesos (Extracto Procesos Clave)

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2021, Quejas de certificaciones y modificaciones.</p> <p>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2022, Quejas de certificaciones y modificaciones.</p> <p>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos TI-2023, Quejas de certificaciones y modificaciones.</p> <p>-Circular #27 - Normas y procedimientos para la ejecución Física-Financiera del presupuesto general del estado 2022</p>	
<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>La DIGEPRES utiliza las oportunidades de la digitalización para gestionar sus procesos. Esto queda establecido en el resultado esperado 3 del Plan Estratégico. Igualmente, como ejemplo de esto, se utilizan herramientas tales como: Bizagi para modelar los procesos y el paquete Microsoft Office que permite mantener la eficiencia en la gestión institucional, tomando en consideración los recursos disponibles y la adecuación a las tareas operativas a realizar.</p> <p>La documentación de los procesos es publicada en carpeta compartida de acceso a todos los colaboradores de la DIGEPRES y los proyectos se gestionan por medio de sitios web particulares en SharePoint e integrado con otras herramientas de MS 365 como MS Project, Excel, Outlook y Teams de forma que los datos son de fácil de acceso y permite mejorar la colaboración entre equipos.</p> <p>Actualmente la DIGEPRES está en proceso de adquisición de un Sistema de Gestión de Calidad y Documental como parte de la mejora continua de nuestros procesos.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>-Documento Explicativo POA 2021</li> <li>-Documento Explicativo POA 2022</li> <li>-Documento Explicativo POA 2023</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2021</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2022</li> <li>-Informe de Monitoreo POA TI-2023</li> <li>-Herramientas tecnológicas para Información, Comunicación, Formación, Innovación y Digitalización en la DIGEPRES (Screenshot Transdoc, Microsoft Teams, Microsoft Planner, OneDrive, Microsoft Outlook, Microsoft Project , Bizagi, sistema de tickets, SPME, Emanagement, SIGEF, RUTA, Zoom, podcast)</li> <li>-Reporte uso onedrive y teams dic 2021 a mayo 2022</li> <li>-Autorización adquisición de software para gestión de calidad y procesos</li> </ul>	
<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>Los Planes Operativos parten del Plan Estratégico Institucional, el cual se desarrolla a través de encuentros multidisciplinarios que promueven el trabajo en equipo para la definición de objetivos e indicadores que marcan la tendencia operativa de la institución. Asimismo, para la elaboración del PEI se toman en consideración los objetivos del Estado, el análisis del entorno y las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes.</p> <p>El proceso de asignación de recursos económicos se hace a partir de recolectar los planes operativos por área, que apuntan a lograr una acción coordinada con las demás áreas de la DIGEPRES. A partir de esa información, se alinean los productos del POA y el Plan de Compras, con la finalidad de otorgar importancia a los procesos cuyo resultado</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

contribuye al logro de los objetivos estratégicos institucionales.

Se analizan y evalúan los procesos tomando en consideración solicitudes de los clientes internos, resultados de las encuestas de servicios, cambios de normativas y metodologías aplicables y resultados de proyectos que impactan los procesos. En la actualidad la Institución se encuentra en proceso de implementación de la metodología de gestión de riesgos basado en ISO 31000-2018 y se están identificando los riesgos asociados a cada proceso para su posterior gestión.

Además, contamos con un proceso documentado de auditoría interna para evaluar los procesos y asegurar su calidad y contamos con un equipo de auditores líderes certificados por AENOR en ISO 9001:2015, actualmente como parte del proceso de preparación de la organización para la certificación ISO 9001:2015 se están preparando más colaboradores para fortalecer el equipo multidisciplinario de auditorías e implementación acciones de mejora a los procesos.

#### **Evidencia**

- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024
- Informe de Monitoreo POA 2021
- Informe de Monitoreo POA 2022
- Informe de Monitoreo POA TI-2023
- Análisis FODA, informe y matriz
- Documento Explicativo POA 2021
- Documento Explicativo POA 2022
- Documento Explicativo POA 2023
- PACC DIGEPRES 2021-2023
- Manual de Gestión de Riesgos
- PR-GR-01 Procedimiento Gestión de Riesgos
- FO-GR-01 Matriz Gestión de Riesgos

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación Gestión de Riesgos</li> <li>-Brochure Gestión de Riesgos</li> <li>-Talleres o Capacitaciones Proyecto Implementación de Riesgos ISO 31000-2018 (Convocatoria y Lista de asistencia)</li> <li>-Matrices de riesgos de procesos</li> <li>-plan de riesgos del proyecto PPORCMD</li> <li>- Procedimiento de Auditoría Interna PR-CA-02</li> <li>- Lista Equipo Auditores Líderes e internos</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES cuenta con un Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y un conjunto de procedimientos documentados que especifican las responsabilidades de los propietarios y participantes de los procesos. Además, existen diagramas de procesos a nivel de funciones que muestran gráficamente las actividades del proceso que le pertenece a la persona que ocupa esa función. Además, cada área de la institución es responsable de acuerdo con el plan estratégico y su respectivo POA de los ejes estratégicos, resultados esperado y actividades que les correspondan.</p> <p>Finalmente está disponible para todos los colaboradores una librería virtual almacenada en la Carpeta Documentación Vigente, que aloja la documentación institucional que se encuentra dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Esta herramienta, facilita la gestión de conocimiento, a través del acceso y uso adecuado de las documentaciones actualizadas.</p> <p>En cada procedimiento actualizado también se mantiene un historial de cambios donde se especifica quienes participaron en la actualización y quienes han sido los aprobadores.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2021</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2022</li> <li>-Informe de Monitoreo POA TI-2023</li> <li>-Documento Explicativo POA 2021</li> <li>-Documento Explicativo POA 2022</li> <li>-Documento Explicativo POA 2023</li> <li>-MP-GP-01 Mapa de Procesos v1</li> <li>-Manual de Organización y Funciones</li> <li>-MA-RH-02 Manual de Cargos por Competencias</li> <li>-Solicitud MAP actualizando manual de cargos 2021-1142R</li> <li>-Screenshot Carpeta Documentación Vigente</li> <li>-PR-DG-01 Procedimiento de Gestión de Documentos</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Como está establecido en el eje estratégico de fortalecimiento y desarrollo organizacional y sus respectivos resultados esperados, la DIGEPRES tiene el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados, fortaleciendo el desarrollo de las capacidades internas, mediante acciones innovadoras que optimicen los procesos y la gestión de los recursos. Con miras a lograr esto, en el 2021 y 2022, la DIGEPRES desarrolló servicios automatizados con el objetivo de simplificarlos. Entre estos se encuentran:</p> <p>Transdoc, para la digitalización de los documentos. Emanagement, para automatizar: Evaluación del Desempeño por Competencia, Solicitud, Aprobación y Registro de Permisos, Imprevistos y Licencias.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2021</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2022</li> <li>-Informe de Monitoreo POA TI-2023</li> <li>-Documento Explicativo POA 2021</li> <li>-Documento Explicativo POA 2022</li> <li>-Documento Explicativo POA 2023</li> <li>-Implementación Transdoc</li> <li>-Encuesta uso Transdoc 2022</li> <li>-Screenshot Emanagement</li> <li>-Servicios DIGEPRES (Captura de pantalla de portal de servicios interactivos del sitio web oficial de DIGEPRES, Enlace, descripción de costo, tiempo y forma de solicitar)</li> </ul>	
<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>La innovación en los procesos de la DIGEPRES viene dada por varias vías: 1) por planes de mejoras que se establecen desde la estrategia, 2) mejoras a los procesos para automatizarlos, 3) por iniciativa del dueño del proceso, 4) por hallazgos de auditorías, 5) benchlearning o benchmarking, entre otras.</p> <p>Se realizan proyectos estratégicos de mejora basado en las mejores prácticas internacionales e innovando en los procesos presupuestarios, tal es el caso del Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica que ha involucrado a los grupos de interés en el rediseño de los procesos que posteriormente se convertirá en un nuevo Sistema de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p><b>Evidencia</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2021</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2022</li> <li>-Informe de Monitoreo POA TI-2023</li> <li>-Documento Explicativo POA 2021</li> <li>-Documento Explicativo POA 2022</li> <li>-Documento Explicativo POA 2023</li> <li>-TDR Proyecto Certificación ISO 9001:2015</li> <li>-Cronograma Certificación ISO 9001:2015</li> <li>-Benchlearning NOBACI 2022</li> <li>-Benchlearning experiencia cliente</li> <li>-Benchlearning monitoreo call center)</li> <li>-Benchlearning presentación EMANAGEMENT</li> <li>-Informes de auditorías</li> <li>-PR-RH-07 Procedimiento de Gestión de Encuesta de Clima y Liderazgo</li> <li>-Encuesta clima organizacional 2021</li> <li>-Encuesta clima organizacional 2022</li> <li>-Descripción del Proyecto PPORCM</li> <li>-Lista de Interesados del Proyecto PPORCMD</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos utilizando diversas formas tales como: 1) Carta Compromiso Ciudadano comprometiendo dos servicios Asistencia Técnica en temas Presupuestarios y Capacitación en temas Presupuestarios, ambos servicios se miden por el atributo de calidad de profesionalidad; 2) acuerdos de desempeño, 3) POAs, 4) Seguimiento a indicadores SMMGP, 5) Seguimiento a indicadores SISMAP, entre otros.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-PR-RH-09 Procedimiento Evaluación del Desempeño Logro de Metas</p>	<p>No se evidencia una mejora en la constancia de los indicadores de resultados a los procesos.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-IT-RH-01 Creación de Acuerdos de Desempeño en Emanagement</li> <li>-Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2021</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2022</li> <li>-Informe de Monitoreo POA TI-2023</li> <li>-Indicador SMMGP 2021 a TI-2023</li> <li>-Correo Informe Seguimiento Indicadores SMMGP</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2021</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2022</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos TI-2023</li> <li>-Informe Acuerdos de Desempeño de los colaboradores 2022</li> <li>-Enlace SISMAP (<a href="https://www.sismap.gob.do/">https://www.sismap.gob.do/</a>)</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES cuenta con una política de gestión TIC que establece la realización de backup elaborada por el Departamento de TIC y autorizada por el Director General de Presupuesto, dando paso a la firma interinstitucional el pasado 31 de marzo 2023 de un acuerdo de servicios (SLA) con la OGTIC denominado Plan de Continuidad de los Servicios de la DIGEPRES (AS-TI-01) que contiene el tipo de información crítica que requiere backup y la periodicidad, con esto monitoreamos que las informaciones y el conocimiento están seguros, son relevantes y confiables.</p> <p>Además, contamos con instructivo de respaldo y seguridad de la información, el cual detalla los pasos que permitan la continuidad y restaurar la información con las menores pérdidas posibles.</p>	

	<p>Actualmente, la Institución se encuentra en proceso de implementación de la metodología de gestión de riesgos basado en ISO 31000-2018, y uno de los procesos elegidos para iniciar la gestión es el de tecnología. Esta implementación parte del eje estratégico 3, resultado esperado 3.5.3</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Política Gestión TIC PL-TI-01</li> <li>-Plan de Continuidad de los Servicios de la DIGEPRES (AS-TI-01)</li> <li>-IT-TI-08 Instructivo Realización de Backups</li> <li>-Manual de Gestión de Riesgos</li> <li>-PR-GR-01 Procedimiento Gestión de Riesgos</li> <li>-FO-GR-01 Matriz Gestión de Riesgos</li> <li>-Presentación Gestión de Riesgos</li> <li>-Brochure Gestión de Riesgos</li> <li>-Talleres o Capacitaciones Proyecto Implementación de Riesgos ISO 31000-2018 (Convocatoria y Lista de asistencia)</li> <li>-Matrices de riesgos de procesos</li> <li>-plan de riesgos del proyecto PPORCMD</li> <li>-Plan estratégico institucional 2021-2024</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2021</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2022</li> <li>-Informe de Monitoreo POA TI-2023</li> </ul>	
--	--	--

**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:		

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución, realiza encuestas de forma periódica y sistemática, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, que incluyen todos nuestros clientes y los colaboradores. Otro método utilizado para recoger las impresiones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias, en estos formularios se expresan sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones. Por otro lado, en la Carta de Compromiso al Ciudadano se comprometieron los estándares que la institución mantendrá en los servicios comprometidos. En adición, la institución aprovecha estas mediciones para comprobar la percepción de todos los servicios que ofrece y que pretende comprometer en futuras versiones de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>-Carta Compromiso Ciudadano</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2021</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2022</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos TI-2023</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Internos 2022</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Internos TI-2023</li> <li>-PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios</li> <li>-Informe del buzón de sugerencias 2021</li> <li>-Informe del buzón de sugerencias 2022</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>-PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias          -FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 2022-2023          -FO-CA-04 Plan de Acción completado 2022-2023</p>	
<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>Uno de los métodos innovadores implementados en la DIGEPRES consiste en estandarizar los servicios luego del rediseño de los procesos que son analizados siguiendo las mejores prácticas de la Gestión de Procesos de Negocio (BPM), el establecimiento de normativas y metodologías guías y el uso de las tecnologías de información. Un ejemplo es el servicio de certificaciones presupuestarias con las Instituciones clientes por medio del servicio automatizado de correspondencia institucional y estandarizado por medio de la circular No. 27 del 2021, normas y procedimiento para la ejecución física-financiera del Presupuesto General del Estado, para ser aplicado en la ejecución presupuestaria. Este servicio es orientado al cliente y es uno de los más demandados.</p> <p>Asimismo, la Institución se encuentra en proceso de contratar un consultor para apoyar la certificación ISO 9001-2015 en los procesos institucionales. Esta implementación parte del eje estratégico 3, resultado esperado 3.5.2</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Circular de Certificaciones 27</li> <li>-Informe Nivel de Cumplimiento Circular 27</li> <li>-Plan estratégico institucional</li> <li>-TDR ISO 9001</li> </ul>	

	-Cronograma Certificación ISO 9001:2015	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>La DIGEPRES provee los servicios a los ciudadanos/clientes, independientemente de su raza, religión, sexo, orientación sexual, etc. Para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de estos, se utilizan diversos medios tales como: buzones de quejas y sugerencias, tanto físicos como digitales; encuestas de satisfacción de los servicios internos y externos y encuestas de clima organizacional.</p> <p>Además, la DIGEPRES ha invertido recursos para fortalecer los procesos core de formulación, ejecución y evaluación, desarrollando las bases metodológicas y aplicables para el Presupuesto Público basado en Género.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2021</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2022</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos TI-2023</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Internos 2022</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Internos TI-2023</li> <li>-Encuesta clima organizacional 2021</li> <li>-Encuesta clima organizacional 2022</li> <li>-PR-CA-03 Procedimiento Medición Satisfacción de los Servicios</li> <li>-Informe del buzón de sugerencias 2021</li> <li>-Informe del buzón de sugerencias 2022</li> </ul>	

	<p>-PR-DG-01 Procedimiento de Manejo de Quejas Denuncias Reclamos y Sugerencias          -FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 2022-2023          -FO-CA-04 Plan de Acción completado 2022-2023</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La DIGEPRES tiene un horario de atención al cliente/ciudadano y demás grupos de interés externos de 8:00 a.m. a 4:00 pm. Con una oficina ubicada en el edificio de oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en donde se dispone de varias vías de acceso del transporte público. Así como forma de contacto permanente vía correo electrónico <a href="mailto:info@digepres.gob.do">info@digepres.gob.do</a>.</p> <p>La institución mantiene actualizada en su página web información sobre su funcionamiento, horarios, oficinas, contactos, y dirección. El portal web tiene un menú de accesibilidad, donde los usuarios pueden modificar el tamaño de las letras, el espaciado del texto, la altura de la línea, el contraste, de dislexia amigable, entre otros.</p> <p>Asimismo, toda información de contacto también está en formato impreso, en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual se difunde entre todos sus grupos de interés externo e internos en formato digital, impreso y audiovisual, en los ejemplares del presupuesto ciudadano, el cómic también se encuentra en formatos digitales e impresos.</p> <p>Finalmente, en las Redes Sociales se gestiona toda la información para todos los grupos de interés y los clientes/ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PR-GC-02 Procedimiento para Publicación de Información Institucional v0</li> <li>-Plan estratégico institucional</li> <li>-Presupuesto ciudadano 2021-2023</li> <li>-Comic ciudadano</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2021</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2022</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos T1-2023</li> <li>-Accesibilidad física y digital (Screenshot información de contacto y redes sociales DIGEPRES, Screenshot menú accesibilidad web DIGEPRES, Enlace web Contacto DIGEPRES, enlace Carta Compromiso Ciudadano digital y en formato de audio)</li> <li>-Portal web y Enlace a las redes sociales)</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La DIGEPRES coordina procesos con socios claves del sector privado y público promoviendo la participación en la mejora de los procesos de ese grupo de interesados, algunos ejemplos son: Capacitaciones al personal en materia presupuestaria y de función pública, talleres impartidos en coordinación con CAPGEFI, MAP, etc., Programas de Salud y bienestar, Formulación presupuestaria, entre otras.</p> <p>Todos las mejoras e innovaciones en los procesos del Sistema Presupuestario son realizadas en</p>	

coordinación con los demás órganos Rectores que participan en la cadena de prestación del servicio, tales como: Ministerio de Hacienda, MEPYD, DIGECOG, Contraloría General, Dirección de Compras, DGPLT, Dirección de Crédito Público, Liga Municipal Dominicana, FEDODIM, FEDOMU.

Un ejemplo de la coordinación de cadena de servicio se establece en el proceso de PR-EP-07 Procedimiento de Anticipos Financieros, que para ser ejecutado requiere la participación de DIGECOG, Ministerio de Hacienda y DIGEPRES y la actualización de clasificadores presupuestarios que se realiza en coordinación con las instituciones que conforman el comité interinstitucional de clasificadores.

#### **Evidencia**

- Carta Compromiso Ciudadano
- Evidencias de cursos y talleres impartidos en coordinación con otras instituciones (bizagi, taller régimen ético)
- Evidencia de Capacitaciones Presupuestarias 2021 y 2022
- Evidencias de jornadas de la Programas de Salud y bienestar en coordinación con otras instituciones
- Calendario Presupuestario 2021 y 2022
- Seguimiento Calendario Presupuestario 2021 y 2022
- Participantes del proyecto PPORCMD.
- Comité Interinstitucional de Clasificadores Presupuestarios
- Correos Solicitudes de Mejoras

	<p>-PR-EP-07 Procedimiento de Anticipos Financieros V0</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En el 2022 se empezó a implementar Transdoc, el cual es un sistema de gestión y transparencia documental que permite el manejo de los documentos y comunicaciones que se reciben, gestionan y responden diariamente en la institución. Igualmente, el Transdoc web, donde las instituciones pueden cargar los documentos y comunicaciones de forma digital sin apersonarse a la DIGEPRES.</p> <p>También, la institución obtuvo la certificación NORTIC A4, la cual es una Norma para la Interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano; permitiendo el intercambio de información de forma efectiva.</p> <p>La DIGEPRES junto a la DIGES procuran mantener integrado en el Sistema de Gestión Financiera a los socios principales (Instituciones que conforman el SIAFE) para garantizar la prestación adecuada de los servicios presupuestarios que solicitan las instituciones clientes.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Implementación Transdoc (Correos implementación, Correos TransdocWeb, screenshot)          -Encuesta uso Transdoc 2022          -Screenshot Emanagement          -Screenshot OPTIC Norma A4          -Lista de instituciones rectoras que tienen interoperación con SIGEF</p>	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se creó el equipo de Presupuesto Orientado a Resultados (PoR), el cual provee asistencia a las Instituciones para la formulación y seguimiento de los programas presupuestarios elaborados con la Metodología de PoR.</p> <p>Asimismo, la DIGEPRES se integró a mesas de trabajo del MEPYD para conocer las demandas territoriales y vincularlas con el PGE 2023; y también ha tenido encuentros con los gobiernos locales para fortalecer capacidades, mejorar gestión presupuestaria y generar procesos más eficientes</p> <p>El Comité Interinstitucional de Clasificadores Presupuestarios mesa de trabajo que se activa periódicamente para solucionar problemas que plantean las instituciones clientes que requieren actualización de los diferentes clasificadores presupuestarios.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico institucional 2021-2024</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2021</li> <li>-Informe de Monitoreo POA 2022</li> <li>-Informe de Monitoreo POA TI-2023</li> <li>-Correo Equipo PoR</li> <li>-Encuentros ciudadanos 2021-2023</li> <li>-Consolidado Encuentros con gobiernos y Mesa de trabajo con MEPYD 2022</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES utiliza el paquete office, dentro del cual se tiene la herramienta teams y el servicio de nube Onedrive, con los cuales los colaboradores pueden compartir información entre las unidades</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>De igual forma, la institución desarrolló Emanagement la cual permite que los servicios de solicitudes de los colaboradores y la evaluación de los empleados se hagan en el mismo sistema y de forma ágil y eficiente. Estos desarrollos han tenido el soporte de las áreas responsables de actualizar los procesos.</p> <p>Actualmente la DIGEPRES se encuentra desarrollando el Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados, una transformación de los procesos con un alcance inter-organizacional, para este proyecto se han incorporado incentivos monetarios y condiciones de crecimiento y mejora profesional para los colaboradores que están siendo parte de este gran proyecto.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pantallas de servicios internos automatizados en Emanagement</li> <li>-Screenshot de Microsoft teams</li> <li>-Screenshot Onedrive</li> <li>-COI uso de Onedrive</li> <li>-Reporte uso teams y onedrive</li> <li>-Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2022</li> <li>-Espacio Físico y equipos para las operaciones del proyecto PPORCMD</li> <li>-Gestión interinstitucional para el proyecto PPORCMD</li> </ul>	
<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</p>	<p>A finales del 2020, se definió junto con MEPYD el manual de formulación de los Planes Estratégicos Institucionales, el cual homologa los conceptos del presupuesto y la planificación entre las dos</p>	

<p>clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>entidades, el mismo se aplicó a partir de enero 2021.</p> <p>Asimismo, se publicó la carta de compromiso al ciudadano, la cual compromete servicios con estándares de calidad que son medidos trimestralmente.</p> <p>Se realizan acuerdos con los Gobiernos Locales, la Liga Municipal Dominicana y Federaciones de Municipios para lograr el intercambio de datos presupuestarios y su incorporación al Sistema de Gestión Financiera del Estado.</p> <p>Acuerdos con Empresas Públicas No Financieras y Organismos Constitucionales para tener intercambio de información en SIGEF para la mejora de los procesos presupuestarios.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manual de Formulación PEI</li> <li>-Carta de Compromiso Ciudadano</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2021</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos 2022</li> <li>-Informe encuesta de Satisfacción de los servicios Externos T1-2023</li> <li>-Reuniones y minutas de acuerdos DIGEPRES-LMD-Federaciones para CIFE y Estructura Programática GL</li> <li>-Acuerdos de las Empresas Públicas y Defensor del Pueblo para su incorporación al SIGEF.</li> </ul>	
---	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La DIGEPRES se integró a mesas de trabajo del MEPYD para conocer las demandas territoriales y vincularlas con el PGE 2023; y también ha tenido encuentros con los gobiernos locales para fortalecer capacidades, mejorar gestión presupuestaria y generar procesos más eficientes.</p> <p>De igual forma, también se realizan jornadas de capacitaciones en temas presupuestarios y desarrolla un calendario presupuestario en coordinación con socios claves.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan estratégico institucional 2021-2024</li> <li>-Correo Equipo PoR</li> <li>-Encuentros ciudadanos 2021-2023</li> <li>-Consolidado Encuentros con gobiernos y Mesa de trabajo con MEPYD 2022</li> <li>-Calendario presupuestario 2021 y 2022</li> <li>-Seguimiento al Calendario presupuestario 2021 y 2022</li> <li>-Avances gestión presupuestaria del sector agua</li> <li>-Enlace web capacitaciones 2021: <a href="https://www.digepres.gob.do/servicios/servicio/solicitud-de-capacitacion-en-temas-presupuestarios/">https://www.digepres.gob.do/servicios/servicio/solicitud-de-capacitacion-en-temas-presupuestarios/</a></li> </ul>	
--	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con resultados de mediciones realizadas a los diversos grupos de interés (mediante encuestas) que evidencian la percepción de la imagen global de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La satisfacción general con los servicios de la DIGEPRES y el atributo de profesionalidad en la prestación de estos. En la medición del primer trimestre del 2023 obtuvimos una calificación promedio de 99%, manteniendo una calificación promedio en comparación al 2022 y 2021.</li> <li>• La percepción de los colaboradores sobre la reputación de la institución se refleja en la encuesta de clima en la dimensión austeridad y combate a la corrupción, donde en el 2021 se obtuvo un 87.12% de satisfacción, aumentando en el 2022 a un 89.71%.</li> </ul> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados de Encuestas Externas CCC 2021-TI2023</li> <li>-Tendencia encuesta clima 2021-2022</li> <li>-Resultados Encuesta Ciudadano 2021</li> <li>-Resultados Encuesta Ciudadano 2022</li> </ul>	
<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</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con resultados de medición realizadas a las instituciones/clientes que validan la buena orientación al ciudadano/cliente y el enfoque de su personal a la atención que se le da a estos.</p>	

<p>capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Asimismo, la institución realiza informes mensuales de quejas y sugerencias, donde de los clientes solamente se ha reflejado una sola queja, la cual fue subsanada al día siguiente de recibirla.</p> <p><b>Evidencia</b>          -Resultados de Encuestas Externas CCC 2021-TI. 2023          -Quejas de ciudadano y su resolución.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En la DIGEPRES, Los clientes/ciudadanos tienen participación en los procesos de trabajo y toma de decisiones, a través de los encuentros ciudadanos que se realizan periódicamente. En el 2021 se realizaron 7 encuentros, 10 en el 2022 y 5 en lo que va de enero hasta marzo 2023.</p> <p><b>Evidencia</b>          -Estadísticas Encuentros ciudadanos          -Encuentros ciudadanos</p>	
<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>La DIGEPRES ofrece información a los ciudadanos-clientes de forma transparente, de fácil comprensión, calidad y cantidad a todos los grupos de interés por los diferentes canales de información y participación digitales, presenciales y publicaciones impresas.</p> <p>Mantenemos una calificación de excelencia el indicador de transparencia del Poder Ejecutivo, con calificaciones de: 86% en 2021 y aumentando en 2022 a 92.13%. Para el TI-2023 la calificación es de 90.13%</p>	

	<p>En la encuesta de presupuesto abierto 2020 realizada por la International Budget Partnership, gracias a nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados. En el 2021 y 2022 mejoramos aumentando a la posición #12 de 120 países.</p> <p>De igual forma, la tendencia del promedio de calificaciones del portal de transparencia, alcanzando un 94.3% en el 2021; 97.9 en el 2022 y 98.3% a feb 2023, demuestran la apertura a la información.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia SMMGP</li> <li>-Tendencia encuesta OBS de la IBP</li> <li>-Tendencia Calificaciones OAI 2021-feb 2023</li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Entre los rasgos que distinguen la Institución están la Integridad y la transparencia, los cuales son pilares de la estrategia de la DIGEPRES. Los clientes/ciudadanos y colaboradores confían en la Institución y esto se demuestra en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La encuesta de satisfacción de servicios externos, la cual tiene un promedio de 98% para 2021, 99% para 2022 y 100% para el T1-2023.</li> <li>• La encuesta de presupuesto abierto 2020 realizada por la International Budget Partnership, gracias a nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados. En el 2021 y 2022 mejoramos aumentando a la posición #12 de 120 países.</li> </ul>	

	<b>Evidencia</b> -Resultados de Encuestas Externas CCC 2021-TI 2023 -Tendencia encuesta OBS de la IBP	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b> I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La Institución cuenta con la Carta Compromiso Ciudadano, donde ha establecido los servicios que ofrece y el nivel de servicio comprometido. Este nivel de satisfacción establecido se mide trimestralmente evidenciando el nivel de confianza que tienen los productos y servicios. Esta encuesta tiene un promedio de 98% para 2021, 99% para 2022 y 100% para el TI-2023.</p> <p>A través de la encuesta sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), se mide el nivel de transparencia, participación pública y vigilancia del presupuesto. Gracias a nivel de transparencia en las informaciones presupuestaria la República Dominicana se posiciona en el puesto #12 de 117 países evaluados. En el 2021 y 2022 mejoramos aumentando a la posición #12 de 120 países.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Resultados de Encuestas Externas CCC 2021-TI2023          -Tendencia encuesta OBS de la IBP</p>	

<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>La DIGEPRES brinda atención a los clientes/ciudadanos para todos los servicios que ofrece en horario de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 4:00 p.m., durante el periodo de emergencia nacional nuestro horario de trabajo no sufrió cambios porque habilitamos el teletrabajo.</p> <p>También contamos con servicios gratuitos de transportación para el personal. La ubicación de la institución permite el acceso de varias formas de transporte público, desde las zonas de Santo Domingo y el interior. Además, las instalaciones permiten movilidad para personas discapacitadas. En el portal institucional, mapa de Google y la Carta Compromiso Ciudadano, se encuentran las informaciones de cómo acceder a la institución. La CCC se encuentra en formato audiolibro para personas con discapacidad visual y el portal web tiene un menú de accesibilidad que permite adecuar las letras a personas con dislexia o presbicia.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Accesibilidad física y digital (Screenshot información de contacto y redes sociales DIGEPRES, Screenshot Google Maps ubicación de DIGEPRES, Enlace DIGEPRES contacto y dirección, Foto rampa para discapacitados, Foto Ascensores y Screenshot menú accesibilidad web digepres, enlace a la CCC y el audio de la CCC).</p> <p>-Evidencia costo y tiempo respuesta de los servicios.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde ha establecido los servicios que ofrece y el nivel de servicio comprometido. Este nivel de satisfacción establecido se mide</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>trimestralmente evidenciando el nivel de confianza que tienen los productos y servicios. Esta encuesta tiene un promedio de 98% para 2021, 99% para 2022 y 100% para el T1-2023.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Carta de Compromiso Ciudadano -Informe encuesta de satisfacción</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>La DIGEPRES brinda sus servicios a todas las instituciones públicas e información a toda la ciudadanía sin importar el género, edad, discapacidad, religión, orientación sexual, etc.</p> <p>Las instalaciones permiten movilidad para personas discapacitadas. La CCC se encuentra en formato audiolibro para personas con discapacidad visual y el portal web tiene un menú de accesibilidad que permite adecuar las letras a personas con dislexia o presbicia.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Estadísticas de la OAI -Registro de Solicitudes de la OAI -Tendencia Calificaciones de la OAI -Tendencia Calificaciones OBS del IBP 2019 y 2021</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>En la DIGEPRES, la innovación no es sólo usar herramientas tecnológicas, es buscar nuevas formas de hacer las cosas, ejecutándolas de manera práctica y adaptándose a las circunstancias para cumplir los objetivos. Una de las innovaciones del 2022 fue la decisión de implementar la Norma ISO 9001-2015, para continuar en el proceso de mejora continua que caracteriza la institución.</p>	

	<p>Por otro lado, podemos evidenciar la innovación con las buenas calificaciones del indicador SMMGP y el nivel de cumplimiento de los POA institucionales.</p> <p><b>Evidencia</b>  -Tendencia indicador SMMGP  -Cronograma ISO 9001-2015  -Tendencia del nivel de cumplimiento del POA 2021-2023</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>En la DIGEPRES, siempre se busca la forma de mejorar continuamente, una de las innovaciones del 2022 fue la decisión de implementar la Norma ISO 9001-2015, para continuar con ese proceso de mejora continua que caracteriza la institución y ser más ágiles y eficientes.</p> <p>Por otro lado, podemos evidenciar la innovación con las buenas calificaciones del indicador SMMGP y el nivel de cumplimiento de los POA institucionales.</p> <p><b>Evidencia</b>  -Tendencia indicador SMMGP  -Cronograma ISO 9001-2015  -Tendencia del nivel de cumplimiento del POA 2021-2023</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>La digitalización se mide en la Encuesta de Clima Organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dimensión de Mejora y Cambio obtuvo una calificación de 81.23% para el 2021 y 80.08% en el 2022.</li> </ul>	

- Uso TIC: 77.31% para el 2021 y 77.74% en el 2022

Asimismo, se utilizan sistemas que mejoran y eficientizan los procesos tales como:

TRANSDOC para la tramitación de la documentación. Según encuesta realizada; de 108 encuestados un 69% está satisfecho con el uso de la herramienta y un 75% considera que aporta mejor rendimiento a su trabajo. De igual forma, se han gestionado el 80% de las comunicaciones entrantes a través de esta herramienta desde el inicio de su implementación a finales del 2021.

- El uso Microsoft Exchange, incluyendo Outlook y OneDrive, Teams y otros para la comunicación y almacenamiento de información, ha incrementado desde diciembre 2021 hasta marzo 2023, pasando de: 232 cuentas activas de Microsoft Exchange a 288 cuentas; aumentando la cantidad de archivos almacenados de 2 millones a 2.3 millones y finalmente el espacio de almacenaje se incrementó de 5.2 Terabytes a 7.1 Terabytes.

Sistema de ticket para los servicios de TIC, el cual a marzo 2023 lleva 3,618 tickets creados, de los cuales 3,610 se trabajaron hasta su cierre, lo que representa un 99.78%,

- Software de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME), cuya implementación se completó y para el 2022 se cargaron, 266 productos de los cuales se completaron 226 para un 90.31% de avance.

- Sistema Emanagement, donde desde el 2021 hasta TI-2023 se han solicitado: 2,841 permisos, 1,059 imprevistos, 776 vacaciones y 431 licencias. De igual

forma se han creado 263 acuerdos de desempeño para el 2021, 297 para el 2022 y 313 para el 2023.

- Solicitudes de Revisión y Actualización Estructura Programáticas, donde en el 2021 se solicitaron 54 y en el 2022 56;

- Solicitudes de Creación/Modificación/Asistencia de Clasificadores Presupuestarios y Asistencia/Actualización de la Guía Alfabética de Imputaciones, donde se realizaron 293 solicitudes para el 2021, 403 en el 2022 y 85 a marzo 2023;

- Solicitudes de Capacitaciones en Temas Presupuestarios, donde se realizaron 21 solicitudes para el 2022 y 10 a marzo 2023;

- Plataforma Utilizada para Realizar el Informe Anual de Autoevaluación del Desempeño Presupuestario, donde se hicieron 209 Solicitudes de Registro para el 2021 y 195 en el 2022;

- Implementación de buzones de quejas y sugerencias con QR digital, donde se han remitido 38 quejas, 14 sugerencias, 9 felicitaciones y 3 reclamos en el 2022 y 12 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones por parte de colaboradores; solucionándose 41 quejas, 13 sugerencias y 3 reclamos.

#### **Evidencia**

- Tendencia encuesta clima
- Estadísticas uso TRANSDOC 2022-2023
- Tendencia uso teams, outlook y OneDrive
- Estadísticas tickets de servicios
- Estadísticas SPME

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas permiso, imprevistos, vacaciones o licencias solicitados a través de Emanagement</li> <li>-Estadísticas Acuerdos de Desempeño</li> <li>-Estadísticas uso de servicios interactivo 2021-2023</li> <li>-Estadísticas de Quejas y Sugerencias 2022-2023</li> <li>-Tendencia redes sociales</li> </ul>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>La DIGEPRES establece en su Carta Compromiso al Ciudadano que el tiempo de respuesta para los servicios comprometidos es de 15 días. Las solicitudes de la OAI se entregaron antes de los 10 días en promedio un 60% de las veces para los 4 trimestres del 2021 y 40% de las veces para los 4 trimestres del 2022.</p> <p>De igual forma, la circular 27 en el acápite 6.6 establece un plazo de 1 a 7 días para la entrega de las certificaciones presupuestarias, donde el promedio del cumplimiento con los tiempos de respuesta medido desde febrero 2022 hasta febrero 2023 es de un 62%; y para las modificaciones el promedio del cumplimiento con los tiempos de respuesta medido desde enero 2022 hasta marzo 2023 es de un 91%, lo que excede la meta de 80%</p> <p><b>Evidencia</b></p>	<p>No se evidencia se ha formalizado un documento con acciones de mejora para las últimas mediciones de los tiempos de respuesta y vincularlas al cumplimiento de la nueva política de calidad.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia satisfacción de servicios externos 2021-2023</li> <li>-Carta de Compromiso al Ciudadano</li> <li>-Estadísticas OAI</li> <li>-Tendencia tiempo de respuesta certificaciones presupuestarias</li> <li>-Tendencia tiempo de respuesta modificaciones presupuestarias</li> </ul>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La DIGEPRES cuenta con un Sistema de Quejas y Sugerencias para conocer la satisfacción del cliente interno y externo de la institución. En el 2021 no se presentaron quejas de los ciudadanos y en lo que va del 2022, solamente se ha presentado una sola queja de ciudadanos clientes, la cual fue respondida el mismo día. Además, se han remitido 38 quejas, 14 sugerencias, 9 felicitaciones y 3 reclamos en el 2022 y 12 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones por parte de colaboradores; solucionándose 41 quejas, 13 sugerencias y 3 reclamos.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Correo queja del ciudadano y su respuesta</li> <li>-Estadísticas de Quejas y Sugerencias 2021-2023</li> <li>-FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 2021 V2</li> <li>-FO-CA-04 Plan de Acción completado</li> </ul>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La DIGEPRES cuenta con la Carta Compromiso Ciudadano, donde ha establecido los servicios que ofrece y el nivel de servicio comprometido. Este nivel de satisfacción establecido se mide trimestralmente evidenciando el nivel de confianza que tienen los productos y servicios. Esta encuesta tiene un promedio de 98% para 2021, 99% para 2022 y 100% para el T1-2023.</p>	<p>No se evidencia se ha formalizado un documento con acciones de mejora para las últimas mediciones de los tiempos de respuesta y vincularlas al cumplimiento de la nueva política de calidad.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>A partir de febrero 2022, la institución empezó a medir, con una periodicidad mensual, el tiempo de respuesta del servicio de certificaciones presupuestarias y de las modificaciones presupuestarias. El promedio del cumplimiento con los tiempos de respuesta de las certificaciones, medido desde febrero 2022 hasta febrero 2023 es de un 40%; y para las modificaciones el promedio del cumplimiento con los tiempos de respuesta medido desde enero 2022 hasta marzo 2023 es de un 91%, lo que excede la meta de 80%.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia satisfacción de servicios externos 2021-2023</li> <li>-Tendencia tiempo de respuesta certificaciones presupuestarias</li> <li>-Tendencia tiempo de respuesta modificaciones presupuestarias</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La DIGEPRES ha comprometido dos servicios en la Carta Compromiso Ciudadano bajo el atributo de profesionalidad y un estándar de calidad de 90% satisfacción para el servicio de Asistencia Técnica en Temas Presupuesta y 85% en Capacitaciones en Temas Presupuestarios.</p> <p>Para Asistencia Técnica en Temas Presupuesta, el promedio anual de calificación es 98% para 2021, 99% para 2022 y 100% para T1-2023. El promedio anual de las calificaciones del servicio de Capacitaciones en Temas Presupuestarios es de 99% para 2021 y 2022 y 100% para T1-2023. Ambos servicios comprometidos exceden el estándar comprometido, tanto en el promedio anual como de forma trimestral.</p>	

	<p><b>Evidencia</b></p> <p>-Carta de Compromiso al Ciudadano -Tendencia satisfacción de servicios externos</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Como parte de nuestro compromiso con la transparencia en la prestación de los servicios la DIGEPRES cuenta con diversos canales de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web institucional con estadísticas presupuestarias actualizadas en tiempo real, 5 Redes sociales, de las cuales las principales son: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Twitter que a marzo 2023 contaba con 15,243 seguidores;</li> <li>○ Instagram con 9,886 seguidores</li> <li>○ Facebook con 492 seguidores.</li> </ul> </li> <li>• También tenemos habilitado el portal SAIP, la OAI, Contactos DIGEPRES por medio de nuestra página web y las instituciones pueden acceder desde SIGEF y CIFE para obtener información sobre los servicios presupuestarios y realizar transacciones.</li> </ul> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Redes sociales y portal web -Tendencia Redes sociales -Estadísticas OAI 2021-TI 2023 -Tendencia Calificaciones OAI 2021-feb 2023</p>	



<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Las informaciones están disponibles en el Portal Web y en el Portal de Transparencia, estas informaciones se actualizan todos los meses por la DIGEPRES. La página web y sus respectivos servicios están disponible durante todo el año, además de información presupuestaria actualizada en tiempo real por medio a las estadísticas presupuestarias en el portal web.</p> <p><b>Evidencia</b> -Redes sociales y portal web</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES mantiene actualizada la información sobre los objetivos de la organización y sus respectivos resultados, a través del portal de transparencia institucional, accediendo a la sección Plan Estratégico Institucional; además se notifica por las redes sociales y se le dirige al portal web para más información.</p> <p>Actualmente nuestro PEI 2021-2024 tiene un nivel de cumplimiento de 84%, como se menciona en el documento de Evaluación Intermedia del PEI, en la página 21. Asimismo, el promedio del nivel de cumplimiento del POA ha sido de 96.1% para 2021, 96.9% para 2022 y 98.4% para T1-2023.</p> <p><b>Evidencia</b> -Redes sociales y portal web -Tablero de Resultados Esperados PEI 2021-2024 actualizado al cierre intermedio del PEI -Nivel de Cumplimiento POA</p>	

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, la DIGEPRES tiene una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, donde cualquiera puede acercarse a solicitar información por cualquiera de las vías habilitadas para eso. De igual forma, en el portal web de la institución hay una pestaña de transparencia donde se publican las informaciones.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Redes sociales y portal web</li> <li>-Estadísticas OAI 2021-T12023</li> <li>-Tendencia Calificaciones OAI 2021-feb 2023</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La DIGEPRES brinda atención a los clientes/ciudadanos para todos los servicios que ofrece en horario de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 4:00 pm.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carta de Compromiso al Ciudadano</li> <li>-Accesibilidad física y Digital Slide 2, 3 y 4</li> </ul>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>La DIGEPRES establece en su Carta Compromiso al Ciudadano que el tiempo de respuesta para las quejas recibidas es de 15 días laborables a partir de la recepción de la solicitud igual que para el procesamiento de las solicitudes de información como lo indica la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información.</p> <p>De igual forma, la circular 27 en el acápite 6.6 establece un plazo de 1 a 7 días para la entrega de las certificaciones presupuestarias.</p>	

	<p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carta de Compromiso al Ciudadano</li> <li>-Tendencia satisfacción de servicios externos 2021-2023</li> <li>-Tendencia tiempo de respuesta certificaciones presupuestarias</li> <li>-Tendencia tiempo de respuesta modificaciones presupuestarias</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La DIGEPRES establece en su Carta Compromiso al Ciudadano que el tiempo de respuesta para las quejas recibidas es de 15 días laborables a partir de la recepción de la solicitud igual que para el procesamiento de las solicitudes de información como lo indica la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información.</p> <p>De igual forma, la circular 27 en el acápite 6.6 establece un plazo de 1 a 7 días para la entrega de las certificaciones presupuestarias.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carta de Compromiso al Ciudadano</li> <li>-Tendencia satisfacción de servicios externos 2021-2023</li> <li>-Tendencia tiempo de respuesta certificaciones presupuestarias</li> <li>-Tendencia tiempo de respuesta modificaciones presupuestarias</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>Todos los servicios que ofrece la DIGEPRES son gratuitos. En el portal web en la pestaña de servicio, al clicar encima de cada servicio, se especifica que los servicios son completamente libres de costo.</p>	

	<p><b>Evidencia</b></p> <p>-Servicios DIGEPRES (acceso al enlace Portal Servicios – Creando Servicios fáciles de usar para usted. (digepres.gob.do), costo, tiempo, etc.)</p>	
<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>La DIGEPRES cuenta con un Catálogo de Servicios disponible en línea en el portal web. La Carta Compromiso Ciudadano, se establecen los canales de contacto y participación, además de los datos de los responsables de velar por el cumplimiento de este instrumento.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Carta de Compromiso al Ciudadano -Servicios DIGEPRES (acceso al enlace Portal Servicios – Creando Servicios fáciles de usar para usted. (digepres.gob.do), costo, tiempo, etc.)</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La DIGEPRES cuenta con un Calendario Presupuestario en el cual se realizan encuentros con los grupos de interés que intervienen. De igual forma, la institución promueve la participación de los clientes/ciudadanos en el desarrollo de sus proyectos, como es el caso de PPORMD con la participación de: Consultores del BID, Empleados de la Dirección de gestión del SIAFE-DIGES, del Ministerio de Hacienda, de la Tesorería Nacional, de Contrataciones Públicas, del Ministerio de</p>	

	<p>Educación, de Crédito Público, y Política Pública y Legislación Tributaria.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Calendario presupuestario 2021-2023</li> <li>-Seguimiento Calendario presupuestario 2021-2022</li> <li>-Matriz de interesados PPORMD</li> <li>-Matriz de interesados PEI 2021-2024</li> </ul>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con buzones de Quejas y Sugerencias físicos y digitales, que pueden ser utilizados tanto por los colaboradores como y los clientes-ciudadanos. Es bueno resaltar que, desde marzo 2021 hasta febrero 2022, no se presentaron quejas ni de ciudadanos/clientes ni de colaboradores, pero a partir de la implementación de un buzón digital a través de un código QR se han remitido: 38 quejas, 14 sugerencias, 9 felicitaciones y 3 reclamos en el 2022 y 12 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones por parte de colaboradores; solucionándose 41 quejas, 13 sugerencias y 3 reclamos.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas de Quejas y Sugerencias 2021-2023</li> <li>-FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 2021 V2</li> <li>-FO-CA-04 Plan de Acción completado</li> <li>-Correo queja del ciudadano y correo respuesta a la queja del ciudadano</li> </ul>	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La DIGEPRES en búsqueda de Implementación de una gestión por procesos y Sistema de Gestión de Calidad que involucra las buenas prácticas nacionales e internacionales, simplifica trámites por medio a los sistemas de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de Revisión y Actualización Estructura Programáticas, donde en el 2021 se solicitaron 54 y en el 2022 56;</li> <li>• Solicitudes de Creación/Modificación/Asistencia de Clasificadores Presupuestarios y Asistencia/Actualización de la Guía Alfabética de Imputaciones, donde se realizaron 293 solicitudes para el 2021, 403 en el 2022 y 85 a marzo 2023;</li> <li>• Solicitudes de Capacitaciones en Temáticas Presupuestarios, donde se realizaron 21 solicitudes para el 2022 y 10 a marzo 2023;</li> <li>• Implementación de buzones de quejas y sugerencias digital, donde se han remitido 50 quejas, 14 sugerencias, 9 felicitaciones y 3 reclamos en el 2022 y 12 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones a marzo 2023 y finalmente,</li> <li>• Implementación de TRANSDOC y TRANDOC WEB para la documentación, donde se han tramitado 6,139 comunicaciones en el 2021 y 1,458 a marzo 2023.</li> </ul> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas de Quejas y Sugerencias 2021-2023</li> <li>-Estadísticas uso TRANSDOC</li> <li>-Estadísticas Solicitudes de Servicios 2021-2023</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>La DIGEPRES brinda información y servicios presupuestarios a los ciudadanos/clientes sin importar su género, diversidad cultural y social. Mediante la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) se reciben ciudadanos de todas las edades, estudiantes, empleados privados, la prensa, instituciones, etc. y a todos se le brinda un servicio de excelencia, también la página web cuenta con un menú de accesibilidad que permite al ciudadano cliente adecuar la plataforma a sus necesidades visuales y auditivas. Finalmente hemos publicado un audiolibro de la carta compromiso ciudadano para las personas con discapacidad visual.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados Encuesta Ciudadano 2021</li> <li>-Resultados Encuesta Ciudadano 2022</li> <li>-Tendencia Encuesta Satisfacción Servicios Externos 2022-2023</li> <li>-Accesibilidad física y digital</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES durante la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se consideraron las opiniones de los grupos de interés. De igual forma, colaboramos en la formulación del PEI de Tesorería Nacional, Contraloría General de la República, DIGECGO y el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio de Hacienda (MH).</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de asistencia socialización PEI grupos interés</li> <li>-Foto socialización PEI grupos interés</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>En la DIGEPRES, Los clientes/ciudadanos tienen participación en los procesos de trabajo y toma de decisiones, a través de los encuentros ciudadanos que se realizan periódicamente. En el 2021 se realizaron 7 encuentros, 10 en el 2022 y 5 en lo que va de enero hasta marzo 2023.</p> <p>Mediante la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) se reciben ciudadanos y se les responde las solicitudes que realicen. De igual forma la institución cuenta con buzones de Quejas y Sugerencias físicos y digitales, que pueden ser utilizados tanto por los colaboradores como y los clientes-ciudadanos, pero desde el 2021 hasta marzo 2023, solamente se ha recibido una sola queja de ciudadano, la cual fue respondida inmediatamente.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Queja ciudadano y su respuesta</li> <li>-Estadísticas Encuentros Ciudadanos</li> <li>-Encuentros Ciudadanos 2021-2023</li> <li>-Estadísticas Quejas y Sugerencias</li> <li>-FO-DG-03 Formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias 2022-2023</li> <li>-Estadísticas OAI 2021-TI 2023</li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con un Portal de Transparencia y una Oficina de Libre Acceso a la</p>	



<p>medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Información, cuyas buenas prácticas se evidencian en sus estadísticas y calificaciones por parte de la DIGEIG, además del ranking en las dos últimas encuestas sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), donde para el 2021 la DIGEPRES alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia: 77/100 puntos en transparencia, 22/100 en participación pública y 63/100 en vigilancia al presupuesto, y para el 2019, la DIGEPRES alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia, 31/100 en participación pública y 57/100 en vigilancia al presupuesto.</p> <p><b>Evidencia</b>  -Tendencia Calificaciones OAI 2021-feb 2023  -Tendencia Calificaciones OBS IPB 2019-2021</p>	
---	--	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>La DIGEPRES goza de una buena imagen frente a la sociedad, las instituciones-clientes, los ciudadanos y los grupos de interés que le competen. La percepción que tienen los ciudadanos/clientes, colaboradores y grupos de interés acerca de la imagen y rendimiento general de la Institución, se mide utilizando encuestas tales como: la Encuesta</p>	

	<p>de Clima Organizacional y la del Presupuesto Ciudadano, cuyo objetivo está establecido en el PEI y la encuesta satisfacción de los servicios, cuyo objetivo se encuentra en la Carta Compromiso.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Informe Encuesta Presupuesto Abierto (OBS) 2019 y 2021</li> <li>-Tendencia Encuesta de satisfacción externa 2021-2023</li> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión identidad con la institución y los valores</li> </ul>	
<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>Desde el primer día de ingreso del personal se ejecuta la inducción general, en donde se describe la misión, visión, valores, políticas, beneficios, responsabilidades y deberes institucionales, al igual que en el portal y los medios de comunicación DIGEPRES, en donde constantemente se refrescan estas informaciones, con la intención de que esta información quede grabada en el personal.</p> <p>A través de los buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, encuesta de clima organizacional se logra mantener una interacción entre los colaboradores y la institución, en donde se toma en cuenta los resultados y de estos resultados se identifica el plan de acción, o si es una situación que se puede subsanar de inmediato, se toman las acciones de lugar.</p> <p>La encuesta de clima organizacional se ejecuta una vez al año, los resultados son socializados con los</p>	

	<p>colaboradores y se elabora y ejecuta el Plan de Acción de Clima.</p> <p>Las encuestas de satisfacción de servicios se remiten en cada trimestre, enviando a la mayor brevedad los resultados y solicitando las acciones a tomar en cuenta para mejorar el criterio afectado. Este mismo proceso se efectúa con el buzón de sugerencia. En estos puntos las acciones se pueden efectuar inmediatamente sin necesidad de realizar una planificación, solo identificando el cambio y validando que este punto no se refleje en la próxima encuesta, que exista una mejora.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión liderazgo y participación</li> <li>-Estadísticas del buzón de sugerencias 2021-2023</li> <li>-FO-CA-04 Plan de Acción completado 2021-2023</li> <li>-Estadísticas Encuesta de satisfacción de los servicios internos</li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Desde el primer día de ingreso del personal se ejecuta la inducción general, en donde se describe la misión, visión, valores, políticas, beneficios, responsabilidades y deberes institucionales, al igual que en el portal y los medios de comunicación DIGEPRES, en donde constantemente se refrescan estas informaciones, con la intención de que esta información quede grabada en el personal.</p> <p>A través de los buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, encuesta de clima organizacional se logra mantener una interacción entre los colaboradores y la institución, en donde se toma en</p>	

	<p>cuenta los resultados y de estos resultados se identifica el plan de acción, o si es una situación que se puede subsanar de inmediato, se toman las acciones de lugar.</p> <p>La encuesta de clima organizacional se ejecuta una vez al año, los resultados son socializados con los colaboradores y se elabora y ejecuta el Plan de Acción de Clima.</p> <p>Las encuestas de satisfacción de servicios se remiten en cada trimestre, enviando a la mayor brevedad los resultados y solicitando las acciones a tomar en cuenta para mejorar el criterio afectado. Este mismo proceso se efectúa con el buzón de sugerencia. En estos puntos las acciones se pueden efectuar inmediatamente sin necesidad de realizar una planificación, solo identificando el cambio y validando que este punto no se refleje en la próxima encuesta, que exista una mejora.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión liderazgo y participación</li> <li>-Estadísticas del buzón de sugerencias 2021-2023</li> <li>-FO-CA-04 Plan de Acción completado 2021-2023</li> <li>-Estadísticas Encuesta de satisfacción de los servicios internos</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Buscando crear conciencia en los colaboradores la DIGEPRES imparte anualmente para todo el personal la charla Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos - Ley 41-08 de Función Pública y Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales en la Administración Pública, en el 2021 participaron 42 colaboradores, en el 2022</p>	

	<p>participaron 132 y en el 2023 participaron 119. También impartimos anualmente la inducción I, II, III, que imparte el INAP, para los colaboradores de nuevo ingreso o que cambian de grupo ocupacional.</p> <p>La finalidad de constantemente impartir estos talleres que promueven el comportamiento ético e integro, es que el personal se motive a replicar los mismos, permitiendo ser coherente entre lo que nos describe con lo que realmente somos.</p> <p>De igual forma, se realizan campañas con temas relacionados a la ética, integridad y fomentando los valores de la institución; en el 2021 se remitieron 5 comunicaciones internas, 2 en el 2022 y 9 a marzo 2023.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión identidad con la institución y los valores y dimensión austeridad y combate a la corrupción</li> <li>-Estadísticas del buzón de sugerencias 2021-2023</li> <li>-FO-CA-04 Plan de Acción completado 2021-2023</li> <li>-Estadísticas ética e integridad.</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Desde el primer día de ingreso del personal se ejecuta la inducción general, en donde se describe la misión, visión, valores, políticas, beneficios, responsabilidades y deberes institucionales, al igual que en el portal y los medios de comunicación DIGEPRES, en donde constantemente se refrescan estas informaciones, con la intención de que esta información quede grabada en el personal.</p>	

	<p>A través de los buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, encuesta de clima organizacional se logra mantener una interacción entre los colaboradores y la institución, en donde se toma en cuenta los resultados y de estos resultados se identifica el plan de acción, o si es una situación que se puede subsanar de inmediato, se toman las acciones de lugar.</p> <p>La encuesta de clima organizacional se ejecuta una vez al año, los resultados son socializados con los colaboradores y se elabora y ejecuta el Plan de Acción de Clima.</p> <p>Las encuestas de satisfacción de servicios se remiten en cada trimestre, enviando a la mayor brevedad los resultados y solicitando las acciones a tomar en cuenta para mejorar el criterio afectado. Este mismo proceso se efectúa con el buzón de sugerencia. En estos puntos las acciones se pueden efectuar inmediatamente sin necesidad de realizar una planificación, solo identificando el cambio y validando que este punto no se refleje en la próxima encuesta, que exista una mejora.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión liderazgo y participación</li> <li>-Estadísticas del buzón de sugerencias 2021-2023</li> <li>-FO-CA-04 Plan de Acción completado 2021-2023</li> <li>-Estadísticas Encuesta de satisfacción de los servicios internos</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	La DIGEPRES mantiene un compromiso de responsabilidad social institucional por medio de	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>actividades y campañas de recolectas y donaciones, Durante el periodo 2021-2022, se recolectaron 288 litros de leche para contribuir con la alimentación de niños necesitados por medio de la campaña Lechetón Activo 20-30. De igual forma, se recolectaron 15,781 tapitas que se transformaron en ayuda económica para tratamiento de niños con cáncer, por medio de la campaña Tapitas por Quimio.</p> <p>Así mismo, con fines de contribuir con las familias afectadas por el fenómeno atmosférico huracán Fiona, se realizó una colecta de insumos básicos y alimentos no perecederos, los cuales fueron entregados en el Municipio Hato Mayor.</p> <p><b>Evidencia</b> -Estadísticas de responsabilidad social</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Conforme a los resultados de las encuestas de Clima y Organizacional, el 80% de los colaboradores considera que la Dirección General muestra apertura al cambio y la innovación, buscando siempre nuevas formas de brindar los servicios y de impulsar cambios innovadores.</p> <p><b>Evidencia</b> -Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión mejora y cambio.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>En la DIGEPRES se mide el impacto de la digitalización mediante la Encuesta de Clima Organizacional:</p>	

- La dimensión de Mejora y Cambio obtuvo una calificación de 81.23% para el 2021 y 80.08% en el 2022.

- Uso TIC: 77.31% para el 2021 y 77.74% en el 2022

Asimismo, se utilizan sistemas que mejoran y eficientizan los procesos tales como:

- TRANSDOC para la tramitación de la documentación. Según encuesta realizada; de 108 encuestados un 69% está satisfecho con el uso de la herramienta y un 75% considera que aporta mejor rendimiento a su trabajo. De igual forma, se han gestionado el 80% de las comunicaciones entrantes a través de esta herramienta desde el inicio de su implementación a finales del 2021.
- El uso Microsoft Exchange, incluyendo Outlook y Onedrive, Teams y otros para la comunicación y almacenamiento de información, ha incrementado desde diciembre 2021 hasta marzo 2023, pasando de: 232 cuentas activas de Microsoft Exchange a 288 cuentas; aumentando la cantidad de archivos almacenados de 2 millones a 2.3 millones y finalmente el espacio de almacenaje se incrementó de 5.2 Terabytes a 7.1 Terabytes.
- Sistema de ticket para los servicios de TIC, el cual a marzo 2023 lleva 3,618 tickets creados, de los cuales 3,610 se trabajaron hasta su cierre, lo que representa un 99.78%.
- Software de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME), cuya implementación se completó y para el 2022 se cargaron, 266 productos de los cuales se completaron 226 para un 90.31% de avance.
- Sistema Emanagement, donde desde el 2021 hasta T1-2023 se han solicitado: 2,841 permisos, 1,059 imprevistos, 776 vacaciones y 431 licencias. De igual forma se han creado 263 acuerdos de desempeño para el 2021, 297 para el 2022 y 313 para el 2023.



-Solicitudes de Revisión y Actualización Estructura Programáticas, donde en el 2021 se solicitaron 54 y en el 2022 56;

-Solicitudes de Creación/Modificación/Asistencia de Clasificadores Presupuestarios y Asistencia/Actualización de la Guía Alfabética de Imputaciones, donde se realizaron 293 solicitudes para el 2021, 403 en el 2022 y 85 a marzo 2023;

-Solicitudes de Capacitaciones en Temáticas Presupuestarias, donde se realizaron 21 solicitudes para el 2022 y 10 a marzo 2023;

-Plataforma Utilizada para Realizar el Informe Anual de Autoevaluación del Desempeño Presupuestario, donde se hicieron 209 Solicitudes de Registro para el 2021 y 195 en el 2022;

-Implementación de buzones de quejas y sugerencias con QR digital, donde se han remitido 50 quejas, 14 sugerencias, 9 felicitaciones y 3 reclamos en el 2022 y 12 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones a marzo 2023.

-Finalmente, las redes sociales han tenido un auge, donde las principales que son: instagram, twitter y facebook, todas han tenido un crecimiento en la cantidad de seguidores.

### **Evidencia**

-Tendencia encuesta clima

-Estadísticas uso transdoc 2022-2023

-Tendencia uso teams, outlook y onedrive

-Estadísticas tickets de servicios

-Estadísticas SPME

-Estadísticas permiso, imprevistos, vacaciones o licencias solicitando a través de emanagement

-Estadísticas Acuerdos de Desempeño

-Estadísticas uso de servicios interactivo 2021-2023

-Estadísticas de Quejas y Sugerencias 2022-2023

	-Tendencia redes sociales	
9) La agilidad de la organización.	<p>Desde el 2022 iniciamos la migración de los documentos físicos hacia los digitales en su totalidad a través de TRANSDOC, pero desde el 2019 contamos con una herramienta interna digital que nos permite realizar los procesos de gestión humana a través del sistema, otro medio de comunicación frecuente es el uso del correo institucional y las comunicaciones internas, donde se remitieron 237 comunicaciones internas en el 2021, 300 en el 2022 y 82 a marzo 2023; esto nos permite una gestión más horizontal, moderna que agiliza los procesos o tramites de la institución. De igual forma, se realizan videos interactivos en pantallas digitales ubicadas en lugares estratégicos como las recepciones y el comedor, donde desde julio a diciembre 2021 se han proyectado 44 videos, 128 en el 2022 y 44 a marzo 2023.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión uso de la tecnología</li> <li>-Estadísticas uso transdoc</li> <li>-Cantidad de comunicaciones internas enviadas</li> <li>-Cantidad de videos colocados en pantallas</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
l) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo,	La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización queda evidenciado en los	

<p>estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>resultados del cumplimiento de los POA, la cual ha mostrado un progreso sostenido, obteniendo un promedio institucional de 96.1%, 96.9% y 98.4% para el 2021, 2022 y T1-2023 respectivamente, De igual forma, con el nivel de cumplimiento del Indicador del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), el cual agrupa varios indicadores que muestran el nivel de cumplimiento con las normativas vigentes, los estándares éticos, los niveles de profesionalización, la aplicación de nuevas tecnologías, la gestión interna de la organización, entre otros. Finalmente, el peso del logro sobre meta en las evaluaciones de desempeño de los mandos medios y directivos es mayor a los demás.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, en las dimensiones comunicación, mejora y cambio y liderazgo y participación</li> <li>-Nivel de cumplimiento POA 2021-T1-2023</li> <li>-Tendencia Indicador SMMGP 2021-2023</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El resultado en el diseño y la gestión de los procesos de la organización se refleja en la tendencia del cumplimiento de los POA, la cual ha mostrado un progreso sostenido, obteniendo un promedio institucional de 96.1%, 96.9% y 98.4% para el 2021, 2022 y T1-2023 respectivamente</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nivel de cumplimiento POA 2021-T1-2023</li> </ul>	

<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Como resultado en la encuesta del clima para 2021 y 2022 podemos verificar que más del 70% de los colaboradores en ambos años consideran que sí existe un equilibrio en la cantidad de carga laboral por cada colaborador.</p> <p>también se puede validar entre la creación de Acuerdo y los resultados del proceso de evaluación del desempeño. En los años 2021 y 2022 solo 2 colaboradores, uno por año, que les correspondía ser evaluado no lograron obtener la calificación mínima esperada en los resultados de su acuerdo de desempeño, esto nos indica que existe una buena distribución en las tareas.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>- Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión cantidad de trabajo -Estadísticas acuerdos de desempeño y porcentaje de desempeño</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En la DIGEPRES, se utiliza la matriz de seguimiento al POA, para medir el cumplimiento de logros sobre las metas y los productos asignados a cada colaborador, el resultado final general de la medición del cumplimiento de los productos planificados por año fue para el 2021: 96.1%, 2022: 96.9% y T1-2023: 98.4%. Además del resultado general que se menciona en los anexos del informe de monitoreo POA, se puede evidenciar el cumplimiento por área por colaborador.</p> <p>De igual forma, cada colaborador tiene un acuerdo de desempeño que mide el rendimiento de las metas individuales asignadas. En el 2021 se crearon</p>	

	<p>263 acuerdos, para el 2022: 297 acuerdos y en el 2023: 314 acuerdos.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas rotación</li> <li>-Estadísticas absentismo</li> <li>-Estadísticas quejas y sugerencia</li> </ul>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Según los resultados de la encuesta de clima organizacional durante el 2021 y 2022 el 88% de los colaboradores consideran que se utiliza de manera eficiente los medios de comunicación disponibles, facilitando la interacción entre los temas de interés de la institución hasta los colaboradores, se permanece siempre en conocimiento oportuno y les permite a los colaboradores estar informado de todo lo que acontece.</p> <p>Desde el 2022 iniciamos la migración de los documentos físicos hacia los digitales en su totalidad a través de TRANSDOC, pero desde el 2019 contamos con una herramienta interna digital que nos permite realizar los procesos de gestión humana a través del sistema, otro medio de comunicación frecuente es el uso del correo institucional y las comunicaciones internas, donde se remitieron 237 comunicaciones internas en el 2021, 300 en el 2022 y 82 a marzo 2023; esto nos permite una gestión más horizontal, moderna que agilizan los procesos o tramites de la institución. De igual forma, se realizan videos interactivos en pantallas digitales ubicadas en lugares estratégicos como las recepciones y el comedor, donde desde julio a diciembre 2021 se han proyectado 44 videos, 128 en el 2022 y 44 a marzo 2023.</p>	

	<p>Finalmente, las redes sociales más relevantes como Instagram, Twitter y Facebook han presentado una tendencia al aumento en la cantidad de seguidores y alcance de la audiencia.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión comunicación interna</li> <li>-Tendencia redes sociales.</li> <li>-Estadísticas uso transdoc</li> <li>-Estadísticas cantidad de videos colocados en pantalla 2021-2023</li> <li>-Estadísticas Cantidad de COI remitidas</li> </ul>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>La DIGEPRES realiza campañas a través de los medios de comunicación en donde reconoce a los colaboradores por su trabajo dentro de la institución, también realiza dicha campaña con las áreas, donde se comunica la labor que realizan y su desempeño. También trabaja el reconocimiento promocionando a los colaboradores idóneos, durante el 2021-2022 se promovieron y/o ascendieron a 37 colaboradores. Otra forma de reconocimiento es aportando a los empleados capacitaciones técnicas y especializadas y becas nacionales e internacionales, durante el año 2022 y el primer trimestre del 2023 se ofertaron 23 becas desde 75% hasta un 100%.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión capacitación especializada y desarrollo</li> </ul>	<p>No se alcanza el objetivo de la encuesta clima de aumentar la calificación promedio de todas las dimensiones en un 5%.</p>

	-Estadísticas Ejecución Capacitaciones 2021-2022	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La DIGEPRES se caracteriza por mantener una búsqueda constante de cambios y mejoras, tanto en los servicios internos como en los externos.</p> <p>Conforme a los resultados de las encuestas de Clima Organizacional, tanto del período 2021 como de 2022, más del 90% de los colaboradores entiende que las áreas de la institución buscan de forma constante nuevas y mejores formas de brindar los servicios. Así mismo, más del 84% de los empleados se identifican como impulsores de cambios innovadores en sus áreas de trabajo.</p> <p><b>Evidencia</b> -Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión mejora y cambio</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La DIGEPRES se preocupa por cuidar el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>Conforme a los resultados de las encuestas de Clima Organizacional, estos aspectos han presentado mejoría a través de los años, ya que en 2021 la valoración era de un 88% y en el pasado año 2022 la valoración fue de un 90%.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	

	<p>Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión calidad de vida laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuesta de clima laboral 2021</li> <li>-Encuesta de clima laboral 2022</li> </ul>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada en el 2021- 2022, el 80% de los colaboradores consideran que esta Dirección General mantiene el equilibrio entre la vida personal y la laboral. También, más del 90% confirma que la institución apoya cuando el colaborador tiene alguna urgencia y podemos ver que las solicitudes de permisos, imprevistos y licencias si están justificadas son aprobadas. De igual forma, se realizan jornadas de la salud para todos los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión balance trabajo familia</li> <li>-Estadísticas de permisos, licencias o imprevistos</li> <li>-Estadísticas Jornadas de la Salud</li> </ul>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>La DIGEPRES brinda oportunidades de ascenso y promoción sin distinción de género. De igual forma, las remuneraciones y beneficios no varían conforme al género o grupo etario.</p> <p>Conforme a la encuesta de Clima Organizacional 2022, el 85% de los colaboradores percibe que en la DIGEPRES se ofrecen oportunidades sin distinción de género.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión equidad y género</li> <li>-Cantidad de Colaboradores x Género</li> <li>-Relación de Promociones 2021-2023</li> <li>-Distribución nuevos ingresos x género y grupo etario</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>La DIGEPRES cuida las instalaciones y las condiciones ambientales, asegurándose de cumplir con los requisitos necesarios para el cuidado de las condiciones de seguridad e higiene. Tiene una División de Servicios Generales, dividida en las secciones de mantenimiento, mayordomía y transportación, quienes se encargan de otorgar los servicios correspondientes de mantenimiento preventivo y correctivo, tanto a las instalaciones como a los equipos y vehículos.</p> <p>Asimismo, en la institución se encuentra conformado un Comité mixto de seguridad y salud laboral y responsabilidad social, el cual ha sido entrenado en manejo de extintores, primeros auxilios y procedimientos de evacuación en caso de desastres.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas Comité Mixto</li> <li>-Estadísticas de sección Mantenimiento</li> <li>-Estadísticas sección mayordomía</li> <li>-Estadísticas sección transportación</li> </ul>	

**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
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La DIGEPRES en los años 2021 y 2022 logró evaluar al 100% de los colaboradores existentes a través de la evaluación del desempeño basada en logro de metas y competencias, en donde como resultados en el componente competencias para el 2021 el 86% de los colaboradores están dentro del perfil deseado y para el 2022 el 88%.</p> <p>Esto permitió que 37 colaboradores durante estos periodos fueran promocionados y/o ascendidos, ya que por la herramienta de evaluación se permitió enfocarse y mejorarlos para obtener mejores resultados y permitir el crecimiento.</p> <p><b>Evidencia</b>  -Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023  -Estadísticas cantidad de acuerdos de desempeño y porcentaje de desempeño  -Estadísticas promociones</p>	No se evidencia se ha mejorado continuamente el documento Plan de Desarrollo de Carrera de la Institución
2) Motivación y empoderamiento.	<p>La DIGEPRES promueve el desarrollo de la carrera y de las habilidades profesionales de los colaboradores. Esto se evidencia en la encuesta de Clima Organizacional, donde más del 80% de los colaboradores consideran que los líderes actuales les motivan y les otorgan las herramientas necesarias para conseguir los resultados esperados y empoderarse de sus funciones.</p> <p><b>Evidencia</b>  -Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión liderazgo y participación</p>	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

En la DIGEPRES según lo establecido en la Política de Recursos Humanos, todo el personal que requiera una capacitación ya sea general, técnica, especializada o de estudio superior, puede solicitarla a través de su supervisor inmediato; si esta está acorde con el perfil, cumple con los requerimientos y existe la disponibilidad presupuestaria se gestiona la aprobación de esta. Desde la División de Evaluación y capacitación, se realiza las convocatorias específicas para participar en capacitaciones que estén en relación con las funciones del colaborador, por lo general estas formaciones no requieren un costo.

En los resultados de la encuesta de clima organizacional, en el subcriterio de capacitación, podemos identificar una mejora sustancial en la percepción de los colaboradores en este aspecto, para el 2021 obtuvimos una calificación de 81% y para el 2022 obtuvimos 87%.

La DIGEPRES planifica las capacitaciones de su personal a través de la herramienta Detección de Necesidades de capacitación, que es un levantamiento que se realiza con los supervisores para que identifiquen esas formaciones necesarias para sus colaboradores, luego se analizan los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño, tanto en la mejora de las competencias y en las capacitaciones detectadas en el formulario, se unifican las dos herramientas para la elaboración de la planificación integrando las capacitaciones generales necesarias según el cargo que ocupa, y se valida si contamos con la disposición presupuestaria para su cumplimiento.

	<p>En entrenamientos generales, técnicos y especializados se logró lo siguiente:</p> <table border="1"> <tr> <td>Año</td> <td>Cantidad de capacitaciones</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Primer trimestre 2023</td> <td>6</td> </tr> </table> <p>En este orden, nos enfocamos en las formaciones especializadas para lograr una mejora o crecimiento profesional, desde el 2021 hasta marzo 2023, fueron otorgadas 23 becas de estudios nacionales e internacionales. también, durante este periodo se realizó por primera vez en el país la especialización técnica de presupuesto, con facilitadores y coordinadores que pertenecen al Estado y tienen bastos conocimientos en Finanzas, en donde participaron 53 colaboradores, de los cuales fueron ascendidos y /o promocionados 12 empleados por el desempeño.</p> <p><b>Evidencia</b> -Estadísticas Ejecución Capacitaciones 2021-2022</p>	Año	Cantidad de capacitaciones	2021	51	2022	40	Primer trimestre 2023	6	
Año	Cantidad de capacitaciones									
2021	51									
2022	40									
Primer trimestre 2023	6									

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	En comparación con el 2021 a la fecha el índice de rotación disminuyo en un 1.18%, para el 2021 tenemos un promedio de 1.71%, en el 2022 tenemos un 1.04% y en el primer trimestre 2023 un 1.50%, es decir que estamos cumpliendo con la	

	<p>meta anual que corresponde a que este por debajo del 5%.</p> <p>En el caso del absentismo laboral durante el 2021 obtuvimos un 1.90%, en el 2022 un 2.25% y el primer trimestre del 2023 un 1.47%.</p> <p>Asimismo, el promedio de absentismo para el 2021 fue de 1.90; 2.25 para 2022 y disminuyó para el T1-2023 a 1.47,</p> <p>Finalmente, el número de quejas de colaboradores enviadas en el periodo comprendido entre enero 2022 a marzo 2023 fue de 50, de las cuales se han resuelto 41. Las sugerencias remitidas para el mismo periodo fueron de 14, aplicándose 13 de esas sugerencias. En cuanto a los reclamos se han enviado y resuelto 3.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas rotación</li> <li>-Estadísticas absentismo</li> <li>-Estadísticas quejas y sugerencias</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Según resultados obtenidos en la encuesta de Clima Organizacional durante el 2021-2022, en más del 87% en ambos años, la institución toma en cuenta el criterio de los colaboradores y les permite ser parte de la mejora. Esto lo podemos validar por el uso del buzón de sugerencia, que, en busca de mejora, como este no se utilizaba, a partir del 2022 se implementó enviar las mismas a través de un código QR, esto se dió a conocer por comunicación interna y mejoró el uso de la herramienta, podemos ver que en el 2021 no realizaron ninguna queja o</p>	

	<p>sugerencia, donde se han remitido 50 quejas, 14 sugerencias, 9 felicitaciones y 3 reclamos en el 2022 y 12 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones a marzo 2023. Asimismo, se efectúan la encuesta de satisfacción de servicios en cada área y en todos estos casos se realiza levantamiento para el plan de acción y se da seguimiento al cumplimiento de este.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión liderazgo y participación y dimensión mejora y cambio          -Estadísticas del buzón de sugerencias 2021-2023          -FO-CA-04 Plan de Acción completado 2021-2023</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>No existen evidencias de reportes de dilemas éticos reportados</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La participación de los colaboradores en las actividades de responsabilidad social es realizada de forma voluntaria, respondiendo así a los valores de solidaridad que caracterizan a la institución y a su personal.</p> <p>Durante el periodo 2021-2022, 34 colaboradores participaron en la charla “Importancia de la Donación de Sangre”, convirtiéndose en multiplicadores de esta importante información. Así mismo, tal como se expuso en el subcriterio 7.1.6, las campañas de recolecta Tapitas por Quimio y Lechetón Activo 20-30, recibieron una buena acogida y participación, logrando recolectar 15,781 tapitas y 288 litros de leche, respectivamente.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	

	-Tendencia Encuesta de satisfacción externa 2021-2023	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>La encuesta de satisfacción a los servicios externos, evalúa la percepción de los servicios brindados que están comprometidos en la CCC, bajo el atributo de profesionalidad, es decir, mide la preparación del personal y el dominio de los temas relacionados al servicio. Adicional a esto el encuestado tiene la opción de dejar comentarios, los cuales se analizan de acuerdo a la afinidad y a la fecha, ningún comentario hace referencia a un mal trato recibido por parte del personal. Esto puede evidenciarse en la tendencia de la encuesta, la cual ha obtenido un promedio de 98%, 99% y 100% para 2021, 2022 y T1-2023 respectivamente.</p> <p><b>Evidencia</b> -Tendencia Encuesta de satisfacción externa 2021-2023</p>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	En la DIGEPRES, se utiliza la matriz de seguimiento al POA, para medir el cumplimiento de logros sobre las metas y los productos asignados a cada colaborador, el resultado final general de la medición del cumplimiento de los productos planificados por año fue para el 2021: 96.1%, 2022: 96.9% y T1-2023: 98.4%. Además del resultado general que se menciona en los anexos del informe de monitoreo POA, se puede evidenciar el cumplimiento por área por colaborador.	

	<p>De igual forma, cada colaborador tiene un acuerdo de desempeño que mide el rendimiento de las metas individuales asignadas. En el 2021 se crearon 263 acuerdos, para el 2022: 297 acuerdos y en el 2023: 314 acuerdos.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Nivel de cumplimiento POA 2021-T1-2023 x área -Estadísticas cantidad de acuerdos de desempeño y porcentaje de desempeño</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La dimensión de Mejora y Cambio</b> obtuvo una calificación de 81.23% para el 2021 y 80.08% en el 2022.</li> <li>- <b>Uso TIC:</b> 77.31% para el 2021 y 77.74% en el 2022</li> </ul> <p>Asimismo, se utilizan sistemas que mejoran y eficientizan los procesos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>TRANSDOC</b> para la tramitación de la documentación. Según encuesta realizada; de 108 encuestados un 69% está satisfecho con el uso de la herramienta y un 75% considera que aporta mejor rendimiento a su trabajo. De igual forma, se han gestionado el 80% de las comunicaciones entrantes a través de esta herramienta desde el inicio de su implementación a finales del 2021.</li> <li>- <b>El uso Microsot Exchange, incluyendo Outlook y Onedrive,</b> Teams y otros para la comunicación y almacenamiento de información, ha incrementado desde diciembre 2021 hasta marzo 2023, pasando de: 232 cuentas activas de Microsoft Exchange a 288 cuentas; aumentando la cantidad de archivos almacenados de 2 millones a 2.3 millones y</li> </ul>	



finalmente el espacio de almacenaje se incrementó de 5.2 Terabytes a 7.1 Terabytes.

- **Sistema de ticket para los servicios de TIC**, el cual a marzo 2023 lleva 3,618 tickets creados, de los cuales 3,610 se trabajaron hasta su cierre, lo que representa un 99.78%,

- **Software de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME)**, cuya implementación se completó y para el 2022 se cargaron, 266 productos de los cuales se completaron 226 para un 90.31% de avance.

- **Sistema Emangement**, donde desde el 2021 hasta T1-2023 se han solicitado: 2,841 permisos, 1,059 imprevistos, 776 vacaciones y 431 licencias. De igual forma se han creado 263 acuerdos de desempeño para el 2021, 297 para el 2022 y 313 para el 2023.

-**Solicitudes de Revisión y Actualización Estructura Programáticas**, donde en el 2021 se solicitaron 54 y en el 2022 56;

-**Solicitudes de Creación/Modificación/Asistencia de Clasificadores Presupuestarios y Asistencia/Actualización de la Guía Alfabética de Imputaciones**, donde se realizaron 293 solicitudes para el 2021, 403 en el 2022 y 85 a marzo 2023;

-**Solicitudes de Capacitaciones en Temas Presupuestarios**, donde se realizaron 21 solicitudes para el 2022 y 10 a marzo 2023;

-**Plataforma Utilizada para Realizar el Informe Anual de Autoevaluación del Desempeño Presupuestario**, donde se hicieron 209 Solicitudes de Registro para el 2021 y 195 en el 2022;

**Implementación de buzones de quejas y sugerencias con QR digital**, donde se han remitido 50 quejas, 14 sugerencias, 9 felicitaciones

	<p>y 3 reclamos en el 2022 y 12 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones a marzo 2023.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia encuesta clima</li> <li>-Estadísticas uso transdoc 2022-2023</li> <li>-Tendencia uso teams, outlook y onedrive</li> <li>-Estadísticas tickets de servicios</li> <li>-Estadísticas SPME</li> <li>-Estadísticas permiso, imprevistos, vacaciones o licencias solicitadas a traves de emanagement</li> <li>-Estadísticas Acuerdos de Desempeño</li> <li>-Estadísticas uso de servicios interactivo 2021-2023</li> <li>-Estadísticas de Quejas y Sugerencias 2022-2023</li> <li>-Tendencia redes sociales</li> </ul>	
<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>Para la DIGEPRES, los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades se miden con los resultados de la encuesta de clima organizacional, en el atributo de Capacitación Especializada y Desarrollo, donde para el 2021 el valor de la dimensión fue de 81.23% y para el 2022 aumentó a 86.51%. También se mide con la ejecución de las capacitaciones planificadas, donde para el 2021 se ejecutaron 51 capacitaciones, 40 en el 2022 y 6 para el T1-2023.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión capacitación especializada y desarrollo</li> <li>-Estadísticas Ejecución Capacitaciones 2021-2022</li> </ul>	<p>No se evidencia por el momento acción de mejora para aumentar la calificación en la medición de participación de los colaboradores en las actividades y capacitaciones técnicas, para velar por un adecuado retorno de inversión</p>

<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La DIGEPRES realiza campañas a través de los medios de comunicación en donde reconoce a los colaboradores por su trabajo dentro de la institución, también realiza dicha campaña con las áreas, donde se comunica la labor que realizan y su desempeño. También trabaja el reconocimiento promocionando a los colaboradores idóneos, durante el 2021-2022 se promovieron y/o ascendieron a 37 colaboradores. Otra forma de reconocimiento es aportando a los empleados capacitaciones técnicas y especializadas y becas nacionales e internacionales, durante el año 2022 y el primer trimestre del 2023 se ofertaron 23 becas desde 75% hasta un 100%.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023, dimensión reconocimiento laboral</li> <li>-Estadísticas de promociones</li> <li>-COI Reconocimiento Especial y COI Galardonadas en el Día de la Mujer</li> </ul>	<p>No se observa una acción formalizada para la mejorar la frecuencia de reconocimiento individual de los colaboradores</p>
--	--	---

**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:**

Documento Externo  
SGC-MAP

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>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>	<p>La Dirección General prioriza el bienestar y calidad de vida de la colaboradores y ciudadanos. Entre el 2021 y el primer trimestre del 2023, han sido realizadas 11 charlas orientadas al cuidado de la salud física e integral y 5 jornadas de salud.</p> <p>De igual forma, mantiene un compromiso de responsabilidad social institucional y con el cuidado del medioambiente, por medio de actividades, recolectas, donaciones y campañas.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas responsabilidad social</li> <li>-Estadísticas Jornada de la Salud</li> <li>-Estadísticas responsabilidad medioambiente</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES procura ser contribuyente con la sociedad por medio de sus procesos de Compras y Contrataciones, tal como se evidencia en los reportes y en la tendencia de los indicadores de SISCOMPRAS.</p> <p>Durante el período 2021-2022, más de un 50% de las compras realizadas fueron a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, apoyando de esta forma a este importante sector.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendencia Indicadores SISCOMPRAS</li> </ul>	

	<p>-Tendencia cantidad de contratos a MYPYMES y MIPYMES Mujer 2021-2023</p> <p>-Reporte Compras y Contrataciones 2021-2023</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La DIGEPRES se caracteriza por su cooperatividad con los ciudadanos y otras instituciones. Presta sus servicios e instalaciones en caso de ser requeridos, favoreciendo así a instituciones que no cuentan con los espacios necesario para sus actividades.</p> <p>Realiza acciones específicas para las personas en situaciones de desventaja, como lo han sido la participación en la campaña de recolecta "Lechetón Activo 20-30", la campaña "Tapitas por Quimio" y la recolecta y entrega de donación a los afectados por el huracán Fiona.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitudes salón Juan Bosch</li> <li>-Estadísticas responsabilidad social</li> <li>-Estadísticas Jornada de la Salud</li> <li>-Estadísticas responsabilidad medioambiente</li> </ul>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La DIGEPRES en interés de contribuir en el desarrollo económico de la comunidad y el país, ha realizado acuerdos con socios claves del sector privado, la sociedad civil y con el sector público a través de instituciones y alcaldías. Estos acuerdos fortalecen programas en materia presupuestaria enfocados en: salud, niñez, género, demandas territoriales, además de categorías y elementos relacionadas a los productos y servicios que ofrecen las alcaldías a los munícipes.</p> <p><b>Evidencia</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gráfico Estadísticas Portal de Transparencia</li> <li>-Gráfico Calificaciones Portal de Transparencia</li> <li>-Tendencia Informe Encuesta Presupuesto Abierto (OBS) 2019 y 2021</li> <li>-Estadísticas actividades de ética e integridad</li> <li>-Tendencia Indicador SMMGP 2021-2023</li> </ul>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La DIGEPRES mantiene buenas calificaciones en la evaluación que realiza la DIGEIG respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo. El promedio de calificaciones anuales ha sido de: 94.3% para el 2021, 97.9% para el 2022 y 98.3 para los dos primeros meses del 2023.</p> <p>De igual forma, en la última encuesta del 2021 sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), la Dirección General alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia con: 77/100 puntos en transparencia; esto representa un aumento de 3 posiciones con relación a la calificación obtenida en el 2019, donde la institución alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia.</p> <p>Finalmente, la institución se preocupa por realizar actividades que fomenten la ética y la integridad, tales como talleres o campañas.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gráfico Estadísticas Portal de Transparencia</li> <li>-Gráfico Calificaciones Portal de Transparencia</li> </ul>	

	<p>-Tendencia Informe Encuesta Presupuesto Abierto (OBS) 2019 y 2021</p> <p>-Estadísticas actividades de ética e integridad</p> <p>-Tendencia Indicador SMMGP 2021-2023</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La DIGEPRES promueve la sensibilización y concientización sobre la importancia de proteger el medioambiente. A través de sus acciones, busca minimizar la problemática que impacta de manera negativa la vida de las presentes y futuras generaciones. Esto se evidencia por medio de la inclusión del nuevo indicador de cambio climático, el cual procura mejorar la transparencia en el manejo de las finanzas nacionales en la lucha y adaptación del fenómeno global, y la capacidad del país para acceder a financiamiento internacional.</p> <p>En el TI 2023 fue lanzado el proyecto Presupuesto Sostenible, por medio del cual se han realizado a la fecha 4 encuentros para concientizar sobre la importancia de mantener una vida sostenible y del cuidado del agua.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Estadísticas responsabilidad medioambiente.</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>La DIGEPRES cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información que brinda datos de forma transparente a todos los ciudadanos que la solicitan dentro del plazo que especifica la Ley 200-04; esto se verifica en las calificaciones de la evaluación que realiza la DIGEIG respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo; donde como se mencionó en el ejemplo 5 el promedio de calificaciones anuales ha sido de: 94.3% para el 2021,</p>	

	<p>97.9% para el 2022 y 98.3 para los dos primeros meses del 2023.</p> <p>De igual forma, en la última encuesta del 2021 sobre el presupuesto abierto, realizada por la International Budget Partnership (IBP), la Dirección General alcanzó la posición #9 de 120 países en nivel de transparencia con: 77/100 puntos en transparencia; esto representa un aumento de 3 posiciones con relación a la calificación obtenida en el 2019, donde la institución alcanzó la posición #12 de 117 países en nivel de transparencia: 75/100 puntos en transparencia.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gráfico Estadísticas Portal de Transparencia</li> <li>-Gráfico Calificaciones Portal de Transparencia</li> <li>-Tendencia Informe Encuesta Presupuesto Abierto (OBS) 2019 y 2021</li> <li>-Estadísticas actividades de ética e integridad</li> <li>-Tendencia Indicador SMMGP 2021-2023</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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</p>	<p>La DIGEPRES, en su interés de promover y concientizar sobre la importancia del cuidado del medioambiente, realiza campañas y actividades para la preservación de los recursos. En el primer trimestre de 2023, ha realizado 2 campañas de comunicación internas, 3 charlas formativas y 1 cinefórum.</p>	



de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<b>Evidencia</b> -Estadísticas responsabilidad medioambiente	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>La DIGEPRES mantiene relaciones de calidad con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, evidencia de esto es que se lleva de forma comprensible las informaciones presupuestarias a toda la comunidad y también con la participación del Director General en medios de comunicación, conferencias y encuentros ciudadanos hablando sobre temas presupuestario y su impacto en la sociedad. Entre el 2021 y el primer trimestre del 2023, el DG ha participado en 22 Programas de Radio o T.V. y en 8 conferencias, talleres o seminarios. Asimismo, el DG ha participado en 7 encuentros ciudadanos en el 2021, 10 en el 2022 y 5 en el T1-2023.</p> <p><b>Evidencia</b>  -Estadísticas participación DG en programas de radio, tv o conferencias  -Estadísticas Encuentros Ciudadanos  -Estadísticas Acuerdos</p>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>La DIGEPRES realiza cobertura de los eventos y participación del Director General en medios de comunicación, tanto digitales como tradicionales. Entre el 2021 y el primer trimestre del 2023, el Director ha participado en 22 Programas de Radio o T.V. y en 8 conferencias, talleres o seminarios. De igual forma, la institución tiene presencia en las redes sociales, donde su desempeño se ha incrementado gradualmente de forma anual; esto se evidencia con la cantidad de seguidores. En Facebook los seguidores han aumentado de 437 en el 2021, 470 para el 2022 y 492 en el T3-2023. En</p>	

	<p>Instagram los seguidores han incrementado de 6,854 en el 2021, 9,400 para el 2022 y 9,886 en el T3-2023 y finalmente; los seguidores de Twitter se han acrecentado de 12,053 en el 2021, 14,862 para el 2022 y 15,400 en el T3-2023.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas participación DG en programas de radio, tv o conferencias</li> <li>-Estadísticas Encuentros Ciudadanos</li> <li>-Tendencia Redes Sociales</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES basa sus políticas en el respeto de la individualidad, la valoración de las diferencias y una cultura inclusiva que garantiza la no discriminación por razón de género, edad o cualquier otra condición personal física o social.</p> <p>Su compromiso con los lineamientos de igualdad de género se demuestra en la distribución demográfica actual de los colaboradores, donde un 46% son hombres y un 54% mujeres. Así mismo, las oportunidades de ascenso y promoción se brindan sin distinción de género.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Relación de Promociones 2021-2023</li> <li>-Distribución nuevos ingresos x género y grupo etario</li> <li>-Relación cantidad de empleados x género</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La DIGEPRES promueve el apoyo al desarrollo por medio de actividades filantrópicas. Durante el periodo 2021-2022, se apoyó la campaña Lechetón Activo 20-30, donde se recolectaron 288 litros de</p>	

	<p>leche para contribuir con la alimentación de niños necesitados. Así mismo, por medio de la campaña Tapitas por Quimio, se recolectaron 15,781 tapitas que se transformaron en ayuda económica para tratamiento de niños con cáncer.</p> <p>En el primer trimestre del 2023 fue conformado el equipo de voluntariado Presupuesto Sostenible. Este equipo cuenta con 61 colaboradores que serán los encargados de promover, apoyar y participar en las distintas acciones relacionadas al cuidado del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas responsabilidad social</li> <li>-Estadísticas responsabilidad medioambiente</li> <li>-Listado Voluntariado Presupuesto Sostenible (lo contemplé dentro de responsabilidad medioambiental)</li> </ul>	
<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>La DIGEPRES desarrolla intercambio productivo de conocimientos e información, evidenciado con la participación del Director General en programas de radio y televisión, congresos, paneles, seminarios, conferencias o encuentros ciudadanos. Entre el 2021 y el primer trimestre del 2023, ha participado en 22 Programas de Radio o T.V. y en 8 conferencias, talleres o seminarios; tanto nacionales como internacionales. Asimismo, ha participado en 7 encuentros ciudadanos en el 2021, 10 en el 2022 y 5 en el T1-2023. Finalmente, la institución participó en 4 benchlearning o laboratorios de conocimiento, dos de los cuales fueron para beneficio de la Dirección General, uno para asistir al Ministerio de Hacienda y otro para compartir los</p>	<p>No se presentó evidencia de aumento significativo en la frecuencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otros (benchlearning, benchmarking)</p>

	<p>conocimientos sobre la Herramienta Emanagement, para la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estadísticas participación DG en programas de radio tv o conferencias</li> <li>-Estadísticas Encuentros Ciudadanos</li> <li>-Benchlearning NOBACI Hacienda 2022</li> <li>-Benchlearning DIGEPRES-DGII proceso de experiencia al cliente y sistema survey monkey</li> <li>-Benchlearning DIGEPRES-DGII monitoreo Call Center</li> <li>-Benchlearning presentación EMANAGEMENT</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La DIGEPRES como parte integral del programa de salud institucional, realizó durante el período 2021-2022, 11 charlas orientadas al cuidado de la salud física e integral y 5 jornadas de salud.</p> <p>Con estas jornadas de salud: 74 empleados pudieron realizar sus chequeos correspondientes a su salud visual, 143 recibieron la vacuna preventiva contra la Influenza y 173 se realizaron estudios y analíticas para conocer su estado de salud general.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Jornadas de la Salud 2021-2023</li> <li>-Estadísticas Jornada de la Salud</li> </ul>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con</p>	<p>La DIGEPRES, como parte de las acciones que realiza a favor de la sostenibilidad del medioambiente, ofrece el beneficio de transporte a sus empleados.</p>	

<p>acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>A la fecha, 85 colaboradores disfrutan de este beneficio, y aportan a la vez a la reducción de gases contaminantes.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Estadísticas responsabilidad medioambiente -Relación cantidad de empleados usan transporte institucional (esto porque mientras menos personas usen sus vehículos, menos CO2 se produce)</p>	
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La DIGEPRES tiene 14 servicios sustantivos o claves, enfocados a la gestión del Sistema Presupuestario y dirigidos a los clientes (todas las instituciones del Estado) y los ciudadanos (Sociedad Civil).</p> <p>Estos servicios se encuentran en la Carta Compromiso al Ciudadano. Sin embargo, de los 14 se encuentran comprometidos 2: Asistencia Técnica y Capacitaciones Presupuestarias; con un estándar de cumplimiento de 90% y 85% de satisfacción respectivamente. Para estos destacamos que el promedio de cumplimiento anual para estos servicios comprometidos ha sido: 98% para 2021, 99% para 2022 y 100% para el T1-2023.</p> <p>Estos datos salen de las encuestas aplicadas a las instituciones trimestralmente.</p>	

	<p><b>Evidencia</b></p> <p>-Carta Compromiso al Ciudadano  <a href="https://www.digepres.gob.do/publicaciones/carta-compromiso-al-ciudadano/">https://www.digepres.gob.do/publicaciones/carta-compromiso-al-ciudadano/</a>          -Informes T1 al T4 para el 2022 de resultados de medición de los servicios</p>	
<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 se mencionó en el ejemplo anterior, los resultados en términos de los beneficiarios directos de los servicios que se ofrecen en la DIGEPRES son las Instituciones-clientes. El promedio de satisfacción anual de los servicios ha sido: 98% para 2021, 99% para 2022 y 100% para el T1-2023.</p> <p>El impacto en la sociedad puede evidenciarse en un mayor acceso ante las informaciones presupuestarias a través del "Derecho a Saber" y a través de la ejecución de los Encuentros Ciudadanos a Nivel Nacional y dirigido a diferentes grupos de interés de toda la Sociedad Civil.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Carta Compromiso al Ciudadano  <a href="https://www.digepres.gob.do/publicaciones/carta-compromiso-al-ciudadano/">https://www.digepres.gob.do/publicaciones/carta-compromiso-al-ciudadano/</a>          -Informes T1 al T4 para el 2022 de resultados de medición de los servicios          -Publicaciones de Encuentros Ciudadanos y #Derecho a Saber</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Durante el 2022 realizamos con la DGII Bechlearning sobre los temas de Experiencia al Cliente y Sistema de Monitoreo y Medición. Sobre</p>	

	<p>las herramientas de medición: Survey Monkey, Zoho desk e ISO Tools. Recopilando las especificaciones técnicas y las experiencias de la DGII en su implementación.</p> <p>A raíz de esto, nuestra institución adquirió la herramienta ZOHO Desk se creó el documento de especificaciones, se sostuvo una reunión con ingenieros de ZOHO para conocer detalles técnicos para fines de implementación.</p> <p>En el TI-2022 fue realizado un Benchlearning con el Ministerio de Hacienda sobre la implementación de NOBACI, cuyo objetivo era: Compartir y comparar ideas de como trabajar los documentos junto al asesor para el avance en el cumplimiento de este indicador, a raíz de la modificación del sistema en el 2021 de este indicador. Esto nos apoyó a alcanzar el 71% de avance en la implementación, luego del reinicio a todas las instituciones a 0% realizado por la Contraloría General de la República. Actualmente NOBACI se ha replanteado nuevamente y estamos en proceso de implementación del nuevo Índice de Control Interno.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Minuta reunión con DGII de los dos benchlearning realizados.</li> <li>-Expediente de compras para herramienta Zoho Desk</li> <li>-Minuta reunión con MH</li> </ul>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Nuestra institución dentro del periodo 2021-2023 implica acuerdos con entidades nacionales y organismos internacionales, a continuación, citamos los acuerdos y las entidades involucradas:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

(1) PROGEF: Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de la Finanzas Pública y la Movilización de los Recursos Internos de la República Dominicana. Organismo financiador: Unión Europea. Desde el 2018.

- Convenio programable anualmente, priorizando de productos y proyectos estratégicos para la institución y su impacto en la Gestión de las Finanzas Públicas.

- Está conformado por 2 componentes: tramo fijo y tramo variable. A la fecha, el nivel de cumplimiento de dicho acuerdo para el tramo variable (indicadores país) fue de un 100% y actualmente nos encontramos ejecutando el tramo fijo (monto de donación específico) distribuidos en proyectos de alto impacto para la gestión institucional y de las Finanzas Públicas. El nivel de cumplimiento actual es de 35%. Destacamos que todas las actividades están programadas para su total ejecución en este 2023.

(2) Proyecto de Fortalecimiento, Desarrollo Institucional y Mejora de los Procesos del Sistema Presupuestario Dominicano. Organismo contraparte: PNUD (Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo).

- Objetivo: Crear alianza entre PNUD y DIGEPRES, planteando acciones, cuya ejecución asegure un impacto significativo en los 3 principales productos; vinculados directamente a nuestros ejes estratégicos institucionales: Gestión eficiente del Sistema Presupuestario Dominicano, Evidenciar mayor Transparencia Presupuestaria y Control Social; y finalmente el Fortalecimiento y Desarrollo



Organizacional. Alcance en fecha: Desde el 30/7/2022 al 31 de diciembre del 2023.

- Al momento los 3 productos han iniciado su ejecución. A la fecha estos son los resultados: Gestión eficiente del Sistema Presupuestario Dominicano (40%), Evidenciar mayor Transparencia Presupuestaria y Control Social (30%); y finalmente el Fortalecimiento y Desarrollo Organizacional (30%).

(3) Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica (PPORMD). Organismo financiador y contraparte: BID.

- Préstamo BID No. 4114/OC-DR: Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público en RD.

- Alcance: La actualización del Modelo Conceptual del Sistema Presupuestario Dominicano, acompañado del Modelo Funcional y el desarrollo informático que soporte todos los procesos del Sistema Presupuestario. El proyecto cuenta con la participación de todos los grupos de interés del SIAFE. Alcance en fecha: Desde el junio 2022 hasta marzo 2025.

- El grado de cumplimiento del proyecto es de 45%.

(4) Convenio con Fundación Solidaridad.

- Objetivo: Contribuir a la mejora de la gobernanza del Presupuesto General del Estado, proporcionando herramientas que posibiliten el desarrollo de una cultura ciudadana de veeduría y control social desde el territorio.

- Alcance en fecha: 20 de enero 2023 hasta el 20 enero 2024.

**Evidencia**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>PROGEF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Convenio original</li> <li>-Programación 2022</li> <li>-Programación 2023</li> </ul> <p>PNUD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-LOA - Carta de Acuerdo entre el PNUD y DIGEPRES</li> <li>-Documento de Proyecto</li> </ul> <p>BID - PPORMD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Contrato firmado por el Congreso Nacional aprobando el Préstamo</li> <li>-Carta No Objeción BID</li> <li>-PPT descriptiva del proyecto (alcance, estructura, productos-entregables)</li> <li>-Cronograma actualizado</li> </ul> <p>Fundación Solidaridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Convenio Firmado</li> <li>-Cantidad de GL - Región Norte participantes en jornadas presupuestarias</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En noviembre 2020 la DIGEPRES aplicó a la versión XVI del Premio Nacional de la Calidad. Recibimos Informe de Retorno y resultando ganadora de oro en dicha premiación.</p> <p>En octubre 2021, el equipo de auditoría interna de la Institución realizó Auditoría Documental para los procesos vinculados a la Actualización y Revisión de la Estructura Programática. Dicha revisión obtuvo un 77.7% de cumplimiento.</p> <p>En 2019 y 2021, El IBP realizó el Open Budget Survey o encuesta de presupuesto abierto (OBS).</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>- Resultados para el 2019. Rep Dom. quedó en la posición #12 del ranking de 117 países para el tema de Transparencia: con 75/100 puntos en Transparencia, 31/100 en Participación Pública y 57/100 en Vigilancia al Presupuesto.</p> <p>- Resultados 2021. Rep. Dom. ascendió el país asciende a la posición #9 de 120 países en Transparencia: con 77/100 puntos en Transparencia, 22/100 en Participación Pública y 63/100 en Vigilancia al Presupuesto.</p> <p>En septiembre 2022, iniciamos el proceso de preparación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Este proyecto se está llevando a cabo con el acompañamiento de la firma de Consultores VIEN S.R.L., actualmente el proyecto lleva un 52% de cumplimiento y su cierre es la primera semana de junio 2023 para cumplir con todos los requisitos de la Norma. La auditoría externa será realizada en el cuarto trimestre del año, con el objetivo de obtener la certificación.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de Retorno PNC</li> <li>-Informe de Auditoría de los Procesos</li> <li>-Evaluación EDI</li> <li>-Cronograma ISO</li> </ul>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>En marzo 2022, se implementó el Código QR para el Buzón de Quejas y Sugerencias Digital. No se remitieron quejas ni sugerencias desde el 2021 hasta febrero 2022. Sin embargo, a partir de marzo 2022, mes en el que se dio a conocer el</p>	<p>No se evidencia una herramienta integral de seguimiento a las innovaciones resultado de servicios y productos</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>buzón digital, las quejas y sugerencias empezaron a remitirse, donde para el 2022 se enviaron 38 quejas, 11 sugerencias, 9 felicitaciones y 3 reclamos y para el T1-2023 se enviaron 12 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones.</p> <p>En febrero 2022, se implementó el Sistema de Gestión y Transparencia Documental (TRANSDOC), a través del cual se han trabajado 6,139 comunicaciones en el 2022 y 1,458 en el T1-2023; para un total de 7,597 comunicaciones.</p> <p><b>Evidencia</b>          -Estadísticas Quejas y Sugerencias          -Informe de TRANSDOC SIGOB-PNUD</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Desde el 2014 hasta el 2017 DIGEPRES estuvo desarrollando el Modelo Conceptual y Funcional para el Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano, considerado como el Proyecto de Reforma del Sistema Presupuestario Dominicano. El resultado de este esfuerzo arribó hasta la socialización de las autoridades, a finales del 2017.</p> <p>En el T1 del 2022 inició la planificación del Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad dinámica, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo. Este proyecto tiene como alcance: La actualización del Modelo Conceptual del Sistema Presupuestario Dominicano, acompañado del Modelo Funcional y el desarrollo informático que soporte todos los procesos del Sistema Presupuestario. El objetivo de este sistema es rediseñar todos los procesos del Sistema Presupuestario y el Sistema de Gestión</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Financiera (SIGEF) adaptarlo a ello, actualmente el nuevo Modelo Conceptual se encuentra en un 90% de elaboración y a finales del 2023 se tendrá el Modelo Funcional.</p> <p>Este proyecto estará replanteando la operación de todo el Sector Público Financiero y No Financiero</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-BID:  PPT descriptiva del proyecto (alcance, estructura, productos-entregables)  -Modelo Conceptual anterior  -Modelo Conceptual actual en proceso  -Proyecto de modificación de Estructuras programáticas en los Gobiernos Locales</p>	
--	---	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Gestión de Recursos: Como parte de la gestión de los RRHH y del conocimiento, se aplica la encuesta de Clima Organizacional, cuyos resultados han sido los siguientes por dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación y Desarrollo, donde se obtuvo una calificación 81.23% en 2021 y 86.51% en el 2022;</li> <li>- Liderazgo y Participación, 87.67% en 2021 y 87.84% en el 2022;</li> <li>- Enfoque a Resultado y Productividad, donde se obtuvo una calificación 88.55% en 2021 y 89.71% en el 2022;</li> <li>- Disponibilidad y Recursos, donde se obtuvo una calificación 85.17% en 2021 y 81.18% en el 2022.</li> </ul>	

- El desempeño individual es medido a través de los Acuerdos de Desempeño, alineados a la Planificación para el 2022 fue de 96% promedio de la evaluación de todos los colaboradores evaluados de la institución. Este dato corresponde a 263 acuerdos.

Gestión Presupuestaria (física - financiera):

- El Índice de Gestión Presupuestaria, que mide la ejecución presupuestaria física-financiera, mediante: el nivel de cumplimiento de las metas y los recursos empleados para su ejecución; autoevaluación sobre la ejecución; modificaciones y reprogramaciones presupuestarias. El promedio de la evaluación de los cuatro trimestres del 2022 fue de 91% y para el T1-2023 de 100%.

- La Ejecución Presupuestaria ha sido de un 75% y 79% para el 2021 y el 2022 respectivamente. Esta ejecución presupuestaria ha sido suficiente para el cumplimiento con las metas planteadas en nuestro PEI, POA y Estructura Programática Presupuestaria Institucional; lo que demuestra eficiencia en la gestión. Al cierre del T1-2023 llevamos un 15% de ejecución presupuestario.

- SISCOMPRAS. Los resultados de la evaluación del SISCOMPRAS durante el 2021 fueron de 96.94%, 98.14% para el 2022 y 98.81% para el T1-2023, demostrando un progreso sostenido en el cumplimiento y ejecución eficiente de las compras institucionales.

Gestión de las Instalaciones: Finalmente, en el periodo comprendido entre T1-2021 y T1-2023 se

	<p>realizaron 60 mantenimientos preventivos y 52 mantenimientos correctivos y 68 actividades de mayordomía a las instalaciones.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de Encuesta de Clima 2021 e Informe de Encuesta de Clima 2022</li> <li>-Tendencia Encuesta Clima Organizacional 2021-2023</li> <li>-Informe Evaluación Desempeño 2022</li> <li>-Informes de IGP o la página de la Memoria Institucional 2022 donde se ve el promedio de los 4 trimestres.</li> <li>-Reporte ejecución presupuestaria 2022</li> <li>-Resultado SISCOMPRAS 2022 o la página de la Memoria Institucional 2022 donde se ve el promedio</li> <li>-Plan de Mantenimiento Institucional 2021-2023</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La dimensión de Mejora y Cambio obtuvo una calificación de 81.23% para el 2021 y 80.08% en el 2022.</li> <li>- Uso TIC: 77.31% para el 2021 y 77.74% en el 2022</li> <li>- Normatividad y Proceso: 90.09% para el 2021 y 91.67% en el 2022.</li> </ul> <p>Asimismo, se utilizan sistemas que mejoran y eficientizan los procesos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TRANSDOC para la tramitación de la documentación. Según encuesta realizada; de 108 encuestados un 69% está satisfecho con el uso de la herramienta y un 75% considera que aporta mejor rendimiento a su trabajo. De igual forma, se han gestionado el 80% de las comunicaciones entrantes</li> </ul>	<p>No se evidencia una herramienta integral de seguimiento a las innovaciones resultado de servicios y productos</p>

a través de esta herramienta desde el inicio de su implementación a finales del 2021.

- El uso Microsoft Exchange, incluyendo Outlook y Onedrive, Teams y otros para la comunicación y almacenamiento de información, ha incrementado desde diciembre 2021 hasta marzo 2023, pasando de: 232 cuentas activas de Microsoft Exchange a 288 cuentas; aumentando la cantidad de archivos almacenados de 2 millones a 2.3 millones y finalmente el espacio de almacenaje se incrementó de 5.2 Terabytes a 7.1 Terabytes.

- Sistema de ticket para los servicios de TIC, el cual a marzo 2023 lleva 3,618 tickets creados, de los cuales 3,610 se trabajaron hasta su cierre, lo que representa un 99.78%,

- Software de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME), cuya implementación se completó y para el 2022 se cargaron, 266 productos de los cuales se completaron 226 para un 90.31% de avance.

- Sistema Emanagement, donde desde el 2021 hasta TI-2023 se han solicitado: 2,841 permisos, 1,059 imprevistos, 776 vacaciones y 431 licencias. De igual forma se han creado 263 acuerdos de desempeño para el 2021, 297 para el 2022 y 313 para el 2023,

De cara al negocio y a los procesos sustantivos:

- El rediseño de la Estructura Programática de los Gobiernos Locales, una mejora importante en la gestión presupuestaria de los GL. Se inició en el 2022 para el PGE 2023 con 23 entidades.

-El Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica, que está modernizando los procesos y el sistema informático



	<p>de gestión presupuestaria. Al momento con un 45% de avance.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de Encuesta de Clima 2021 y 2022</li> <li>-Tendencia Encuesta de Clima 2021-2022</li> <li>-Informe de TRANSDOC</li> <li>-Informe de Resultados TIC</li> <li>-Informe de Implementación SPME</li> <li>-Informe de eManagement (no hay un informe, hice unas estadísticas en basa a una data que me remitieron de RRHH)</li> <li>-Estadísticas Acuerdos de Desempeño</li> <li>-Tickets Completados 2021-2023</li> </ul> <p><b>Estructura Programática de GL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación</li> <li>-Video</li> </ul> <p><b>BID - PPORMD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PPT descriptiva del proyecto (alcance, estructura, productos-entregables)</li> <li>-Cronograma actualizado</li> </ul>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Durante el 2022 realizamos con la DGII Bechlearning sobre los temas de Experiencia al Cliente y Sistema de Monitoreo y Medición. Sobre las herramientas de medición: Survey Monkey, Zoho desk e ISO Tools. Recopilando las especificaciones técnicas y las experiencias de la DGII en su implementación.</p> <p>A raíz de esto, nuestra institución adquirió la herramienta ZOHO Desk se creó el documento de especificaciones, se sostuvo una reunión con ingenieros de ZOHO para conocer detalles técnicos para fines de implementación.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>En el TI-2022 fue realizado un Benchlearning con el Ministerio de Hacienda sobre la implementación de NOBACI, cuyo objetivo era: Compartir y comparar ideas de como trabajar los documentos junto al asesor para el avance en el cumplimiento de este indicador, a raíz de la modificación del sistema en el 2021 de este indicador. Esto nos apoyó a alcanzar el 71% de avance en la implementación, luego del reinicio a todas las instituciones a 0% realizado por la Contraloría General de la República. Actualmente NOBACI se ha replanteado nuevamente y estamos en proceso de implementación del nuevo Índice de Control Interno.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Minuta reunión con DGII de dos benchlearning por separado de temas distintos</li> <li>-Expediente de compras para herramienta Zoho Desk</li> <li>-Minuta reunión con MH</li> </ul>	
<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>Las alianzas para nuestra institución son una pieza clave para avanzar exponencialmente en el logro de las metas del Plan Estratégico Institucional. Hasta el momento todas las alianzas realizadas llevan un nivel de avance importante y sostenido a través del tiempo. De igual manera una proyección de cumplimiento saludable, conforme a lo planificado (ver detalle de la respuesta es el 9.1.4)</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>Ver evidencias del 9.1.4</p>	

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En marzo 2022, se implementó un código QR para el buzón de quejas y sugerencias digital; el cual ha dado buenos resultados. Esto se evidencia porque no se remitieron quejas ni sugerencias desde el 2021 hasta febrero 2022. Sin embargo, a partir de marzo 2022, mes en el que se dió a conocer el buzón digital, las quejas y sugerencias empezaron a remitirse, donde para el 2022 se enviaron 38 quejas, 11 sugerencias, 9 felicitaciones y 3 reclamos y para el T1-2023 se enviaron 12 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones. La implementación de este buzón reduce el uso del papel para la remisión de quejas y sugerencias y agiliza el proceso de seguimiento, ya que la información se exporta a excel para analizarse y comunicarse a las áreas responsables de la solución. Posterior a la comunicación son realizados planes de acción en conjunto con las áreas, cumpliendo con el ciclo de mejora continua.</p> <p>En febrero 2022, se implementó el Sistema de Gestión y Transparencia Documental (TRANSDOC), a través del cual se han remitido 6,139 comunicaciones en el 2022 y 1,458 en el T1-2023; para un total de 7,597 comunicaciones, de las cuales se han gestionado el 80%. El uso de este sistema ha reducido el tiempo en el que las comunicaciones se gestionan, además de que de acuerdo con encuesta realizada a los colaboradores, un 75% considera que propicia el rendimiento de sus labores.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Estadísticas Quejas y Sugerencias 2022</p>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>-Ejemplo de correo a las áreas enviando las quejas y sugerencias de sus áreas</p> <p>-Ejemplo de planes de acción realizado con las áreas</p> <p>-Informe de TRANSDOC</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En octubre 2021, el equipo de auditoría interna de la Institución realizó Auditoría Documental para los procesos vinculados a la actualización y revisión de la Estructura Programática. Dicha revisión obtuvo un 77.7% de cumplimiento.</p> <p>En septiembre 2022, iniciamos el proceso de preparación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Este proyecto se está llevando a cabo con el acompañamiento de la firma de Consultores VIEN S.R.L., actualmente el proyecto lleva un 52% de cumplimiento y su cierre es la primera semana de junio 2023 para cumplir con todos los requisitos de la Norma. La auditoría externa será realizada el cuarto trimestre del año, con el objetivo de obtener la certificación.</p> <p>Por otro lado, se mantienen vigentes todas las certificaciones Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) A2, A3, A4, A5 y E1, las cuales fueron concebidas para sistematizar, estandarizar y tener una herramienta efectiva de auditoría para el correcto uso e implementación de las TIC en la administración pública.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>-Informe de Retorno PNC</p> <p>-Informe de Auditoría de los Procesos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>-Evaluación EDI -Cronograma ISO</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con reconocimientos basados en resultados, como los son:</p> <p><b>Calidad:</b> En el 2021, la DIGEPRES fue galardonada con la Medalla de Oro en el Premio Nacional de la Calidad y Prácticas Promisorias del Estado por haber alcanzado los estándares de calidad, de acuerdo con los parámetros que se utilizan para medir los servicios que ofrece la institución a la ciudadanía.</p> <p><b>Gestión TIC:</b> Por otro lado, se mantienen vigentes todas las certificaciones Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) A2, A3, A4, A5 y EI.</p> <p><b>Gestión Presupuestaria, Participación Ciudadana y Control Social:</b> La Encuesta de Presupuesto Abierto (OBS) es la única herramienta de investigación basada en hechos, comparativa e independiente, con criterios internacionalmente reconocidos para evaluar el acceso a la información presupuestaria del gobierno central por parte del público, las oportunidades formales de participación del público y el papel de las instituciones de vigilancia del presupuesto, en el proceso presupuestario. La 8va de la OBS cubrió 120 países.</p> <p>La República Dominicana fue reconocida por ser ejemplo singular de un país que ha visto un aumento de la puntuación de transparencia en cada ronda hasta un máximo de 77 en la OBS 2021. Pocos</p>	

	<p>países han logrado el un progreso significativo, constante y sostenido como República Dominicana, aumentando entre 2008-2021, de 65 puntos a 77, siendo el mayor aumento logrado por cualquier país. Es uno de los 17 países que publica los ocho documentos presupuestarios clave. Evolución en el Ranking: Posición #43 (año 2015), Posición #20 (año 2017), Posición #12 (año 2019) y finalmente estamos dentro del Top. 10 en el 2021, posición #9.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Foto y video de premiación.</li> <li>-Evidencias de NORTIC</li> <li>-PPT Encuesta de Presupuesto Abierto 2021, República Dominicana (Fundación Solidaridad)</li> <li>-Evaluación IBP 2019</li> <li>-Evaluación IBP 2021</li> </ul>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La DIGEPRES cuenta con resultados del cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros:</p> <p><b>Gestión Presupuestaria (física - financiera):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Índice de Gestión Presupuestaria, que mide la ejecución presupuestaria física-financiera, mediante: el nivel de cumplimiento de las metas y los recursos empleados para su ejecución; autoevaluación sobre la ejecución; modificaciones y reprogramaciones presupuestarias. El promedio de la evaluación de los cuatro trimestres del 2022 fue de 91% y para el T1-2023 de 100%</li> <li>- Esto significa que para el 2021 la DIGEPRES cumplió en su totalidad con sus metas físicas y financieras formuladas en el Presupuesto Institucional 2022.</li> </ul>	

	<p>- <b>SISCOMPRAS.</b> Los resultados de la evaluación del SISCOMPRAS durante el 2021 fueron de 96.94%, 98.14% para el 2022 y 98.81% para el T1-2023, demostrando un progreso sostenido en el cumplimiento y ejecución eficiente de las compras institucionales.</p> <p>- <b>La Ejecución Presupuestaria</b> ha sido de un 75% y 79% para el 2021 y el 2022 respectivamente. Esta ejecución presupuestaria ha sido suficiente para el cumplimiento con las metas planteadas en nuestro PEI, POA y Estructura Programática Presupuestaria Institucional; lo que demuestra eficiencia en la gestión. Al cierre del T1-2023 llevamos un 15% de ejecución presupuestario.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informes de IGP o la página de la Memoria Institucional 2022 donde se ve el promedio de los 4 trimestres</li> <li>-Reporte ejecución presupuestaria 2022</li> <li>-Resultado SISCOMPRAS 2022 o la página de la Memoria Institucional 2022 donde se ve el promedio</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En la DIGEPRES se realizan los procesos de compras buscando la mejor relación calidad/precio lo que permite eficientizar los costos. Esto se evidencia en los procesos de comparación de precios. Igualmente, se verifica en los resultados de la evaluación del SISCOMPRAS que durante el 2021 fueron: T1: 98.75%, T2: 93.26%, T3: 98.96%, T4: 96.38% para un promedio general de 96.84%; para el T1 2022 los resultados de SISCOMPRAS fueron de 100%, Finalmente en el tablero de indicadores</p>	

	<p>SMMGP se verifica que para el indicador de gestión presupuestaria la calificación del 2021 fue de 97% y hasta la fecha en el 2022 continua en 97%.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Indicadores SISCOMPRAS 2021 y 2022</li> <li>-Enlace SISCOMPRAS</li> <li>-Memoria Institucional</li> <li>Tablero SMMGP 2021 y 2022</li> <li>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024, resultado esperado 3.4, pág. 33</li> </ul>	
--	--	--

**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.