

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Contraloría General de la República \_**

**FECHA:**

**1/06/2023\_**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO 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>		
<p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La institución formula y desarrolla la misión y visión alineado a los establecido en el Art. 247, de la Constitución de la República Dominicana, acorde a lo estipulado en la ley No. 10-07 y su reglamento de aplicación No. 491-07.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024, inició su formulación en el mes de junio, con una participación representativa de cada grupo ocupacional de la institución, incluyendo los grupos de interés relacionados con la administración de los fondos públicos del Estado; evidenciando la participación de instituciones como: dirección de Administración Financiera Integral (DAFI), Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Tesorería Nacional, Ministerio de Administración Pública (MAP), Cámara de Cuenta.</p> <p>En este sentido, cada una de las directrices estratégicas definidas en el PEI 2021-2024 de la Contraloría General de la República, se encuentra alineada de manera directa con la Estrategia Nacional de Desarrollo:</p>	

- **Eje I** Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.
- **Objetivo 1.1** Administración público eficiente, transparente y orientada a resultado.

De igual forma esta alineado al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP):

- **Política 15:** Hacia un estado moderno e Institucional.
- **Política 16:** Enfrentar la corrupción y la impunidad.

A la vez el PEI 2021-2024, constituye al logro de los ODS, específicamente:

- **ODS 16:** Paz, Justicia e Instituciones Sólidas
- **Meta 16.6:** Crear a todos los niveles institucionales eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Durante el desarrollo de la misión y visión la institución ha digitalizado sus procesos sustantivos tales como:

- Certificación de Cargos con un impacto de más de 55,825 solicitudes por parte de los ciudadanos, sin necesidad de presentarse en la Contraloría General de la República.
- Autorización de Órdenes de Pago con una reestructuración del sistema que busca

eficientizar el proceso de autorización de órdenes de pagos, en la fase de piloto participaron 34 instituciones con mayor carga de trámite las cuales ejecutaron su solicitud de órdenes de pago exitosamente. El informe final reflejó un procesamiento de:

- ✓ **Libramiento**  
RD\$84,484,020,312.20
- ✓ **Pagos Directos**  
RD\$ 1,581,487,229.01
- ✓ **Anticipos**  
RD\$ 219,161,661.35

- Certificación de Contrato con la finalidad de estabilizar el tiempo de repuesta en el proceso de registro de contrato, estabilizando el tiempo de 17 días a 9 días laborables, en este proyecto participaron 31 instituciones con la mayor carga de solicitudes y presupuesto.

Todos estos proyectos con la finalidad de mejorar la experiencia con el ciudadano/cliente, contribuyendo con las iniciativas; de burocracia cero, simplificación de trámite y transformación digital. Esto alineado a nuestra propuesta de valor con los ciudadanos y servidores públicos establecido en nuestro Plan Estratégico Institucional.

**Evidencias:**

- Plan Plurianual 2021-2024 (pág. 104-107).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria y Registro de participantes Kick Off PEI 2021-2024, Equipo Directivo y Grupos de Interés.</li> <li>• Convocatoria y Registro de participantes Kick Off PEI 2021-2024, Equipo de Trabajo Técnico.</li> <li>• Convocatoria y Registro de participantes Taller de Filosofía Organizacional (misión, visión y valores).</li> <li>• Fotografías Taller de Filosofía Organizacional.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional CGR 2021-2024 (Páginas 8-12; 16-18; 29).</li> <li>• Publicación en las redes sociales: Taller Filosofía Organizacional.</li> <li>• Difusión de la Filosofía Organizacional en redes sociales y página web.</li> <li>• Informe de evaluación Plan Estratégico Institucional 2023.</li> <li>• Carta de validación Plan Estratégico Institucional por el MEPYD.</li> <li>• Informe de Cierre Proyecto de digitalización de Certificaciones de Cargos.</li> <li>• Informe de resultado proyecto de digitalización SUGEP</li> <li>• Informe cierre proyecto Certificación de Contrato</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La Contraloría General de la República en su marco estratégico institucional estableció sus valores alineados a la misión y visión institucional, establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, tales como:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

- **Compromiso:** Trabajamos con pasión y entrega. Nos esforzamos en dar lo mejor de nuestra capacidad, para lograr nuestros objetivos estratégicos. **Alineado a la visión**
- **Transparencia:** Actuamos con ética, certeza y legalidad. Estamos abiertos al escrutinio de la sociedad para proporcionar las informaciones con veracidad y de forma oportuna. **Alineado a la misión**
- **Integridad:** Trabajamos apegados a la ética y las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas. **Alineado a la visión**
- **Objetividad:** Somos imparciales en nuestro accionar, trabajamos sin prejuicios en el cumplimiento de nuestra misión. **Alineado a la misión y visión.**
- **Excelencia:** Mejoramos continuamente para proveer servicios con altos estándares de calidad. **Alineado a la visión**
- **Responsabilidad:** Cumplimos con las obligaciones y compromisos adquiridos con diligencias seriedad y prudencia. **Alineado a la misión.**

El 18 de marzo del 2022, la institución realizó una actividad para afianzar los valores institucionales, el mismo consistía en seleccionar el valor con el cual el colaborador se sienta más identificado para representar su compromiso con el marco estratégico. Luego se procedió a la firma de banner de la misión, visión y valores. En esta actividad participaron 1500 colaboradores, representando el 87% de los colaboradores.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024, (pág. 29)</li> <li>• Listado de participantes Firma de Banner y entrega de botones con los valores institucional.</li> <li>• Fotografía de banner</li> <li>• Listado de participante taller filosofía institucional.</li> <li>• Video Institucional firma de banner</li> </ul>	
<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>La Contraloría General de la República en su Plan Estratégico Institución 2021-2024, alineando su marco estratégico institucional a las estrategias nacionales.</p> <p>En este sentido, cada una de las directrices estratégicas definidas en el PEI 2021-2024 de la Contraloría General de la República, se encuentra alineada de manera directa con la Estrategia Nacional de Desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eje I</b> Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.</li> <li>• <b>Objetivo 1.1</b> Administración público eficiente, transparente y orientada a resultado.</li> </ul> <p>De igual forma esta alineado al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP):</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Política 15:</b> Hacia un estado moderno e Institucional.</li> <li>• <b>Política 16:</b> Enfrentar la corrupción y la impunidad.</li> </ul> <p>A la vez el PEI 2021-2024, constituye al logro de los ODS, específicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ODS 16:</b> Paz, Justicia e Instituciones Sólidas</li> <li>• <b>Meta 16.6:</b> Crear a todos los niveles institucionales eficaces y transparentes que rindan cuentas.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (pág. 8-11).</li> <li>• Carta de validación Plan Estratégico Institucional por el MEPYD.</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La Contraloría General de la República una vez formulado su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, comunicó y socializó su marco estratégico institucional a sus empleados y otras partes interesadas. Está dividido en etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En una primera etapa, se realizaron jornadas internas de socialización con todos los colaboradores en 25 encuentros en el Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI) con la participación de más de 600 colaboradores,</li> </ul>	

- En la segunda etapa se realizó un acto de lanzamiento en el cual participaron grupos de interés (ministros, viceministros, directores generales), contando con la participación de la Dirección General de presupuesto, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Cámara de Cuenta, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Obras Pública, de las principales instituciones del gobierno central y descentralizado. Este acto contó con la presencia del presidente Luis Afínador Corana. En total participaron 102 personas.
- Mediante murales informativos, correos internos, divulgamos la misión, visión y valores, en cada una de las instalaciones de la institución.
- En la inducción de personal entregamos brochure donde resaltamos la misión visión y valores.

**Evidencias:**

1. Convocatoria Socialización interna.
2. Registro de participantes Socialización interna.
3. Audiovisual utilizado en la Socialización interna.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Listado de invitados e invitación del Evento de Lanzamiento.</li> <li>5. Registro de participantes del Evento de Lanzamiento.</li> <li>6. Fotografías del Evento de Lanzamiento.</li> <li>7. Nota de prensa del Evento de Lanzamiento.</li> <li>8. Publicación en las redes (Instagram) y página web del Evento de Lanzamiento.</li> <li>9. Firma de banner de compromiso con la filosofía organizacional por lo colaboradores de la institución.</li> </ol>	
<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>La Contraloría General de la República estableció una Política de Planificación Institucional PL-DIPPP-01, donde establece la revisión de la misión, visión y valores, al menos dos veces al año. De igual forma, periódicamente se revisa la visión, misión y valores en el marco de la actualización del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>En el año 2021, se reformuló la filosofía institucional Tomando en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés, en otro orden se tomaron en consideración herramientas para el análisis del entorno mediante el FODA.</p> <p>En el 2023, se realizó una evaluación intermedia del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, con la participación de directores, encargados, coordinadores y analistas, en donde el <b>100% (45)</b> optaron por mantener la filosofía institucional, se realizó un análisis FODA que permitirán fortalecer las iniciativas estratégicas acorde a los cambios externos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PL-DIPPP-01 Política de Planificación Institucional (política 6.8.6.) aprobada y firmada.</li> <li>• Socialización de la política con el equipo directivo, en fecha del 15 de noviembre de 2021.</li> <li>• Listado de participantes grupos de interés</li> <li>• Informe de análisis FODA 2021</li> <li>• Informe de análisis FODA 2023</li> <li>• Informe de evento evaluación medio término PEI 2021-2024.</li> <li>• Fotos de eventos</li> <li>• Videos de Eventos</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>La institución cuenta con una Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo, dirigido según los lineamientos de la DIGEIG, con el objetivo de prevenir comportamiento no ético.</p> <p>De igual manera la institución cuenta con un código de Ética institucional, aprobado por la máxima Autoridad Ejecutiva, el mismo fue socializado con cada colaborador de la institución mediante correos informativos, charlas e inducción a colaboradores de nuevo ingreso. Con este conocimiento el colaborador puede reportar cualquier conflicto de interés y acto de corrupción, que afecten el desempeño institucional.</p> <p>A la vez la institución cuenta con buzones de denuncias administrado por el comité de Ética.</p>	

De igual forma mediante la línea 311 y la Oficina de Libre Acceso los ciudadanos pueden realizar denuncias y conflictos de interés.

La institución cuenta con una política para la administración de quejas, reclamaciones y sugerencias, esta administrada por Libre Acceso a la Información y Planificación y Desarrollo.

En ese mismo orden, la institución cuenta desde su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, con el **Eje Estratégico II Fiscalización de los Recursos Públicos y Antifraude**, con el objetivo prevenir la corrupción administrativa.

Para finalizar, la institución cuenta con Comité de Compras y Contrataciones Pública, comité de implementación de las Normas Básicas de Control Internos (NOBACI).

**Evidencias:**

- PEI 2021-2024 (pág. 35)
- Informe de las elecciones de la una Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo
- Fotos de buzón de denuncias instalado
- Acta de apertura de Buzón de Denuncias.
- Correo divulgando el Código de Ética.
- Acta de Conformación de Comité de NOBACI
- Acta de Conformación Comité de Compras y Contrataciones

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de administración de quejas, reclamaciones y sugerencias.</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 Contraloría General de la República realiza actividades para reforzar la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los colaboradores de la organización.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva realiza encuentros con los directores y encargados para dar a conocer donde se da a conocer los avances a nivel de PEI, POA y proyectos institucionales, resultado de encuesta de índice de satisfacción ciudadana y encuesta de clima organizacional.</p> <p>De igual forma cada director y encargado socializa los resultados de sus áreas con cada personal bajo su cargo. En ese mismo orden, mediante los murales informativo se comunica las actividades, reconocimientos que se realizan en la institución</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de reunión de Comité Directivo.</li> <li>• Minuta de reunión de comité</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Convocatoria de Talleres de POA</li> <li>• Listado de asistencia a taller</li> <li>• Talleres de presentación de resultado del PEI.</li> <li>• Presentación de resultado de las áreas.</li> </ul>	

La Contraloría General de la República realiza actividades para reforzar la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los colaboradores de la organización.

La Máxima Autoridad Ejecutiva realiza encuentros con los directores y encargados para dar a conocer donde se da a conocer los avances a nivel de PEI, POA y proyectos institucionales, resultado de encuesta de índice de satisfacción ciudadana y encuesta de clima organizacional.

De igual forma cada director y encargado socializa los resultados de sus áreas con cada personal bajo su cargo. En ese mismo orden, mediante los murales informativo se comunica las actividades, reconocimientos que se realizan en la institución

**Evidencias:**

- Convocatoria de reunión de Comité Directivo.
- Minuta de reunión de comité
- Listado de participantes
- Fotografías
- Convocatoria de Talleres de POA
- Listado de asistencia a taller
- Talleres de presentación de resultado del PEI.
- Presentación de resultado de las áreas.

**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 Contraloría General de la República cuenta en una estructura organizacional aprobada por el Ministerio de Administración Pública bajo la resolución Núm. 0002-2018, la cual fue refrendada en el 2020, por las nuevas autoridades.</p> <p>En el 2021, con el objetivo de fortalecer el desarrollo institucional elaboró una política de Análisis y Rediseño Organizacional de la CGR PL-DPD-02, alineadas a las estrategias institucionales 2021-2024. Se evidencia un diagnóstico de actualización de estructura organizacional con la participación del Ministerio de Administración Pública y los colaboradores de la institución.</p> <p>De igual forma, la institución cuenta con un manual de funciones alineado a la estructura y aprobado por el Ministerio de Administración Pública aprobada Núm. 0002-2019.</p> <p>En ese mismo orden fueron actualizados el mapa de proceso institucional y las políticas y procedimientos que nos permitieron avanzar en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), desde un 18% hasta un 90.1%.</p> <p>En el 2022, la Contraloría actualizó su tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano con la participación de un equipo de colaboradores multidisciplinario de los procesos sustantivos y la participación del Ministerio de Administración Pública.</p>	<p>No se ha aprobado la nueva estructura organizacional</p>

	<p>Para garantizar las competencias necesarias y asegurar la agilidad de la organización se recluta el personal en base a las competencias establecidas por las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de MAP, que aprueba la Estructura Organizacional Refrendado.</li> <li>• Política de Análisis y Diseño Organizacional.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones Refrendado.</li> <li>• Manual de descripción de puesto refrendado.</li> <li>• Mapa de proceso actualizado</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano tercera versión</li> <li>• Fichas de procesos y procedimientos actualizados.</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 Contraloría General de la República mediante su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, estableció sus indicadores estratégicos alineados a los ejes y objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>De igual forma los Planes Operativos 2022, 2023 establecen metas operativas que deben cumplir las áreas, este cuenta con un monitoreo y evaluación por parte de la Dirección de Planificación. Se evidencia la creación de un tablero de indicadores sustantivos, transversales y operativos con sus fichas identificadas.</p>	

	<p>Para evaluar el desempeño y el impacto institucionales, se realizan informe de monitoreo de los servicios claves institucionales que afectan a los ciudadanos/clientes comprometido en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 (Pág. 41-43).</li> <li>• Informe de Monitoreo trimestral del POA.</li> <li>• Evaluación de Desempeño del PEI 2021-2024</li> <li>• Monitoreo del desempeño de la Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
<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>La Contraloría General de la República introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización.</p> <p>Para mejorar el rendimiento de la organización se la organización establece anualmente un Plan Operativo Anual (POA) dónde se establecen las metas e iniciativas y proyectos de la institución, estos alineados al Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Para asegurar el compromiso de los colaboradores de la institución se elaboran acuerdos de desempeños vinculados al POA del área al cual corresponden.</p> <p>La elaboración de estos instrumentos de planificación institucional es formulada tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés</p>	

	<p>Las mismas son alimentadas mediante encuestas de satisfacción y encuentros focalizados en la revisión de nuestros PEI.</p> <p>De igual forma la institución mejora constantemente sus sistemas de gestión con la intención de satisfacer necesidades diferencias de los ciudadanos/clientes, para estos la institución ofrece unos servicios tipificados con requisitos y tiempos de respuestas acorde a sus necesidades, esto puede ser evidenciado mediante la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Para gestionar la mejora continua la institución implementa el Marco Común de Evaluación del Estado (CAF) donde a través de un autodiagnóstico se evalúan criterios que permite identificar los puntos fuertes y oportunidades de mejoras, estas oportunidades de mejoras son plasmadas en planes de mejoras monitoreados por el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (Pág. 33-38).</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022, 2023</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Autodiagnóstico CAF 2022</li> <li>• Informe Autodiagnóstico CAF</li> <li>• Informe de Desempeño de Planes de Mejoras.</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</p>	<p>La institución ha implementado instrumentos de monitoreo para medir los logros estratégicos y operativos, dicho instrumento apegado a los</p>	

<p>logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>lineamientos establecidos por los órganos rectores. Mediante informe de monitoreo se identifican los logros estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>La institución cuenta con un sistema de gestión de control interno, llamado Sistema Nacional de Control Interno (SINACI) donde implementa las Normas Básicas de Control Interno en la cual no solo mide en control interno de la institución sino de todas las instituciones apegadas a la Ley 10-04. Actualmente la institución cuenta desempeño en NOBACI de un 90.52%</p> <p>De igual forma la institución ha implementado una política de valoración y administración de riesgo la cual ha sido implementada desde la formulación y en los procesos de evaluación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Monitoreo de los Planes Operativos Anuales.</li> <li>• Informe de Desempeño del Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Informe de resultado NOACI</li> <li>• Política de Valoración y Administración de Riesgo.</li> <li>• Matriz de Riesgo</li> <li>• Informe de Evaluación de Resultado del Matriz VAR</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión</p>	<p>La Institución implementa el Marco Común de Evaluación del Estado (CAF) según lo estableció en</p>	

<p>de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>el Decreto 211-10, como herramienta de gestión de calidad</p> <p>Basado en ese modelo la organización realiza anualmente su autodiagnóstico y aplica sus planes de mejora, lo que permitió a la institución postularse a Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias, siendo galardonada con medalla de bronce y medalla de plata.</p> <p>Como parte del control interno se implementan las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>A través de la implementación de las NORTIC, la institución ha sido certificada en la A2, A3, E1, A4 Y A5).</p> <p>De igual forma, la institución cuenta con herramientas de desarrollo interno para la mejora y optimización de procesos. Se han implementado software como Certificaciones de Cargos, Sistema SUGEP, demostrando el fortalecimiento en el desarrollo interno y optimización de los recursos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico CAF 2020, 2021, 2022.</li> <li>• Plan de Mejora 2020, 2021, 2022</li> <li>• Informe NOBACI</li> <li>• Fotos de entrega de medallas en el Premio Nacional a la Calidad</li> <li>• Informe de Optimización de Procesos SUGEP,</li> <li>• Informe de Optimización de Procesos Certificaciones de Cargos.</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>La institución cuenta con los medios de comunicación adecuados para dar a conocer las informaciones relevantes de la institución tanto a los colaboradores como a los grupos de interés.</p> <p>La institución cuenta con redes sociales como (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube y Página Web) donde mantiene informado a toda la ciudadanía de los avances y noticias importantes de la institución.</p> <p>Para dar a conocer las actividades institucionales a los colaboradores, la institución cuenta con murales informativos, murales digitales (pantallas), correo electrónico institucional, diariamente se emiten boletines informativos a todos los colaboradores. Igualmente se emite trimestralmente la revista institucional que recopila los principales eventos y logros de la institución. A la vez la institución cuenta con línea telefónica para contacto con la ciudadanía y los colaboradores.</p> <p>A la vez se cuenta con buzones de sugerencia, línea 311.</p> <p>La institución valora la comunicación interna en un 86%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales de la Contraloría</li> <li>• Página WEB institucional</li> <li>• Revista institucional</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Fotos de murales</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>Para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos la institución ha implementado múltiples herramientas como Sistema Nacional de Control Interno (SINACI), Sistema Unificado de Gestión de Pago (SUGEP), para el desarrollo del proceso de las auditorías gubernamentales de ha implementado la herramienta TeamMate, con el objetivo de aumentar la productividad y eficacia del auditor.</p> <p>De igual forma, para robustecer los procesos internos, la institución ha realizado alianzas con instituciones para la interoperabilidad de las informaciones, se tienen acuerdos de con Instituciones como: Compras y Contrataciones Públicas, Ministerio de Administración Pública y la Dirección General de Impuestos Internos. Esta interoperabilidad permite que los procesos de Gestión de Contrato y Autorización de Órdenes de Pago esto permite ahorro en tiempo e información en tiempo real.</p> <p>Para conocer el desempeño de proceso la institución cuenta con un tablero de indicadores de los procesos claves donde la Máxima Autoridad Ejecutiva puede visualizar el desempeño de los procesos y el estatus de estos.</p> <p>Para la gestión de proyectos la institución cuenta con una política de gestión de proyectos donde se implementan las buenas prácticas recomendadas por el Project Management Institute (PMI), siendo</p>	

	<p>esto gestionado de forma eficiente mediante equipos multidisciplinarios. Gracias a esta metodología se han gestionado proyectos exitosos. La institución cuenta con un portafolio de proyectos alineados al Plan Estratégico Institucional (2021-2024).</p> <p>Para asegurar las condiciones adecuadas en el trabajo en equipo, la institución cuenta con diferente comité institucional atendiendo a las necesidades de los diferentes órganos rectores, en ese mismo orden, se evidencia reuniones rutinarias de las áreas con su equipo y de la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Gestión de Proyecto.</li> <li>• Acta de constitución de Proyecto SUGEP</li> <li>• Acta de Constitución de Proyecto Certificaciones de Cargos.</li> <li>• Acta de Constitución de proyectos TRE Contrato.</li> <li>• Convenio con DGCC y el MAP.</li> <li>• Listado de participantes de reuniones de Comité Directivos.</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>Como mencionamos en el ejemplo 6, La institución cuenta con los medios de comunicación adecuados para dar a conocer las informaciones relevantes de la institución tanto a los colaboradores como a los grupos de interés.</p> <p>La institución cuenta con redes sociales como (Facebook, Instagran, Twitter, YouTube y Página</p>	

	<p>Web) donde mantiene informado a toda la ciudadanía de los avances y noticias importantes de la institución.</p> <p>Para dar a conocer las actividades institucionales a los colaboradores, la institución cuenta con murales informativos, murales digitales (pantallas), correo electrónico institucional, diariamente se emiten boletines informativos a todos los colaboradores. Igualmente se emite trimestralmente la revista institucional que recopila los principales eventos y logros de la institución. A la vez la institución cuenta con línea telefónica para contacto con la ciudadanía y los colaboradores.</p> <p>A la vez se cuenta con buzones de sugerencia, línea 311.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales de la Contraloría</li> <li>• Página WEB institucional</li> <li>• Revista institucional</li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Fotos de murales</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Desde el 2021, la Contraloría General de la República ha sostenido un compromiso con la innovación evidenciado en sus procesos sustantivos, optimizando los mismos en tiempo y recursos, siendo los procesos mejorados los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Certificación de Cargos</b>, el mismo obtuvo una mejora continua destacable en el tiempo de respuesta, pasando de tres (3)</li> </ul>	

	<p>meses para la entrega de certificación a cuatro (4) hora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autorización de Órdenes de Pagos,</b> con la innovación de este proceso busca efficientizar y transparentar pagos que realizan las instituciones. Con la mejora de este proceso la institución ha aumentado la eficiencia operativa, se realizan validaciones automáticas a través de la Integración con las bases de datos de la DGII, TSS, RPE, CAMCOM, SIGEF, Portal Transaccional y el módulo de TRE Contratos. Esta herramienta también permitió unificación de otros sistemas paralelos que utilizaba la institución para llevar a cabo el mismo proceso.</li> </ul> <p>Para mantener retroalimentado a los colaboradores se muestran los avances de los proyectos de innovación mediante infografías, videos y lanzamientos instituciones y a través de encuesta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de Automatización de Certificaciones de Cargos.</li> <li>• Proyecto de Automatización Autorización de Órdenes de Pago.</li> <li>• Resultados de encuestas instituciones.</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia que la Contraloría General de la República comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	

	<p>La institución comunicó su cambio del Plan estratégico Institucional 2021-2024, realizando eventos a nivel interno con los colaboradores y externo mediante un lanzamiento con los grupos de interés.</p> <p>Para cambios en los procesos sustantivos, la institución elabora resoluciones anticipadas y las envía a sus clientes, a la vez realizan entrenamiento para asegurar que las informaciones fueron acatadas correctamente.</p> <p>De igual forma mediante las redes sociales se emiten informaciones relevantes de los procesos y servicios que ofrecen la institución, se emiten nota de prensa, entre otras estrategias de comunicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Instituciones</li> <li>• Notas de Prensas</li> <li>• Resoluciones NOBACI</li> <li>• Resoluciones Contrato</li> <li>• Resoluciones SUGEP</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la	Se evidencia que la Contraloría General de la República actúa en consonancia con sus objetivos y valores establecidos, la misma cuenta con un Plan	

<p>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>Estratégico Institucional 2021-2024 y realiza planes operativos anuales que les permite alcanzar los objetivos establecidos. De igual forma la institución cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), está dirigido bajo los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DGEIG). Esta comisión cuenta con un plan de trabajo donde se plantean talleres y actividades relacionado con la ética, la integridad y los valores institucionales.</p> <p>Todos los años en dirección de la Máxima Autoridad Ejecutiva se celebra el Día Nacional de la Ética Ciudadana.</p> <p>La Contraloría en apoyo a los valores instituciones realizó una actividad involucrando a más de 600 empleados, con la dinámica de identificar que valor lo representaba como institución, como compromiso final cada colaborador firmaba un banner donde se plasmaba la misión, visión y valores.</p> <p>Como parte del empoderamiento, la innovación, responsabilidad y agilidad la institución cuenta con un Comité de Calidad Institucional juramentado por el Contralor General y capacitado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). El mismo está integrado por un equipo multidisciplinario con participación de las áreas sustantivas y transversales. Este comité tiene como función principal ejecutar acciones de mejora que permita fortalecer los procesos y los servicios que la institución ofrece.</p>	
--	--	--

	<p>De igual forma la institución capacita a sus líderes y colaboradores en temas relacionados al Empoderamiento, Tomas de Decisiones, y Liderazgo. La misma encabezado los mismos por el Contralor y Subcontralor de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional pág. 28.</li> <li>• Informe de capacitaciones relacionado a la ética y valores institucionales.</li> <li>• Resolución Comité de Ética.</li> <li>• Foto de Celebración del Día Nacional de la Ética Ciudadana.</li> <li>• Capacitación e entrega de certificado de taller de liderazgo y toma de decisiones y empoderamiento.</li> <li>• Minuta y listado de participantes de las reuniones del comité directo liderado por la Máxima Autoridad Ejecutiva.</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha implementado una serie de iniciativas a favor de la innovación para esto se ha identificado mediante la resolución interna IN-CGR-RCNCI-2021-02, la Máxima Autoridad Ejecutiva designó la creación del Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), con el objetivo de implementar los estándares y políticas de Tecnología de la Información y Comunicación y Gobierno Digital.</p> <p>Desde el 2021, la institución de ha innovado en el desarrollo de sus procesos sustantivos mejorando considerablemente su experiencia con el cliente lanzando herramientas tecnológicas para los</p>	

procesos de certificaciones de cargos, autorizaciones de órdenes de pagos, certificación de contrato, implementación de las normas básicas de control interno. Más de 22 ministerio y sus dependencias han sido beneficiado con las innovaciones, de igual forma más de 55,650 ciudadanos se han beneficiado con la digitalización de los servicios destinados para ellos.

Para contrarrestar cualquier tipo de discriminación y asegurar la igualdad de oportunidades desde la dirección de recursos humanos se realizan reclutamiento y selección del personal, en base a los lineamientos establecidos por el reglamento No. 524-09 y los diferentes decretos y resoluciones emitidas por el Ministerio de Administración Pública.

De igual forma, la dirección de recursos humanos ha establecido políticas de beneficios para los colaboradores ante estudios, muerte de familiares, maternidad tal y como establece la ley de función pública.

En cuanto a las necesidades individuales de los colaboradores de la institución y circunstancias personales, la institución ofrece el servicio de transportación donde son beneficiados más de 350 colaboradores, este servicio aplica para los colaboradores que trabajan horas extraordinarias. Para temas de salud física y de familiares la institución cuenta con el beneficio de seguro complementación de distintas ARS, subsidiado por la institución. A la vez se cuenta con una cooperativa

	<p>disponible para todos colaboradores de la institución.</p> <p>Como fomento a la salud se realizan campañas preventivas contra enfermedades catastróficas, se cuenta con un banco de sangre a través de hemoterapia disponible para los colaboradores según las pintas donadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Constitución de proyecto de Certificaciones de Cargos.</li> <li>• Acta de Constitución proyecto SUGEP</li> <li>• Acta de Constitución de proyecto nuevo Índice de Control Interno.</li> <li>• Resolución No. IN-CGR-RCNCI-2021-02.</li> <li>• Acuerdo Hemoterapia.</li> <li>• Política de Transportación.</li> <li>• Política de Compensación y Beneficios.</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La Contraloría General de la República informa a los colaboradores los resultados claves relacionados con la institución, la misma cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Murales informativos colocados en todas las localidades de la institución.</li> <li>✓ Redes sociales</li> <li>✓ Correos electrónicos institucional donde diario se le informa a los colaboradores las noticias relevantes del día.</li> <li>✓ Se realizan reuniones de Staff directivo donde se comunican los avances instituciones.</li> <li>✓ Mediante pantallas se comparten videos e infografías institucionales.</li> </ul>	

	<p>✓ Trimestralmente la institución elabora una revista institucional donde recopila los asuntos más relevantes de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista institucional</li> <li>• Fotografía de mural informativo</li> <li>• Infografía de POA y PEI</li> <li>• Infografías institucionales</li> <li>• Boletines diarios.</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 institución apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas proporcionando descriptivos de puestos, entrenamientos y capacitaciones en los temas relacionados a las funciones que ejercen.</p> <p>Para asegurar el cumplimiento de planes y objetivos se elaboran acuerdos de desempeño individual alineado al PEI y POA del área, trimestralmente se les proporciona una retroalimentación y revisión oportuna para lograr los objetivos.</p> <p>De manera grupal se realiza retroalimentación sobre los resultados de las principales estrategias institucionales, mediante talleres, charlas, reuniones entre otras.</p> <p>Para el desarrollo de las tareas, se le han facilitado equipos tecnológicos, espacios físicos adecuados y seguros, para esto se conformó un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Plan de Capacitación</li> <li>• Informe de elaboración de acuerdo de desempeño.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía talleres PEI, POA.</li> <li>• Mesa técnica de trabajo en equipo.</li> </ul>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>La Contraloría General de la República, para motivar, fomentar y potencializar a los empleados, cuenta con un manual de descripción de puesto y manual de organización y función donde se plasman las responsabilidades y competencia que debe tener los colaboradores.</p> <p>Con relación a la delegación de autoridad, la institución cuenta con una estructura organizacional donde se establecen los niveles jerárquicos de la institución donde se quedan delegadas las autoridades.</p> <p>Para las rendiciones de cuenta la institución tiene canales establecidos y niveles jerárquicos para emitir la rendición de cuenta.</p> <p>Para asegurar la continuidad de negocios en cuanto a las delegaciones de autoridad, responsabilidades y competencias y rendición de cuenta, la contraloría cuenta con políticas y procedimientos de suplencia de personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Estructura Organizacional</li> <li>• Resolución aprobación de manual de organización y funciones.</li> <li>• Manual de descriptivo de puesto.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva	Para promover una cultura de aprendizaje para que los empleados desarrollen sus competencias, la institución realiza un levantamiento de detección de necesidades de capacitación, establecido en la	

<p>demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>política de capacitaciones, insumo que permite crear el plan de capacitación y desarrollo institucional.</p> <p>En el 2021, la institución realizó 69 acciones, formativas destinada a los colaboradores de los cuales son impactados 941 colaboradores.</p> <p>En el 2022, la institución realizó 149 acciones, formativas impactando más 1,295 colaboradores.</p> <p>De igual forma la institución cuenta con una política de subsidio para estudios de postgrado dentro de los cuales colaboradores han sido beneficiados. Todas estas acciones han sido ejecutadas con la intención de fortalecer las competencias de los colaboradores relacionadas con su área.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Detección de Necesidades.</li> <li>• Plan de Capacitación y Desarrollo.</li> <li>• Política de Subsidio de Postgrado.</li> <li>• Informe de Plan de Capacitación.</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La Contraloría General de la República, reconocen el esfuerzo que realizan los colaboradores para en el desarrollo de sus funciones, especialmente en los proyectos de innovación.</p> <p>En el 2022, fueron premiado 13 colaboradores que participaron en el proyecto de digitalización de certificaciones de cargos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de reconocimiento equipos certificaciones de cargos.</li> </ul>	<p>No existe un programa para reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo en la institución</p>

--	--	--

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

<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) 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>La institución analiza y monitorea las necesidades y expectativas de los grupos de interés, esto planificado desde su Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Para monitorear las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés la institución cuenta con un tablero de indicadores con metas establecidas.</p> <p>Mensualmente se monitorea el Índice de Satisfacción Ciudadana mediante encuesta de satisfacción con una meta superior al 95%, dicho resultado se da a conocer a la institución mediante infografía institucional e informe de encuesta de resultado.</p> <p>Para asegurar que las necesidades están siendo cubiertas por la institución, la misma cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano en su tercera</p>	

	<p>versión, esta es monitoreada semanalmente y los resultados son publicados mensualmente en la página web institucional y con las áreas correspondientes.</p> <p>De igual forma la institución cuenta con buzones de sugerencias web y físico disponibles para los clientes externos e internos de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de monitoreo carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Informe de monitoreo PEI</li> <li>• Informe de monitoreo Índice de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Informe de Satisfacción</li> <li>• Resultado de encuesta de necesidades de los grupos de interés.</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Contraloría General de la República mantiene una relación proactiva con las autoridades políticas a través de acuerdos con instituciones como DIGEIG, Dirección General de Compras y Contrataciones, Ministerio de Administración Pública, entre otras instituciones claves.</p> <p>De igual forma la institución se encuentra en revisión de la Ley 10-07, del Sistema Nacional de Control Interno con el objetivo de presentar un anteproyecto que permita eficientizar las funciones de la institución a raíz de los cambios y políticas públicas establecidos en el país.</p>	

	<p>También se mantienen relaciones proactivas con instituciones públicas con la finalidad de fortalecer los procesos sustantivos de Auditoría Interna, Especiales y de Antifraude.</p> <p>En ese mismo orden la institución ha participado de manera proactiva en mesa técnicas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación del Desempeño</li> <li>✓ Burocracia cero</li> <li>✓ Transformación digital</li> <li>✓ Equilibrio económico</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales con el MAP, DGCC,</li> <li>• Listado de asistencia para formulación de anteproyecto de revisión de la ley.</li> <li>• Comunicación para formar parte de mesa técnica de equilibrio económico, burocracia cero, transformación digital, evaluación del desempeño.</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Desde el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se evidencia un vínculo con las políticas públicas relevantes identificadas desde la formulación de este,</p> <p>Nos vinculamos a la Estrategia Nacional de Desarrollo:</p> <p>Eje I: Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad</p>	

responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.

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

Objetivo Específico 1.1.1: Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.

Línea de Acción 1.1.1.3: Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública, como medio de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del gasto público.

**PNPSP:**

Política 15: Hacia un Estado Moderno e Institucional.

Política 17: Enfrentar la corrupción y la impunidad.

**ODS 2030:**

**ODS 16:** Paz, Justicia e Instituciones sólidas.

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

**Evidencias:**

1. Carta del MEPyD certificando la alineación del PEI con las políticas públicas.
2. Matriz PEI 2021-2024, vinculadas a las políticas públicas PEI 2021-2024, Pág. 9-11

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El desempeño de la CGR se encuentra alineado a las políticas públicas, las cuales se monitorean periódicamente según los lineamientos establecidos por los distintos Órganos Rectores. El desempeño de la institución se reporta a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desempeño físico-financiero a la DIGEPRES;</li> <li>✓ Desempeño en las metas del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) del MEPyD;</li> <li>✓ Desempeño de la institución en los productos del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública y Financiera de la República Dominicana y la movilización de los recursos nacionales (PROGEF) del Ministerio de Hacienda.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de ejecución PNPSP.</li> <li>• Programación Indicativa Anual de la DIGEPRES;</li> <li>• Reporte trimestral de ejecución física-financiera;</li> <li>• Reporte de avances del PROGEF</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>Se evidencia que la Contraloría General de la República, ha realizado acuerdos interinstitucionales con la finalidad de fortalecer las capacidades técnicas de la institución, dentro de las cuales podemos mencionar: Dirección General de Compras y Contrataciones, Ministerio de Administración Pública, Instituto de Auditores Públicos.</p>	

	<p>Para el 2023, en mira del fortalecimiento del sistema de control la institución tiene intención de firmar acuerdo con instituciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Superintendencia de banco</li> <li>✓ Superintendencia de mercado de valores</li> <li>✓ Procuraduría especializada en la Persecución de la Corrupción Administra (PEPCA)</li> </ul> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma de convenio interinstitucionales.</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales de las cuales podemos mencionar las siguientes:</p> <p><b>2021:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reunión con personalidades de nagua para presentar el proyecto de remozamiento del malecón de la zona, lo que permitiría el dinamismo del turismo y de la economía.</li> <li>✓ Desayuno con empresarios y comerciantes de la provincia Maria Trinidad Sánchez, como respaldo al plan de seguridad ciudadana, en esta actividad se hizo acompañar por el ministro de Interior y Policía el Sr. Jesús Vásquez.</li> <li>✓ La Contraloría participo de socialización del nuevo proyecto de Ley de la Cámara de Cuenta</li> </ul>	

	<p>En el 2022, la Contraloría inicio un Programa Contralor Estudiantil con la finalidad de que los estudiantes conozcan de cerca las operaciones de la entidad rectora del Control Interno. El programa inició con la visita de estudiantes de Quinto de Secundaria en la modalidad Contabilidad Tributaria del Politécnico Hermanas Mirabal.</p> <p>Evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía de actividades.</li> </ul>	
<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>Desde la planificación estratégica institucional 2021-2024, la Contraloría ha establecido un objetivo estratégico de Diseñar un programa para posicionar la imagen institucional e incrementar nuestro valor en la prevención de la corrupción, mismo cuenta con dos iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar Programa Contralor Estudiantil: educación básica, media y universitaria. Con esta iniciativa más de 256 estudiantes han sido impactado con este programa, recibimos la visita del politécnico Hermanas Mirabal, Colegio Loyola, Politécnico Pilar Constanzo, Politécnico Nuestra Señora del Perpetuo Socorro, y el Centro de Educación Integral Carmen Oneida Cruz Eduardo de Nagua.</li> <li>• Implementar el Plan de Campañas de promoción de la institución. Esta iniciativa cuenta con dos (2) indicadores estratégicos:</li> </ul>	

- *Incrementar el posicionamiento del CGR a nivel nacional como institución pública.*
- *Incrementar la presencia en las redes sociales.*

La Contraloría General de la República, promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, la misma es ejecutada mediante la dirección de comunicaciones. Mediante notas de prensa y noticias en las redes sociales de la institución, promoviendo conciencia sobre:

- Lucha contra la Corrupción
- Conformación de mesa redonda para nutrir a la ciudadanía de informaciones de interés.
- Sensibilización sobre la lucha contra el cáncer de mama.
- Campaña informativa conoce las atribuciones de la Contraloría General de la República
- Estadísticas instituciones disponibles en el portal de transparencia.
- Publicaciones de informes de ejecución del gasto aprobado.
- Publicación preliminar pagos con cheques.

De igual forma la institucional como parte de la responsabilidad social, la contraloría brinda apoyo activo a jornadas de vacunación contra el COVID 19. De igual forma la Contraloría hizo acto de presencia y realizo donaciones hacia los afectados del huracán Fiona.

	<p>En ese mismo orden a nivel de reconocimiento la Contraloría recibió un reconocimiento en nombre de la Contraloría General por promover la reducción considerable de la corrupción y el soborno en todas sus formas y crear niveles institucionales eficaces y transparentes para la rendición de cuentas, lo que conecta con el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS-16 referido a la paz, la justicia e instituciones sólidas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noticias sobre Lucha contra la Corrupción</li> <li>• Noticia lucha contra la Corrupción</li> <li>• Noticia conformación de mesa redonda para nutrir a la ciudadanía de informaciones de interés.</li> <li>• Noticia sensibilización sobre la lucha contra el cancel de mama.</li> <li>• Noticia campaña informativa conoce las atribuciones de la Contraloría General de la República</li> <li>• Noticia estadísticas instituciones disponibles en el portal de transparencia.</li> <li>• Noticia publicaciones de informes de ejecución del gasto aprobado.</li> <li>• Noticia publicación preliminar pagos con cheques.</li> <li>• Foto entrega de reconocimiento lucha contra la corrupción y soborno.</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

Documento Externo  
SGC-MAP

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>La Contraloría General de la República a identificado las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos, definiendo iniciativas e indicadores estratégicos plasmado en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, de igual forma el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) certificó que nuestro plan estratégico cuenta con las alineación y vinculación con las políticas públicas del Estado tales como END, PNPSP y ODS.</p> <p>Para asegurar la revisión constante del entorno externo la Contraloría estableció una política de Planificación Institucional y del Sistema de Control de Gestión, donde establece un análisis situacional, tomando en consideración el contexto externo y análisis de las capacidades.</p> <p>Durante el proceso de formulación del plan estratégico Institucional 2021-2024, la Institución realizó un análisis del entorno externo utilizando como la herramienta FODA, dentro de las cuales se identificaron de forma priorizada, 29 Oportunidades, 17 Amenazas. Lo que permitió traducir estos resultados en la promesa de valor hacia el ciudadano/clientes plasmadas en nuestro PEI.</p>	

	<p>Para analizar el entorno externo tales como legal, político, sociocultural, económicas, demográficas, la digitalización y el medio ambiente se realizó un análisis PESTEL.</p> <p>Todo este análisis permitió crear las estrategias, iniciativas, planes y proyectos institucionales del Plan Estratégico Institucional (2021-2024).</p> <p>Evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de resultado análisis FODA.</li> <li>• Matriz de levantamiento FODA</li> <li>• Matriz de levantamiento PESTEL</li> <li>• Política de Planificación Institucional y Sistema de Control de Gestión.</li> </ul> <p>-</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La Contraloría General de la República tiene identificada su grupo de interés, controlada mediante una matriz de grupos de interés donde se plasman las necesidades y expectativas. Durante la formulación del Plan Estratégico Institucional se levantaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas evidenciadas en la matriz. Periódicamente se realizan jornadas de revisión de PEI y POA donde se incluye a los grupos de interés en la participación de estos. Mediante los aportes de los grupos de interés se fortalecen los planes operativos y de ser necesarios el PEI.</p> <p>Otro mecanismo para el monitoreo de las expectativas de las partes interesadas, la Contraloría aplica la encuesta de satisfacción al cliente, también cuenta con chat institucional en</p>	<p>No se han plasmado en el Mapa de Procesos actualizado los requisitos y expectativas de las partes interesadas</p>

	<p>línea y buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Partes Interesadas.</li> <li>• Matriz de Grupo de Interés.</li> <li>• Informe de Resultado de Encuesta de Satisfacción.</li> <li>• Informe de resultado buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.</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 Contraloría General de la República analiza la reforma del sector público que les concierne.</p> <p>En la <b>Estrategia Nacional de Desarrollo</b> se nos vincula al objetivo I.1 y su línea de acción I.1.1.3, Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública, como medio de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del gasto público. Para asegurar el cumplimiento de esta acción la Contraloría ha definidos dos ejes estratégicos en un Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Primer eje “<b>Fortalecimiento del Sistema Nacional de Control Interno</b>”, este cuenta con los siguientes objetivos estratégicos:</p> <p><b>I- Aumentar la cobertura y puesta en funcionamiento de las Unidades de Auditoría Interna.</b></p> <p>En este aspecto la institución ha realizado un rediseño de las funciones de las unidades de</p>	

auditorías internas en mira a fortalecer el control interno, readecuando su estructura organizacional. Durante el año 2022, la Contraloría General de la República amplió su presencia en las distintas instituciones, mediante la instalación de veintiuna (21) Unidades de Auditoría Interna (UAI). Al cierre del año 2022, se cuenta con 254 UAI, de las cuales el 51.57% se encuentra instaladas en la Administración Central, 27.56% instituciones descentralizadas y la seguridad social, 17.32% en hospitales y 3.54% en las empresas públicas no financieras

**2- Diseñar e implementar un modelo de gestión integral de riesgos normas y controles aplicables para fortalecer el control interno**

La Contraloría General de la República como Órgano Rector del Control Interno emite las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de primer y segundo grado, las cuales representan la base del control normativo y de proceso, sobre la cual se sustentan los pilares del control previo y control fiscalizador que componen el Sistema Nacional de Control Interno.

En el año 2022, 171 instituciones fueron asesoradas para la implementación de las NOBACI. Para esto se realizaron un total de 1,810 visitas de acompañamiento técnico a las instituciones, donde participaron un total de

6,253 funcionarios representantes de las distintas entidades.

Como parte del desarrollo de este objetivo estratégico la institución ha puesto en funcionamiento el nuevo índice de control interno el mismo permite autoevaluar prácticas de control interno y a partir de ellas identificar oportunidades de mejora en pro del logro de los objetivos institucionales. Mide la capacidad de la entidad pública de contar con una serie de elementos clave de la gestión, cuyos controles asociados son evaluados de forma permanente, con niveles de autoridad y responsabilidad definidas a través de las líneas de defensa, orientadas a la prevención, control y gestión del riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua. Este Índice mide tres (3) indicadores, a saber:

- ✓ **Indicador 1: Diseño y documentación del sistema de Control Interno.**
- ✓ **Indicador 2: Eficacia del sistema de control interno.**
- ✓ **Indicador 3: Resultados y Seguimiento de Auditorias.**

Para la implementación, se realizará un piloto con 21 instituciones, las cuales ya fueron capacitadas en conjunto con 65 encargados y auditores de las UAI.

**El segundo eje Estratégico Fiscalización de los Recursos Públicos y Antifraude**, este cuenta con dos (2) objetivos estratégicos:

**I- Fiscalizar las instituciones que reciben, recaudan y ejecutan recursos públicos con un enfoque basado en riesgos.**

Para el desarrollo de este objetivo estratégico la Contraloría fortaleció la estructura de estructura de la Dirección de Auditoría Interna y la Dirección de Auditoría Especiales e Investigación dotándola de recursos humanos, tecnológicos y capacitaciones técnicas para la realización de auditorías internas.

Como parte de la fiscalización de los recursos público, principalmente en la nómina de personal, la Contraloría la entrega de cheque mediante como un mecanismo de pago auditado, esta fiscalización permitió que durante los meses de febrero a octubre, se entregaron 100,965 cheques a servidores públicos , de los cuales 3,029 no fueron retirados por los portadores, por lo que se devolvieron a la Tesorería Nacional para realizar la vinculación del comprobante de reintegro al formulario de gasto público en el Sistema Integrado de Gestión Financiera para recuperar la disponibilidad presupuestaria correspondiente

**2- Detectar, investigar y detener casos de corrupción administrativa, con énfasis en labores preventivas.**

Para el lograr este objetivo la Contraloría ha diseñado e implementado una Unidad de Antifraude con un enfoque de investigación de denuncias de antifraude y prevención del fraude, esta unidad ha sido de soporte para las investigaciones que ha realizado Procuraduría Especializada de Persecución de la Corrupción Administrativa.

En ese sentido, durante el 2022 se recibieron 197 casos de investigación de las cuales se cerraron 131.

Todas estas acciones llevaron a la Contraloría a ser reconocida por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD) promover la reducción considerable de la corrupción y el soborno en todas sus formas y crear niveles institucionales eficaces y transparentes para la rendición de cuentas, lo que conecta con el Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS-16 referido a la paz, la justicia e instituciones sólidas.

**Evidencia:**

- Plan Estratégico Institucional pág. 9-12; 33-35.
- Memoria Institucional 2022 Pág. 16-35.
- Foto Reconocimiento MEPYD.

<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>Para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la institución realizó un análisis FODA tomando en cuenta las diferentes áreas de la institución y los grupos de interés, este levantamiento permitió, durante el ejercicio de formulación del PEI que la institución realizará la promesa de valor a sus clientes/ ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1- Ciudadanos y Servidores Públicos.</b> Nos comprometemos con los ciudadanos y servidores públicos a servir con los mejores intereses de la sociedad y la nación, brindando los servicios en tiempo oportuno, a través de plataformas digitales y con un personal capacitado para ofrecer las informaciones necesarias de manera transparente, confiable y eficiente.</li> <li><b>2- Instituciones en el ámbito de la ley no. 10-07.</b> Como Órgano Rector del Sistema Nacional de Control Interno, nos comprometemos con vigilar el buen manejo, uso e inversión de los recursos públicos, a través de la aplicación de controles que se armonicen con procesos ágiles y digitalizados, a fin de que las instituciones puedan obtener respuestas de manera oportuna y uniforme de parte de nuestros colaboradores.</li> <li><b>3- Órganos Rectores.</b> Brindamos apoyo a los órganos rectores del Estado dominicano, velando por el cumplimiento de las leyes, normativas y políticas vigentes de la Administración</li> </ul>	
---	--	--

Pública, a través del fortalecimiento de los sistemas interinstitucionales y capacitaciones al personal técnico.

**4- Órganos de Justicia.**

Cooperamos con el cumplimiento de las responsabilidades institucionales de los órganos de justicia, a través de personal técnico y especializado que garantice la remisión oportuna de información de calidad, confiable, precisa y objetiva, enmarcados en la legalidad y asegurando confidencialidad para que pueda ser utilizada y fundamentada como soporte legal de procesos judiciales.

**5- Cliente Interno.**

Estamos comprometidos con la excelencia de nuestro talento humano, brindamos oportunidades de crecimiento profesional, basado en el mérito de los colaboradores, generando un clima laboral enfocado en la motivación y el compromiso con la institución.

Para la Valoración y Administración de Riesgo la institución cuenta con una política de gestión de riesgo, mediante la matriz de riesgo se identificaron todos los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, los mismos son monitoreados y evaluados por la Dirección de Planificación y Desarrollo.

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Presentación de Resultado análisis FODA.</li> <li>2- Plan estratégico Institucional Pág. 31</li> <li>3- Política de Gestión de Riesgo</li> <li>4- Informe de Evaluación de la Gestión de Riesgo.</li> </ol>	
--	--	--

**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>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La Contraloría General de la República traduce su misión, visión en objetivos estratégicos a largo y mediano plazo, estos plasmados en nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2021, este cuenta con 10 objetivos estratégicos, 48 iniciativas estratégicas y 23 indicadores estratégicos.</p> <p>De igual forma se traduce la misión y visión mediante planes operativos anuales (POA) en base a las prioridades y las estrategias nacionales, para el POA del 2022 se identificaron 61 productos divididos por ejes estratégicos y a su vez vinculado al objetivos e indicadores estratégicos.</p> <p>Estos objetivos e indicadores estratégicos son monitoreado de forma mensual, trimestral, semestral y anual.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 pág. 31-63.</li> <li>• POA 2022.</li> <li>• Informe de resultado POA 2022.</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que para la formulación del Plan estratégico Institucional se involucraron a los grupos de interés, para identificar su expectativas y necesidades se le remitió vía correo electrónico una matriz de necesidades con la finalidad de que estas sean cubierta en el PEI 2021-2024. En este proceso participaron instituciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ministerio de Administración Pública;</li> <li>✓ Dirección General de Presupuesto;</li> <li>✓ Dirección General de Compras y Contrataciones;</li> <li>✓ Tesorería Nacional;</li> <li>✓ Ministerio de Economía, Planificación y desarrollo (MEPYD);</li> <li>✓ Cámara de Cuenta;</li> <li>✓ Dirección General de Contabilidad Gubernamental;</li> <li>✓ Ministerio de Hacienda.</li> </ul> <p>De igual forma para la revisión del plan estratégico Institucional fueron involucrado los grupos de interés. Sus necesidades y expectativas se monitorean mediante la Matriz de Partes Interesadas.</p> <p>De igual forma en la encuesta de satisfacción ciudadana se toman en cuenta los grupos de interés, estos resultados son alineados a la estrategia y</p>	

	<p>mejora continua que desarrolla la institución. Para el 2022 obtuvimos un 97% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de designación a los grupos de interés</li> <li>• Matriz FODA de los grupos de interés</li> <li>• Matriz de necesidades de los grupos de interés.</li> <li>• Matriz Parte Interesada.</li> <li>• Informe Índice de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Desde la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Contraloría determinó integrar los aspectos de sostenibilidad, para el mismo identifico en su tercer eje estratégico <b>“Excelencia Operativa”</b> el Objetivo Estratégico 3.3 <b>“Diseñar un programa para posicionar la imagen Institucional e incrementar nuestro valor en la prevención de la corrupción”</b>.</p> <p>Para el desarrollo de este se han implementado un programa Contralor Estudiantil, el cual liceos, politécnicos y universidades tienen la oportunidad de conocer cuál es la misión y visión de la institución y como la misma opera para cumplir con ella. Para el 2022, con este programa impactamos 256 alumnos de 5 entidades educativas que solicitaron las visitas.</p> <p>Como parte de nuestra Jornada de Salud se realizaron acuerdo con Homocentro para donaciones de sangre voluntaria por parte de nuestros colaboradores, las cuales serían utilizadas</p>	

ante situaciones de emergencia de salud por parte de los colaboradores. También, se realizan jornadas de vacunación, evaluaciones para detectar la presencia del COVID 19, Jornada de capacitación en prevención contra el cáncer de mamá, en esta actividad en coordinación con el Servicio Nacional de Salud (SNS) se realizaron sonografía de mama a las mujeres mejores de 40 años o con familiares que hayan sufrido de esta enfermedad.

Se evidencia donaciones realizadas de la institución ante a las zonas afectas por el paso del huracán Fiona, se realizó una jornada de donación voluntaria de alimentos por parte de los colaboradores de la institución.

En otro orden se evidencia que la institución cuenta con equipo deportivos, comité de seguridad y salud ocupacional.

Para el 2023, se proyecta la implementación de un programa “Voluntario Contraloría” con la finalidad de realizar actividades a favor de medio ambiente y socio cultural y responsabilidad social con impacto en nuestro grupo de interés. Al igual se proyecta realizar acuerdo interinstitucional en mira a fortalecer la responsabilidad social.

**Evidencia.**

- Plan Estratégico Institucional 2021-2024 pág. 37.
- Informe del programa Contralor Estudiantil.
- Fotografía Programa Contralor Estudiantil.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía donación huracán Fiona.</li> <li>• Listado de empleados que participaron en la donación de alimentos Fiona.</li> <li>• Fotografía eventos deportivos.</li> <li>• Acta Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> </ul>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La Contraloría asegura de disponibilidad de recursos para la implementación efectiva de su PEI y POA, formulando anualmente según los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) el presupuesto institucional, a la vez elabora el Plan Anual de Compras y Contrataciones Públicas este alineado a los proyectos, productos e iniciativas contemplado en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Para la realización de este la institución cuenta con política de Planificación institucional y control de gestión, política y procedimientos para la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones y procedimientos de ejecución alineados a los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto y por la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>El presupuesto de la Contraloría General para el año 2022 fue aprobado mediante la Ley No. 345-21 por un monto que asciende la suma de RD\$2,481,231,381.00. Después de algunas modificaciones presupuestaria el presupuesto vigente es de RD\$ 2,333,007,132.22. En ese sentido, la ejecución del presupuesto del 2022 fue de un 97.11% (RD\$2,265,591,212.52) del presupuesto</p>	

vigente. Al analizar los productos de la estructura programática, fue ejecutado el 99.85% del presupuesto programado para el producto Órdenes de Pago Autorizadas conforme comprobación de Cumplimiento, un 99.83% del producto Asesoría y Capacitación en el Fortalecimiento del Control Interno, un 99.35% del producto Instituciones Públicas reciben Servicios de Auditorías Internas, un 97.98% del producto del producto Instituciones Públicas con Contrato Registrado conforme a lo establecido y un 92.74% del producto Acciones Comunes.

En cuanto a la ejecución del presupuesto por objeto del gasto, los desembolsos por concepto de remuneraciones y contribuciones ascienden a RD \$1,967,013,072.37, para un 98.99% del total vigente para esta cuenta; para contrataciones de servicios fue de RD\$200,519,573.09 para un 89.71%; el de materiales y suministros RD \$33,875,535.18 para un 88.67%; el de transferencias corrientes RD\$373,033.83 para un 27.84%; el de bienes muebles, inmuebles e intangibles RD \$58,460,954.88 para un 75.88%; y el de obras RD\$3,687,289.11 para un 100%

Esto permitió que la institución obtuviera un 97% de cumplimiento en el índice de gestión presupuestario.

En cuanto a la gestión de compras La Dirección Administrativa y Financiera apoyada por la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza cada año la planificación de las compras y contrataciones de bienes, servicios y obras, a partir del Plan

	<p>Operativo Anual. Todo este proceso se realiza conforme al cumplimiento de la ley No.340-06 de Compras y Contrataciones, y sus modificaciones en la ley No, 449 -06. Durante el 2022, se adjudicaron 209 procesos de compras, de los cuales 133 correspondieron a compras por debajo del umbral, 46 compras menores, 22 procesos de excepción, 5 comparación de precio y 3 licitaciones públicas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional 2022</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022</li> <li>• Políticas y procedimientos de la Div. De Compras y Contrataciones</li> <li>• Memoria Institucional 2022, pág. 35-40.</li> <li>• Informe de Compras y Contrataciones.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) 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>Mediante el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se plasman las estrategias institucionales y mediante el Plan Operativo Anual se establecen las prioridades vinculadas al PEI, en esta cada área de la estructura organizacional cuenta con un Plan Operativo Anual aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva y el Director de Planificación y Desarrollo. Cada área es responsable de ejecutar los productos e indicadores asignados.</p>	

	<p>Para realizar el POA se cuenta con una política de Planificación Institucional y control de gestión, donde se dictan los lineamientos para la elaboración y ejecución del POA.</p> <p>La institución cuenta con un mapa de proceso institucional y una política de gestión de proyectos. El portafolio de proyectos de la Contraloría General de la República para el año 2022 estaba compuesto por seis (6) proyectos de impacto, orientados a mejorar la eficiencia de sus procesos, a través de la digitalización de los servicios, simplificación de trámites, fortalecimiento de alianzas estratégicas y la innovación. A continuación, se presentan los tres (3) proyectos orientados a la mejora de procesos transversales de la institución, los proyectos restantes fueron detallados en la sección de resultados misionales (Implementación del Sistema Unificado de Gestión de Pagos (SUGEP), Índice de Control Interno e Implementación del TeamMate+).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Planificación Institucional y Control de gestión</li> <li>• Política de Gestión de Riesgo</li> <li>• Mapa de proceso Institucional</li> <li>• Memoria institucional 2022, pág. 49.</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>Mediante la formulación del Plan Operativo Anual se elaboran los planes y tareas que deben ejecutar cada una de las áreas de las instituciones.</p>	

	<p>Cada POA de cada área este asociado a un eje estratégico, un objetivo estratégico que a su vez se vincula con una productos o iniciativa estratégica las cuales contienen sus respectivos indicadores estratégicos.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2021, este cuenta con 10 objetivos estratégicos, 48 iniciativas estratégicas y 23 indicadores estratégicos.</p> <p>De igual el Planes Operativos Anuales (POA) en base a las prioridades y las estrategias nacionales, para el POA del 2022 se identificaron 61 productos divididos por ejes estratégicos y a su vez vinculado al objetivos e indicadores estratégicos.</p> <p>Estos objetivos e indicadores estratégicos son monitoreado de forma mensual, trimestral, semestral y anual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Plan Estratégico Institucional 2021-2024 pág. 31-63.</p>	
<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 Contraloría General de la República una vez formulado su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, comunicó y socializó su marco estratégico institucional a sus empleados y otras partes interesadas. Está dividido en etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En una primera etapa, se realizaron jornadas internas de socialización con todos</li> </ul>	

los colaboradores en 25 encuentros en el Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI) con la participación de más de 600 colaboradores.

- En la segunda etapa se realizó un acto de lanzamiento en el cual participaron grupos de interés (ministros, viceministros, directores generales), contando con la participación de la Dirección General de presupuesto, Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, Cámara de Cuenta, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Obras Pública, de las principales instituciones del gobierno central y descentralizado. Este acto contó con la presencia del presidente Luis Afínador Corana. En total participaron 102 personas.
- Mediante murales informativos, correos internos, divulgamos la misión, visión y valores, en cada una de las instalaciones de la institución.
- En la inducción de personal entregamos brochure donde resaltamos la misión visión y valores.

	<p>A través de su política de comunicación interna y externa, se comunican eficientemente los objetivos, las estrategias, planes/tareas.</p> <p>Se evidencia la realización de talleres trimestrales de resultados POA, donde cada área presenta el logro obtenido durante el trimestre, esta información es comunicada mediante correo electrónico, mural institucional hacia los colaboradores y redes sociales y portal de transparencia a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Informe Trimestral POA.</li> <li>• Foto redes sociales</li> <li>• Murales informativos.</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>Se evidencia que la Contraloría General de la República, realiza trimestralmente talleres de resultados de los POA, en el mismo cada director es responsable de presentar sus resultados.</p> <p>Estas presentaciones se basan en el monitoreo constante realizado por la dirección de Planificación y Desarrollo, en este mismo orden se evidencia en la Política de Planificación institucional y control de gestión las áreas al inicio de cada trimestre pueden solicitar cambios o ajustes según los riesgos o supuestos presentados que le imposibilitan el cumplimiento de los mismos.</p> <p><b>Buscar el desempeño por áreas</b></p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de monitoreo.</li> <li>• Foto de talleres de resultados</li> <li>• Listado de participantes talleres de resultados.</li> </ul>	
--	---	--

**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>Desde el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Contraloría trazó un <b>eje estratégico 3</b> orientado a la <b>“Excelencia Operativa”</b> este a través de su objetivo estratégico 3.1 <b>Eficientizar los procesos de la Institución para mejorar la oportunidad de fiscalización integral y la experiencia de los usuarios, a través de la innovación y la mejora continua.</b> Ha identificado las necesidades y posibles cambios a través de la innovación mediante el uso de la tecnología.</p> <p>En el 2022, la institución implemento 4 herramientas tecnológicas que permitieron mejorar la experiencia del cliente en la institución, dentro de estas podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalización del servicio de certificaciones de cargos, a través, de un desarrollo interno de un software gestión de certificaciones de cargo. Este ha facilitado que más de 55,861 ciudadanos solicitaran este servicio sin necesidad de asistir a la institución. El</li> </ul>	

mismo está disponible a través de nuestra página web institucional.

Gracias a esta plataforma en el 2022, se realizaron 55,861 solicitudes de certificación cargo, de las cuales el 93% (52,214) fueron solicitadas vía virtual y el 7% (3,647) presencial. Del total de solicitudes, el 91.39% (51,052) fueron finalizadas y entregadas y se encuentran disponibles para descargarlas por el ciudadano, mientras que el restante 8.51% fueron devueltas para fines de subsanación y otras eliminadas por incumplimiento a la política establecidas.

- Para el manejo de las autorizaciones de órdenes de pago se implementó la herramienta Sistema único de Gestión Pago (SUGEP)

El 16 de enero del 2022 inició el proyecto para implementar el Sistema de Tramitación de Pagos con el objetivo de eficientizar y transparentar el proceso de autorización de orden de pagos. Anteriormente, este proceso se realizaba en tres (3) plataformas distintas, lo cual no permitía tener trazabilidad del estatus de la solicitud de pago. Por esto, se realizó un análisis completo del flujo para cada tipo de orden de pago (bienes y servicios, obras, libramientos, cheques y transferencias directa, regulaciones y anticipo) y se parametrizó el sistema incluyendo nuevas funcionalidades para mejorar los

controles. Ahora, el proceso iniciará desde la Unidad Ejecutora y se realizará todo en una misma plataforma. En ese sentido, el 26 de agosto iniciaron las capacitaciones para la implementación del piloto en 37 instituciones, de las cuales al 28 de noviembre 2022 solo 35 se encuentran activas tramitando por el SUGEP.

Como resultado de la implementación del piloto, desde la entrada en producción del sistema, el 26 de septiembre 2022, al 28 de noviembre, se autorizaron 5,476 órdenes de pagos, de las cuales 3,875 son libramientos, 8 anticipos y 1,593 cheque/transferencia.

- **Implementación de la herramienta Team Mate**

En el mes de septiembre 2022 finalizó la implementación de la herramienta TeamMate+, un sistema integral de gestión de auditorías diseñado para gestionar todos los aspectos del proceso de auditorías. A través de esta herramienta, se agilizará el proceso de auditorías, mediante la estandarización de los papeles de trabajo, revisión, emisión de informes y reportes, incrementando así la productividad, tiempo y calidad de los entregables. TeamMate+, permite identificar riesgos, crear informes de evaluación, programar proyectos, asignar recursos, capturar horas, realizar seguimiento de auditorías y problemas,

crear y gestionar auditorías a través de una base de datos electrónica avanzada de documentos de trabajo.

Como resultado de la implementación de la herramienta, se realizaron los siguientes entregables:

- Se instaló la nueva versión del sistema;
- Se realizaron cinco (5) jornadas de entrenamiento sobre el uso de la plataforma de TeamMate+ a 138 auditores; Se realizó una (1) jornada de entrenamiento para champions de TeamMate con una participación de 33 personas y una (1) jornada de entrenamiento sobre el uso de la licencia de TeamMate Analíticos con una participación de 5 personas.
- Se diseñó un (1) tablero de visualización para el control y seguimiento de las auditorías.

En total el proyecto incluyó la disponibilidad de: 57 licencias de TeamMate+ en funcionamiento, 5 licencias de TeamMate+ Analíticos en funcionamiento.

**Evidencia:**

- Memoria institucional 2022. Pág. 129
- Informe de cierre proyecto SUGEP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de cierre proyecto certificaciones de cargos.</li> <li>• Informe de cierre proyecto Team mate.</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>Como cultura impulsora por la innovación la Contraloría ha realizado dos benchlearning internacional las mismas fueron realizadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contraloría de Chile:</b> con la finalidad de conocer las mejores prácticas en materia de controles internos y auditoría; así como las fortalezas del modelo de operaciones y procesos en esa institución. Dicho acercamiento se realizó con el propósito de emprender proyectos alineados al marco estratégico para el fortalecimiento institucional.</li> <li>• <b>Contraloría de Colombia:</b> el fin de esta visita fue explorar los resultados de la implementación del modelo de control preventivo y concurrente basado en Big Data, y su repercusión positiva en la economía y el bienestar de la gente. El novedoso modelo le ha permitido a Colombia crear un sistema de georreferencia o control simultaneo de todas las obras, a través de satélite y drones, con los que pueden verificar en tiempo real la ejecución de los presupuestos, antes de que el Estado desembolse los pagos a los contratistas. Asimismo, estos poseen una red familiar de todos los posibles contratados del Estado</li> </ul>	

	<p>que le permite crear vínculos capaces de generar alertas para investigar a proveedores y controlar, al mismo tiempo, la adecuada ejecución del presupuesto y la política pública que debe implementar el organismo correspondiente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de resultados visita Colombia</li> <li>• Presentación de Resultado Visita Chile</li> <li>• Fotos de eventos.</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se cuenta la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Mediante la gestión de proyecto se evidencia las ideas de innovación 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><b>Estos proyectos son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificaciones de cargos</li> <li>✓ Team MATE</li> <li>✓ SUGEP</li> <li>✓ Gestión de Recursos Humanos</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de cierre proyecto SUGEP</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de cierre proyecto certificaciones de cargos.</li> <li>• Informe de cierre proyecto TeamMate.</li> </ul>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Mediante el Presupuesto Institucional, la institución asegura la disponibilidad de los recursos Necesarios para la implementación de los cambios planificados, siguiendo los lineamientos de los órganos rectores, estos contemplado en el PACC, a través de la gestión de proyectos.</p> <p>Tal y como se explica en el ejemplo 4 del subcriterio 2.2.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Institucional</li> <li>• Informe de ejecución presupuestaria</li> <li>• Informe ejecución PACC.</li> </ul>	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La gestión y mejora del talento humano en la CGR está implementada acorde a la estrategia y planificación, por ello se contemplan en el PEI 2021-2024 el Eje Estratégico 4, exclusivo para el Desarrollo del talento humano, que se enfoca en el desarrollo integral del recurso máspreciado de la Contraloría: <b>su gente</b> . Evoca un reenfoque en la gestión de los recursos humanos, a través del	

	<p>fortalecimiento de los perfiles conforme a habilidades técnicas y blandas se refiere, el aseguramiento de un espacio físico y clima laboral adecuado, con el propósito de lograr una mayor productividad y un ambiente laboral digno.</p> <p>Es digno de mención, que el diseño o elaboración de los planes antes mencionados, se lleva a cabo con amplia participación de los colaboradores y grupos de interés, quienes aportan ideas y proyectos innovadores para ser implementados en la institución. En el PEI 2021-2024 participaron <b>63</b> colaboradores de la Contraloría, involucrándolos desde la planificación y posteriormente con la ejecución y monitoreo de los planes y proyectos, empoderando así, al personal en todo el accionar de la institución. <b>Ver subcriterio I.1</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</li> </ul>	
<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 CGR a través de la Dirección de Recursos Humanos se han establecido e implementado las políticas y procedimientos de aplicación de los diferentes subsistemas de gestión humana, establecidos bajo el lineamiento de la Ley núm. 41-08, y sus diferentes reglamentos de aplicación. En el 2022, se han elaborados documentos en fortalecimiento de los diferentes subsistemas, tales como; un (1) Plan de Emergencia, cuatro (4) Políticas y ocho (8) Procedimientos CGR.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de políticas y procedimientos RRHH.</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad,</p>		

<p>neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>A fin de garantizar que se desarrollen todos los proyectos y actividades institucionales, cada año y cuando surge alguna necesidad especial, se realiza la planificación del personal requerido de desde cada área, los cuales se contemplan en el presupuesto institucional, luego de contar con las validaciones y aprobaciones correspondientes del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>La institución ha establecido los controles para que se apliquen las políticas y procedimientos de <i>reclutamiento y selección del personal PR-DIRSED-0</i>, que garanticen la selección, asignación y desarrollo del colaborador contratado, y que el mismo cumplan con las especificaciones o perfiles del puesto que se han definido mediante el manual de descripciones de cargos vigente y en el proceso de actualización que se lleva a cabo actualmente con todas las posiciones de los empleados. Los procesos evaluativos incluyen aplicación de evaluación psicológica, técnica, entrevistas y comprobación de los conocimientos avalados en los soportes de los currículos de los postulantes</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de reclutamiento y selección de personal.</li> <li>•</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 CGR promueve la movilidad interna y externa de sus empleados, de acuerdo con las necesidades, requerimientos de actividades y procesos que se presenten en áreas administrativas y técnicas. Se aprovechan para promover a aquellos empleados que cumplen con el perfil requerido, mediante los</p>	

	<p>trámites de interinatos tramitados con el MAP, así con el objetivo de garantizar la carrera profesional, basada en el criterio de mérito, en los períodos <b>2021- 2022</b> fueron realizadas ciento <b>(101)</b> promociones, <b>(107)</b> traslados, <b>(211)</b> aumentos salariales y por comisión de servicios <b>(15)</b> tomando en consideración las evaluaciones de desempeño y el excelente rendimiento del colaborador</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción de personal.</li> </ul>	
<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>Luego del proceso de inducción al personal se procede a ejecutar el proceso de creación de acuerdo del desempeño, el cual se crea y se firma, el documento formal que contiene los acuerdos entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el servidor durante el período evaluado. La elaboración de los mismos facilita el establecimiento de tareas, y responsabilidades y tiempos para el cumplimiento de forma individual. Para el 2022 fueron realizados 1792 y para 2021 se elaboraron 1632. Este proceso implica comunicación recíproca, diálogo y consenso entre los supervisores y el personal bajo su cargo. Se garantiza el ejercicio de la alineación con los instrumentos de planificación POA y PEI y que se puedan establecer metas niveladas entre los colaboradores. Dichos acuerdos se monitorean trimestralmente internamente y por el MAP, a través de una entrevista de seguimiento y al final de año se realiza la evaluación del rendimiento individual</p>	

	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación acuerdo de desempeño.</li> </ul>	
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.		No se ha desarrollado una política de 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>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>En la CGR la capacitación y desarrollo del talento humano es un proceso educativo de carácter estratégico, aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual el personal adquiere y/o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relacionadas con su puesto de trabajo. En este contexto, se desarrollan acciones formativas de impacto, incluidas en el <i>plan de capacitación y desarrollo</i>.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2022</li> </ul>	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución ha establecido los controles para que se apliquen las políticas y procedimientos de reclutamiento y selección del personal PR-DIRSED-0, que garanticen la selección, asignación y desarrollo del colaborador contratado, y que el mismo cumplan con las especificaciones o perfiles del puesto que se han definido mediante el manual de descripciones de cargos vigente y en el proceso de actualización que se lleva a cabo actualmente con todas las posiciones de los empleados. Los procesos evaluativos incluyen aplicación de evaluación psicológica, técnica, entrevistas y comprobación de los conocimientos avalados en los soportes de los currículos de los postulantes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Reclutamiento y Selección de personal.</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>A través de la gestión de proyectos la se permite el desarrollo de nuevas ideas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Proyecto SUGEP</p>	
<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>En los planes de la Escuela Nacional de Control (ENC) de la CGR, están diseñados con el objetivo de proveer la capacitación en línea (e-learning) y presencial; asimismo se contemplan capacitaciones <i>on-line</i> sobre los sistemas de gestión, tanto los de nueva implementación como reforzamiento de los sistemas vigentes, igualmente los planes de</p>	

	<p>capacitación incluyen cursos de ofimática para alinear las capacidades de los colaboradores a las necesidades de conocimientos requeridos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Listado de participantes de capacitación de liderazgo.</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se tiene evidencia de Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se demuestra que Contraloría, provee transporte colectivo al personal, en vehículos de la flotilla que operan en varias rutas que cubren las vías del distrito nacional y santo domingo oeste, santo domingo este y santo domingo norte contribuyendo a la calidad de vida de los colaboradores y reduciendo la emisión de dióxido de carbono</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos del Transporte.</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>la Escuela Nacional de Control (ENC) de la CGR, están diseñados con el objetivo de proveer la capacitación en línea (e-learning) y presencial; asimismo se contemplan capacitaciones <i>on-line</i> sobre los sistemas de gestión, tanto los de nueva implementación como reforzamiento de los sistemas vigentes, igualmente los planes de capacitación incluyen cursos de ofimática para</p>	

	<p>alinear las capacidades de los colaboradores a las necesidades de conocimientos requeridos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de participantes capacitación virtual.</li> </ul>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La CGR se rige por lo establecido en la Ley de Función Pública 41-08 en su artículo 48, donde se establece el derecho a recibir la inducción, formación y capacitación adecuada, a fin de mejorar el desempeño de sus funciones, su desarrollo integral y la calidad del servidor público. Este proceso de inducción se evidencia en los empleados de nuevo ingreso, los cuales son acompañados en el proceso de adopción y conocimiento de sus funciones con la programación del Taller de Inducción Institucional, impartido por CGR y el programa de Inducción a la Administración Pública, impartido por el Instituto de Administración Pública (INAP) a estos nuevos empleados; además, los nuevos colaboradores son guiados por sus supervisores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de participantes</li> </ul>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No se evidencia ¿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>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>En la Contraloría se promueve una cultura de comunicación abierta y de diálogo, evidenciado con el desarrollo de las jornadas para la elaboración de los planes estratégicos y operativos; asimismo, realizan reuniones con los diferentes comités institucionales, con miras de promover un diálogo abierto entre los intereses de cada una de las áreas. Otra herramienta de los colaboradores para expresar su sentir es a través de los buzones de quejas y sugerencias, distribuidos en las localidades: principal, piso 11 y la Caonabo, siendo en total <b>(45)</b>. Estos sistemas permiten la utilización del su uso, lo que sirve para mantener el diálogo entre la institución en las ideas de los colaboradores. Cabe destacar que todas las quejas y/o sugerencias tienen su plan de mejora, según corresponde</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de quejas y sugerencias.</li> </ul>	
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>La CGR estimula al personal con el uso de los buzones de sugerencias, el cual está regulado mediante la <i>política de Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas y Reclamaciones</i> y se aplican encuesta de clima para conocer su parecer sobre diferentes aspectos institucionales y posterior elaboración del plan de mejora, realizado con la participación de una representación de los colaboradores de las diferentes unidades organizativas de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de quejas y sugerencias.</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 institución involucra a los empleados o una representación en el diseño y desarrollo de las iniciativas de impacto institucionales como planes, proyectos, procesos y servicios, como ejemplo: participación en la construcción de nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con el lema Cambiamos Juntos, en el desarrollo de Proyectos Estratégicos Sustantivos y Transversales como Proyecto de implementación de Presupuesto por Resultados, despliegue de la gestión por procesos Sustantivos y Transversales.</p> <p>También son involucrados en la elaboración de planes de acción para la mejora como resultado de las encuestas de Clima Organizacional, encuestas de medición de los servicios, Plan de Mejora CAF. Además, contamos con Asociación de Servidores, Comité de Emergencias, Seguridad y Salud, Comité de Calidad y Comité de Ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lista de participación PEI 2021-2024.</i></li> <li>• <i>Acta de constitución de proyecto.</i></li> <li>• <i>Talleres de formulación de Planes, Programas y Proyectos.</i></li> </ul>	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>A través de los Acuerdos de Desempeño que consiste en un documento formal que contiene lo consensuado entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el supervisado durante un período de evaluación del desempeño. Se establece en forma de objetivos y metas a alcanzar y debe estar debidamente firmado por ambas partes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de elaboración de acuerdo de desempeño.</li> <li>• Carpeta de acuerdos de desempeños por área</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La CGR aplicó la encuesta de clima organizacional <b>2022</b>, con el objetivo de que los servidores puedan retroalimentar a la institución sobre el desempeño institucional para la implementación de mejoras y alineación a los aportes de ideas realizados por los mismos. Los resultados de la encuesta de clima demuestran una mejora sustancial pasando de 80% en 2017 a 86% en el 2022, producto de los planes de mejora desarrollados. Además, en la institución a través de las reuniones de trabajo se comparten ideas y experiencias. Otros mecanismos utilizados son las encuestas de satisfacción, el buzón de sugerencias y formación de equipos multifuncionales para mejorar procesos o implementar proyectos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de encuesta de clima 2022.</li> </ul>	

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución conformó un comité de seguridad y salud Institucional responsable de preservar la salud y la seguridad de los colaboradores. De igual forma, se actividades como simulacro, talleres de capacitación, correos informativos.</p> <p>Para el área del cuidado de la salud la institución cuenta con un consultorio médico para prestar atención de inmediata en caso de emergencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Correo informativo de difusión sobre el</li> <li>• Manual de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> <li>• Fotos de simulacro.</li> <li>• Listado de participantes de talleres y capacitaciones sobre temas de capacitación</li> </ul>	
<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>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La CGR cuenta con una estructura física que contiene rampa de acceso para personas discapacitadas, baños amplios, ascensores, en atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano área física</li> <li>• Fotos Ascensor, rampa, baños</li> </ul>	
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).		No se evidencia planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).

#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

##### Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.).	En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 de la CGR, en su Eje Estratégico sobre la Excelencia Operativa, se contempla <i>“Eficientizar los procesos de la Institución para mejorar la oportunidad de fiscalización integral y la experiencia de los usuarios, a través de la innovación y la mejora continua”</i> . Es por esta razón que la CGR ha <b>identificado sus principales socios claves o grupos de interés</b> dentro de los cuales se pueden identificar la DGCP, la Digecog, Banco Interamericano de Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Instituto Internacional de Auditores Forenses Antifraudes (IIAFA), Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD), Liga Municipal	

	<p>Dominicana, entre otros, con los que ha establecido alianzas formales e informales a los fines de impulsar el logro de los objetivos y retos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional.</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 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>Con la finalidad de fortalecer las labores y generar valor a los grupos de interés, la Contraloría ha firmado tres (3) acuerdos y/o convenios con instituciones Gubernamentales, tres (3) acuerdos de cooperación internacional, un (1) acuerdo con instituciones profesionales y un (1) acuerdo de cooperación relacionado a la responsabilidad social, durante el período del 2020-2023. Cada convenio establece los acuerdos a ejecutar de cada institución cuyos resultados son monitoreados sistemáticamente por las áreas correspondientes. Durante el 2023, se contempla mejorar los procesos, aplicando matrices de seguimiento a los acuerdos y formularios para la evaluación y la elaboración de una política de evaluación de los acuerdos, que será ejecutado por la Dirección Jurídica de la CGR</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de acuerdo.</li> </ul>	
<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>Cada convenio establece los acuerdos a ejecutar de cada institución cuyos resultados son monitoreados sistemáticamente por las áreas correspondientes.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio DGCP</li> <li>• Convenio IIAFA</li> <li>• Convenio Homocentro Nacional</li> </ul>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se identifican identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
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>La Contraloría, mediante su proceso de compras y contrataciones se 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de compras y contrataciones</li> </ul>	

**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>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La CGR actuando apegado a sus valores como es el de la transparencia, se asegura de colaborar con los ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés, compartiendo informaciones relevantes sobre el desempeño de la institución, así como de los resultados de las evaluaciones y monitoreos realizados. De esta forma, garantiza el cumplimiento a lo establecido en las leyes y normativas aplicables como son: 1) Ley de Libre Acceso a la Información Pública núm. 200-04, 2) La norma para el desarrollo y gestión de los</p>	

	<p>portales web y la transparencia de los organismos del Estado dominicano (<i>Nortic A2-2021</i>) y 3) la norma sobre publicación de <i>datos abiertos</i> del gobierno dominicano (<i>Nortic A3-2014</i>).</p> <p>En el portal de transparencia institucional de la página web <a href="http://www.contraloria.gob.do">www.contraloria.gob.do</a> asegura la disponibilidad de la información. Los resultados obtenidos por los órganos rectores dan fe, de la calidad, amplitud y oportunidad de las informaciones que son publicadas en el portal de transparencia. En el período 2022, se logró una calificación de un 97.2% en el índice de transparencia que evalúa la Digeig y para ítem de Gobierno Abierto y e-Participación en de la ITGE se alcanzó un 24.75 de 25 puntos, según la evaluación realizada por la Ogtic. Ver <b>subcriterio 6.2</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de transparencia</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>Para <i>incentivar la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes</i>, la CGR planificó, dentro de su Plan Estratégico Institucional <b>versión 2021-2024</b>, la realización anual de la encuesta para medir el nivel de satisfacción ciudadana con relación a los servicios. Los resultados han sido excelentes durante el año 2022 alcanzando un nivel de satisfacción del <b>97%</b> superando la meta propuesta de un 90%.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de índice de satisfacción ciudadana</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>Tomando en cuenta la norma para la <i>gestión de las redes sociales</i> en los organismos gubernamentales (EI-2022) y lo establecido en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 donde se proyecta como meta el aumento de la presencia en las redes sociales en el 2022. Los resultados alcanzados en el 2022 produjeron un total de 62,261 entre todos los seguidores en las redes Facebook, Twitter, Instagram y Youtube. Lo anterior evidencia que la ciudadanía utiliza esta vía con los fines de mantener comunicación e interacción con Contraloría.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Mediante la Carta Compromiso al Ciudadano la institución informa a sus clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Catálogo de Servicio WEB</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha estado inmersa en la realización de la formulación física y financiera que se desarrolla sobre la base de asignación de recursos a cada meta del Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023 y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC 2022 y 2023). Este ejercicio es liderado por DIGEPRES con el propósito de evaluar la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestaria en función de los productos y servicios que ofrecen las instituciones dentro del ámbito de su ley.</p> <p>Durante el año 2022 el presupuesto la CGR fue de 97% de un monto aprox. 2,800 MM, facilitando la ejecución de todos los proyectos y actividades establecidas en el PEI y POA institucional.</p> <p>Para el año 2023 y 2024 se proyecta que la CGR disponga de un incremento en el presupuesto de XX%, producto de la gestión realizada ante la DIGEPRES y por el apoyo presupuestario recibido por otras fuentes de ingresos como el PROGEF y BID..</p> <p>En 2023 se evidencia fue realizada una mejora en la formulación del POA 2023, a los fines de incluir indicadores y actividades que impactan en la gestión de las finanzas.</p>	

A los fines de garantizar la alineación y el cumplimiento de la legislación se ha dispone de una política planificación institucional y control de gestión donde se abordan los lineamientos para la formulación del presupuesto institucional y del plan anual de compras.

Este proceso se realiza con la participación del staff directivo de forma que se garantice que todas las áreas incluyan las necesidades de recursos requeridas para el logro de los proyectos e iniciativas estratégicas definidas.

Asimismo, la Contraloría tiene alineado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la gestión financiera a través del Sistema Ruta, el cual es una plataforma tecnológica del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo donde se visualizan los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos estratégicos a través del seguimiento a los indicadores establecidos.

**Evidencia:**

- Formulación de presupuesto físico financiero.
- Plan operativo Anual (POA) 2022 y 2023
- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022 y 2023
- Estructura programática trimestral
- Captura de pantalla del Sistema Ruta donde se visualice el presupuesto.

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución implementa la metodología de administración y valoración de riesgo integrando los objetivos financiero y no financiero. De igual forma, la Dirección Administrativa y Financiera desarrolla todas sus funciones apegadas a las indicaciones plasmadas en las leyes de Presupuesto, Compras y Contrataciones.</p> <p>Se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del Órgano Rector, a través del Comité de Compras Institucional, en el que se analizan las ofertas de cada uno de los procesos. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde a los requisitos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz Valoración y Administración de Riesgo.</li> <li>• Actas de reuniones comité de compras</li> <li>• Informe de opinión técnica por las áreas.</li> </ul>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La Contraloría mediante el portal de transparencia en la página web asegura la transparencia financiera y presupuestaria realizando las publicaciones de ejecución presupuestaria, informes físicos financieros. De igual forma, mediante el portal se publican todos los procesos correspondientes a compras y contrataciones.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos</p>	

	<p>públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa-sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presupuesto Institucional</li> <li>✓ Ejecución Presupuestaria</li> <li>✓ Plan Anual de Compras (PACC) 2022 y 2023</li> <li>✓ Compras por debajo del umbral</li> <li>✓ Compras Menores.</li> <li>✓ Compras dirigidas a MIPYME</li> <li>✓ Licitación Pública.</li> <li>✓ Estado de Cuenta Suplidores</li> <li>✓ Ingresos y Egresos</li> <li>✓ Informes de Auditorias</li> <li>✓ Inventarios de Activos Fijos – Inventarios de Almacén.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución presupuestaria</li> <li>• Informe de compras y contrataciones</li> <li>• Informe de finanzas</li> <li>• Plan Anual de Compras (PACC) 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Mediante el portal de transparencia en la sección de finanzas, la institución pública informe relacionado con la relación de ingresos y egresos, informes de auditorías. En ese mismo orden, la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

institución utiliza los sistemas de control y evaluaciones autorizados por los órganos rectores.

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

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

- ✓ El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.
- ✓ La elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023.
- ✓ La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática 2021.
- ✓ La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto.
- ✓ El Informe de ejecución de producción físico- financiera.
- ✓ Los Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el

	<p>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros.</li> <li>• POA 2022 Efectividad del PACC 2022</li> <li>• Ejecución del presupuesto 2022 institución 2022</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>Mediante los lineamientos establecidos por la Dirección General de Presupuesto la Contraloría realiza su formulación presupuestaria, está alineada al Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Para un mayor control presupuestario perteneciente al sistema de monitoreo y medición de la gestión pública está el indicador de gestión presupuestaria que tiene como finalidad medir el grado en como la institución lleva a cabo una gestión Presupuestaria eficaz, eficiente y transparente.</p> <p>Se evidencia que la Contraloría General República introduce sistemas innovadores de planificación y control, presupuestario con:</p> <p>El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.</p> <p>En la elaboración del Plan Plurianual sectorial 2017-2023.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática.</li> <li>✓ La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto.</li> <li>✓ El Informe de ejecución de producción físico-financiera.</li> <li>✓ Los planes de Compras y Planes Operativos, basados en el Plan Estratégico.</li> <li>✓ Captura de pantalla del sistema RUTA 2021.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto aprobado 2022</li> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Remisión de asignación de techo presupuestario</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En la estructura organizacional se puede observar la existencia de una Dirección Administrativa Financiera que está acompañada de dos departamentos como son el Departamento Administrativo y el Departamento Financiero, ambos según las funciones definidas en el Manual de Organización y Funciones de la Institución están descentralizadas en sus responsabilidades financieras.</p> <p>Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC 2022 por cada dirección o área funcional.</p>	

	<p>Asimismo, se dispone en la actualidad de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, e inventarios de almacén.</p> <p>Además, los procesos y procedimientos de la DAF demuestran la delegación de funciones entre las distintas áreas financieras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Manual de Funciones</li> <li>• PACC y seguimiento 2022</li> <li>• Inventario de almacén 2022</li> <li>• Inventario de activos fijos 2022</li> </ul>	
--	--	--

**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>l) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Para salvaguardar las informaciones se han definido y aplicado el <i>procedimiento de restauración de copias de seguridad</i> con el objetivo de asegurar la integridad y disponibilidad de la información mediante la gestión de las copias de respaldo y su recuperación cuando sea requerido, frente a amenazas o accidentes tanto internos como externos con el fin de mantener el buen funcionamiento de los sistemas de información de la institución. Por otro lado, como control de seguridad de la información en el <i>procedimiento de</i></p>	

	<p><i>desvinculación de personal fijo y contratado</i>, establece que al menos una hora antes de la emisión de la desvinculación, la Dirección de Recursos Humanos notificará vía correo electrónico a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación la desvinculación del colaborador para que esta realice el <i>backup</i> del computador asignado e inhabilite los accesos a los sistemas informáticos (local y remoto), correo institucional y archivos en las carpetas comunes de trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-DIOT-01 Procedimiento. Restauración Copias de Seguridad.</li> <li>• PR-DRRHH-02 Procedimiento. Desvinculación Personal Fijo y Contratado</li> <li>• Notificación desvinculación personal</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Con el fin de garantizar la información disponible y sea usada eficazmente en la Contraloría contamos con la <i>Política de Elaboración y Control de Documentos</i>, creada según los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, que busca establecer los criterios necesarios para la emisión, aprobación, distribución, registro y modificación de los documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad. También se ha creado un <i>repositorio virtual</i> de documentos para que cualquier ciudadano pueda tener disponible los documentos de interés como son: autorizaciones de órdenes de pago, libramientos, leyes, reglamentos, decretos, entre otros. Estos documentos se colocan en el portal web para contar con una información disponible.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PL-DPD-01- política elaboración y control de documentos.</li> </ul>	
--	---	--

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.

Aprovechamos la tecnología y las oportunidades que nos brinda la transformación digital como medio para aumentar el conocimiento y para gestionar la información de manera oportuna a través del uso de Microsoft 365, Teams, Zoom, MS Planner, que son herramientas permiten a los colaboradores realizar su labor eficientemente y colaborativa. También se ha impulsado hacia lo externo, con la automatización y puesta en línea de los servicios y el proyecto de firma digital.

**Evidencia:**

- Adquisición de licencias 365.

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Mediante el reporte de las actividades realizadas y plasmadas en el <i>Mural Informativo</i> de la CGR, monitoreamos la información de la institución, difundiendo a través del correo electrónico, noticias en página web, notas de prensa, redes sociales. De esta forma los usuarios se mantienen informados sobre las actividades y las informaciones relevantes del quehacer institucional. En la actualidad, avocados al cumplimiento de las mejores prácticas, como la norma ISO 9001:2015, se inició el levantamiento de</p>	

	<p>información para la elaboración de <i>la matriz de comunicaciones</i>.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos Mural Informativo</li> <li>• Plan de Comunicación</li> </ul>	
--	--	--

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.

La institución establece una política de elaboración y control de documento donde especifica cómo administrar la información documentada para que esta sea usada de forma eficiente.

Mediante carpeta común administrada internamente los colaboradores tienen acceso a las informaciones documentada de las políticas y procedimientos institucionales.

**Evidencia**

- Política de elaboración y control de documentos

<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Con el fin de asegurar la información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas, la CGR utiliza su página web dónde colocamos toda la información necesaria para dar cumplimiento con aquellas informaciones que podrían ser de interés para las partes interesadas. Estos datos abiertos, se disponen en modalidades reutilizables, para mayor utilidad de los usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<a href="#">Ver link datos abiertos</a>	
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>La Contraloría ha implementado un programa de entrenamiento cruzado para asegurar que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de política cruzada</li> <li>• Implementación del Programa de política cruzada'</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>El eje III “Excelencia Operacional” del Plan Estratégico Institucional se define los objetivos estratégicos a nivel tecnológico, estos son desplegados mediante planes operativos desarrollados por la dirección de tecnología.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI 2021-2024,</li> <li>• POA.E 3.2 Pág. 36.</li> </ul>	

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se evidencia el monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto)</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>la institución cuenta con un repositorio de información cuya actualización se realiza en tiempo real basado en las informaciones producidas por los sistemas transaccionales que soportan los procesos misionales de registro de contratos y aprobación de órdenes de pago. En adición cuenta con data histórica de los procesos: Conciliación de nóminas, Certificación de cargos, comunicaciones entrantes y salientes de la institución, registro de empleados gubernamentales, normas básicas de control interno, entre otros. Consultando la data del repositorio y de la data histórica se producen reportes estadísticos, informativos utilizados por los auditores como insumo para la realización de las auditoría e investigaciones antifraudes y de gestión para la toma de decisiones. Un ejemplo de la utilidad de las informaciones almacenadas en el repositorio es el aplicativo de tablero de indicadores institucional que permite realizar análisis de datos y producir reportes utilizados para la toma de decisiones oportuna.</p> <p>El proceso de adopción de tecnología inicia con el requerimiento realizado por el área funcional una vez llega el requerimiento a tecnología se realiza un análisis sobre la pertinencia de un desarrollo interno o de adquisición de una solución de terceros, en caso de que la decisión sea la adquisición de una aplicación de terceros se investiga cuales</p>	

	<p>aplicaciones responden al requerimiento del área funcional, tiempo en el mercado, referencias de clientes, consulta al cuadrante de Garner, etc. Se invita a los proveedores a realizar una presentación de la solución donde el área funcional participa junto a la parte técnica con el objetivo de que estos validen si la aplicación cumple con los requerimientos. Luego de agotado este proceso de presentación de soluciones se procede a realizar el requerimiento de adquisición a la Dirección Administrativa y Financiera quienes agotan el proceso de compras correspondiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablero de indicadores</li> <li>• Acta de proyectos de automatización de procesos</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>La institución cuenta con herramientas que fomentan la colaboración como lo son MS 365 y Teams, para fomentar la creatividad se realizan concursos para nombrar aplicativos, slogans de proyectos, entre otros, para el diseño de estos logotipos los colaboradores utilizan regularmente soluciones de open source como Canva. Las postulaciones son remitidas al área organizadora del concurso vía correo electrónico, un ejemplo de este tipo de proceso fue el realizado por el área de Planificación y Desarrollo para el logotipo del lanzamiento del plan estratégico institucional 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión de propuesta de optimización de procesos.</li> <li>• Actas de proyectos de optimización de procesos</li> <li>• Correo concurso para el logotipo del lanzamiento plan estratégico institucional 2022.</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>Desde noviembre del 2021, la institución puso a disposición de los ciudadanos el servicio la línea de certificaciones de cargos, la cual permite a los ciudadanos desde la comodidad de su hogar solicitar y recibir la certificación de cargos sin necesidad de trasladarse a la Contraloría. Otro ejemplo de servicio siendo una de las aplicaciones más valoradas por parte de los usuarios finales es Consulta Libramientos Proveedores a través de la cual los proveedores pueden consultar en que punto del proceso de Contraloría se encuentra el libramiento y recibe un correo electrónico una vez es aprobado el libramiento en contraloría. En cuanto a las consultas Contraloría cuenta con una consulta para verificar la nómina de los empleados públicos que laboran en instituciones del gobierno central esta consulta es muy utilizada por ciudadanos, comunicadores y la banca.</p> <p>De igual forma la institución cuenta con consultas en líneas para que los ciudadanos/clientes tengan una información oportuna sobre las correspondencias remitidas a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Link Servicio en línea Certificaciones de Cargos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Link Servicio en línea NOBACI.</li> <li>• Link Consultas Contraloría.</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>La institución cuenta con herramientas para la protección perimetral, red interna y usuarios finales, para la protección perimetral y de la red interna hemos adquirido e implementado la herramienta NewGeneration Firewalls la cual analiza el tráfico entrante y saliente de la red detectando y bloqueando posibles ataques, detección de IPS, IDS, WAF, antivirus y para complementar esta herramienta contamos con un SANNBOX integrado a la nube del fabricante Fortinet. Para el control de eventos de seguridad hemos adquirido e implementado las herramientas: Fortianalyzer, FortiSIEM. Para la protección de los dispositivos utilizados por los usuarios finales hemos adquirido e implementado la solución de antivirus KASPERKY, la cual cuenta con un EDR cuya funcionalidad es la detección y respuesta frente a amenazas de tipo avanzadas o APT. A los fines de monitorear los eventos y actividades de los usuarios en la red hemos adquirido e implementado la herramienta de auditoría del directorio activo AuditPluss.</p> <p>Para este año nos hemos plantado como objetivo la certificación Nortic A7 norma emitida por la OGTIC sobre Seguridad de la Información.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de los controles de acceso.</li> <li>• Gestión de riesgo.</li> <li>• Seguridad web.</li> <li>• Control de operaciones.</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.	La institución requiere a los proveedores de servicios de arrendamiento de las impresoras multifuncionales que el mecanismo de descarte del tóner sea amigable con el medio ambiente, así como equipos que incorporen funcionalidades de ahorro de energía.	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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).	<p>Mediante el departamento administrativo se garantizan la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Para el mismo se aplican políticas y procedimientos acorde a la necesidad presentada.</p> <p>Se evidencia que la institución garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de</p>	

transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales, a través de un plan de gestión de mantenimiento 2023, donde se encuentra la periodicidad de los mantenimientos de las instalaciones y equipos, asimismo los resultados son medidos en el producto del POA 2023 Porcentaje de satisfacción del personal interno con la calidad de los servicios brindados del departamento Administrativo Financiero, con la meta establecida de un 90%.

Se evidencia que la institución garantiza la provisión de instalaciones físicas adecuadas bajo un ambiente de trabajo óptimo, diseñando diversas áreas y equipándolas con mobiliarios ergonómicos y de confort.

Se evidencia la utilización de equipos inteligentes y sostenibles en la institución, disponiendo de sensores eficientes en los cuartos de baños y ahorrando consumo de agua. En adición se dispusieron dispensadores de gel antibacterial en las áreas comunes de la institución.

**Evidencias:**

- Política de Compras y Contrataciones,
- Políticas de Transportación,
- Política Servicios Generales
- Foto de mobiliarios y espacios.
- Informe del servicio de transporte. Informe encuesta de satisfacción de servicios brindados
- Matriz de mantenimiento de vehículos

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

La Sede de la CGR está en el tercer piso del edificio del Ministerio de Hacienda, ubicado en el #45 de la Ave. México, y a 70 metros de la avenida 27 de Febrero, dos de los trayectos con mayor dinamismo vehicular tanto privado como de rutas del transporte colectivo, rodeada por numerosas instituciones gubernamentales oferentes de servicios de autogestión para los ciudadanos, universidades, bancos, agencias de seguridad, etc.

De cara a la accesibilidad interna, se disponen de rampas y un ascensor de capacidad para (9) personas el mismo provee la posibilidad a personas sin las capacidades motoras suficientes para alcanzar el piso en el que se encuentra la institución, además de un personal cuyas funciones se centran en orientar y facilitar el acceso de las personas a los servicios presenciales ofrecidos.

Se evidencia que la institución dispone de un plan de emergencia institucional compuesta por 35 brigadas de colaboradores que actúan ante cualquier evento catastrófico, además se cuenta con ruta de evacuación debidamente señalizada, con escaleras de emergencias y con extintores dispuestos en la institución.

Se evidencia que el personal que compone las brigadas de emergencia de la institución, recibe talleres y son capacitados periódicamente del mismo modo, los colaboradores de la institución son concientizados en materia de prevención de riesgo laboral.

	<p>Se evidencia la creación de un comité mixto para la seguridad y salud en el trabajo en la administración pública, el cual es el responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del sistema, cumpliendo con las funciones y deberes descritos en la resolución 113/2011 del Ministerio de Administración Pública MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos mejora física de la institución.</li> <li>• Fotos de factores de acceso (parqueos, ascensor, rapas).</li> <li>• Ubicación geográfica</li> <li>• Plan de emergencia institucional.</li> <li>• Acta constitutiva del Comité mixto del SISTAP.</li> <li>• Registro de participantes capacitados comité de emergencia</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>Se evidencia la implementación de procedimientos y políticas sobre la gestión de inventario y descargo de activos fijos, mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), así como el descargo de los bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p>Se evidencia el seguimiento al Plan de Mantenimiento de Planta Física, vehículos y Mayordomía a través de la matriz de seguimiento a los mantenimientos y/o reparación en el que se plasman las acciones a desarrolladas como son mantenimiento preventivos y correctivos a la planta</p>	

	<p>física, equipos, vehículos con su respectiva periodicidad y suplidor.</p> <p>Además, se evidencia la realización de encuesta de los servicios administrativos 2022 con un resultado de un 82% al evaluar la satisfacción de los servicios ofrecidos.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia el uso de los laboratorios de la Escuela Nacional de Control Interno de esta Contraloría General de la República, para la realización de capacitaciones por parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), así como de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).</p> <p>Se evidencia que la institución acoge las solicitudes de los salones para el uso de actividades de carácter público, por medio de prestar las instalaciones de las aulas de la Escuela Nacional de Control Interno de la Contraloría.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de salones</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Para garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energético mediante la aplicación de una política de transportación.</p> <p>Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la institución, mediante la programación de la ruta de transporte de empleados que comprenden las zonas norte, sur,</p>	

	<p>este, oeste y toda la Av. 27 de febrero de la ciudad de Santo Domingo</p> <p>Se elabora un informe de consumo de energía eléctrica donde se compara el año actual con el anterior, así como de un mes a otro.</p> <p>Se evidencia equipos de aires acondicionados de mayor eficiencia, para reducir el consumo de energía eléctrica.</p> <p>Además, la Contraloría dispone de dos plantas eléctricas, las cuales están controladas, a través de un transfer que permite tener un resguardo de energía eléctrica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de transportación</li> <li>• Procedimiento de Mantenimiento de Flotilla</li> <li>• PACC de Transportación</li> <li>• Informe de rutas de empleados.</li> <li>• Informe de transporte.</li> <li>• Informe de mantenimiento planta eléctrica</li> <li>• Informe de energía eléctrica</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>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos. Además, la entidad dispone de algunos estacionamientos en el edificio del Banco Central, así como también, servicios de valet parking para ser utilizados por parte del personal.</p>	

	<p>Se evidencia la presencia de rutas interurbanas por los alrededores de la institución, y de autobuses de uso público colectivo además de las estaciones del metro Casandra Damián y Coronel Rafael Tomás Fernández Domínguez.</p> <p>Se evidencia que, para dar respuesta a la demanda de transporte colectivo de la institución, se creó una nueva ruta de transporte en la Autopista Duarte.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos mejora física de la institución.</li> <li>• Fotos de factores de acceso (parqueos, ascensor, rapas).</li> <li>• Ubicación geográfica</li> <li>• Contrato de arrendamiento de parqueos con el Banco Central</li> <li>• Orden de compra adquisición de nuevo autobús.</li> </ul>	
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 Contraloría General de la República a través de su Planificación Estratégica Institucional (2021-2024) la cual fue diseñada con amplia participación del personal y de los grupos de interés como constató en el criterio 2, en su eje 3 “Excelencia	

operativa” y eje 4 “Desarrollo del talento humano” determina la importancia estratégica de la gestión por procesos claves y del desarrollo organizacional.

En este sentido, se evidencia con la inclusión en el dicho eje de los siguientes objetivos estratégicos vinculados:

- *Eficientizar los procesos* de la Institución para mejorar la oportunidad de fiscalización integral y la experiencia de los usuarios, a través de la innovación y la mejora continua
- *Rediseñar e implementar una estructura organizacional óptima* según las operaciones de la Institución.

La organización en el 2021 actualizó su *Mapa de Proceso Institucional*, dentro de los cuales se identificaron tres (3) macroprocesos estratégicos, 5 macroprocesos claves y 6 macroprocesos de apoyo, estos a su vez, cuenta con un mapa de cadena de proceso donde se muestra la interrelación y conectividad de los procesos claves.

Para la elaboración del mismo participaron más de 30 colaboradores de las diferentes áreas institucionales, tomando en cuenta las necesidades y opiniones de los grupos de interés plasmada en la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).

Luego de haber identificado el mapa de procesos y el mapa de cadena de proceso, se procedió a realizar las *fichas técnicas de los procesos* sustantivos acompañado de los líderes de áreas, aprobadas las fichas de procesos se procedió a documentar las

políticas, procedimientos y formularios, entre otra información documentada que sustenten los procesos, esta documentación se realizó bajos los lineamientos establecidos en la política de elaboración y control de documentos.

Para cumplir con los lineamientos establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) se han documentados políticas y procedimiento que sustentan tantos los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo. Para el 2022, la Contraloría obtuvo un **90.2** en la ejecución de las (NOBACI).

Esto ha permitido que la institución cuente con 153 documentos controlados en apoyo a la ejecución de los procesos.

Todas estas acciones fueron ejecutadas con la finalidad de garantizar una estructura ágil. La institución cuenta con una estructura organización aprobada desde 2018 año y se encuentra planificado en el POA 2023, el rediseño de esta, la cual ya está levantada en un 90%, con la única espera de la revisión final por una mesa técnica conformada por el Controlador en el mes de marzo.

Se cuenta también con el fortalecimiento de la estructura de cargos, según propuesta realizada por la CGR y aprobada por el MAP, a los fines de la creación de la Unidad Antifraudes, lo que ha impactado positivamente en la persecución de la corrupción administrativa en el Estado dominicano.

Evidencia:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Proceso.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024, pág. 42</li> <li>• Mapa de Cadena de Proceso.</li> <li>• Política de elaboración y control de documentos.</li> <li>• Informe Normas Básicas de Control Interno.</li> <li>• Matriz de levantamiento mapa de proceso</li> <li>• Foto de levantamiento con las áreas.</li> <li>• Aprobación estructura de cargos de unidad antifraudes.</li> <li>• Estructura organizacional aprobada</li> <li>• Comunicación de mesa técnica de revisión de estructura</li> <li>• Presentación de propuesta de estructura</li> </ul>	
<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>A través del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, mediante el eje Excelencia Operativa, se ha definido un objetivo estratégico 3.2 asegurar la eficiencia operacional a través del uso e implementación de las TIC. Esto permitió para el año 2022, que la Contraloría General de la República gestionó mediante proyectos la transformación digital de sus procesos sustantivos, implementando plataformas tecnológicas desarrolladas internamente que permitieron digitalizar los siguientes procesos, mediante los siguientes proyectos institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Piloto de Estandarización de tiempo del proceso de registro de contrato, a través de la plataforma TRE Contrato. Completado el 31/01/2022.</b></li> </ul>	

**El objetivo general** de este proyecto consistió en: *Estabilizar el tiempo de respuesta en el proceso de Registro de Contrato.*

Como resultado de este proyecto participó un piloto de 30 instituciones que representaban la mayor carga laboral y fueron capacitado más de 60 colaboradores con diferentes roles, se logró reducir el tiempo de 17 días a 3 días.

- **Automatización Servicio de Certificación de Cargos. Completado el 10/02/2022.**

El Objetivo General de este proyecto consistió en *Estabilizar y Optimizar el proceso de Certificación de Cargos*

Como resultado de este proyecto se diseñó e implementó una herramienta tecnológica llamada *Sistema de Certificación de Cargos*, la cual puede ser utilizada por el portal web y desde la comodidad del celular móvil. Esto logró un impacto que, en el 2022, se realizaron 55,861 solicitudes de ciudadanos sin necesidad de presentarse en la institución. Se redujo el tiempo de respuesta de 3 meses a 4 horas.

- **Implementación Herramienta TeamMate, completado el 10/10/2022,** con el objetivo de que las auditorías internas que realiza la Contraloría en otras instituciones del Estado sean ejecutadas de forma más ágil.

Para el mismo se capacitaron más de 33 auditores internos.

- **Implementación del Sistema Unificado de Gestión de Pago. Completado el 10/12/2022.** Con el objetivo de agilizar la gestión de pago en las instituciones como resultado de este proyecto se realizó un piloto con 34 instituciones carga de tramite las cuales ejecutaron su solicitud de órdenes de pago exitosamente. El informe final reflejó un procesamiento de:
  - ✓ **Libramiento**  
RD\$84,484,020,312.20
  - ✓ **Pagos Directos**  
RD\$ 1,581,487,229.01
  - ✓ **Anticipos**  
RD\$ 219,161,661.35

En otro orden, mediante la aplicación de encuesta de satisfacción, resultados de medición del POA y PEI, analizamos los resultados e implementamos en proyectos a favor de la innovación.

De igual forma a través de nuestro portal de transparencia en fomento a los datos abiertos se publican los resultados de los procesos sustantivos de impacto a la sociedad. Para publicar estos datos la Contraloría cuenta con la certificación Nortic A2, norma para el desarrollo y Gestión de los Portales WEB y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.

**Evidencia:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portafolio de proyecto 2022 (Proyecto de Certificación de Cargos, Implementación del TeamMate, SUGEP, TRE Contrato).</li> <li>• Informe de Índice de Satisfacción Ciudadana</li> <li>• Link Portal de Transparencia. <a href="https://www.contraloria.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas">https://www.contraloria.gob.do/transparencia/index.php/estadisticas</a>.</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>La Contraloría General de la República, para el análisis de los procesos y los riesgos ha diseñado políticas y procedimiento que permite evaluar el desempeño de los mismo.</p> <p>Las políticas diseñadas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Valoración y Administración de Riesgos</li> <li>• Política de Autoevaluación e implementación de Control Interno.</li> <li>• Procedimiento de Autoevaluación de Controles Internos.</li> <li>• Política de Auditoría Interna de Gestión.</li> <li>• Administración de Dashboard (Tablero de Indicadores).</li> <li>• Procedimiento de Medición y Seguimiento de la Satisfacción de los Servicios Internos y Externos.</li> </ul> <p>Para la implementación de estas políticas y procedimientos, cada uno de los procesos cuenta con su ficha técnica donde se identifican los indicadores y los riesgos asociados a los procesos. Estos son monitoreados de acuerdo con la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

frecuencia de medición a partir del tablero de indicadores y el nivel de riesgo a partir de la matriz de riesgo.

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, la organización realiza las siguientes actividades:

- ✓ Análisis FODA y PESTEL, para evaluar el entorno interno y externo, elaborado desde la Planificación Institucional y monitoreado eventualmente desde la Dirección de Planificación y Desarrollo.
- ✓ Para asegurar los recursos y la ejecución de la estrategia institucional anualmente se realiza un Plan de Compras y Contrataciones (PACC), el cual es ejecutado por partida presupuestaria trimestralmente.
- ✓ Auditorías externas, realizadas por los órganos rectores.
- ✓ Resultado de evaluación del Índice de Satisfacción Ciudadana.
- ✓ Resultado de la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- ✓

Producto del diseño de la planificación estratégica realizada el equipo directivo identificó **7 factores críticos de éxito**:

- I. Compromiso con los valores éticos, morales y de responsabilidad social de la

	<p>MAE y su staff directivo, para prevenir y enfrentar la corrupción administrativa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Personal motivado, altamente cualificado con conocimiento funcional de la institución y sus operaciones.</li> <li>3. Excelencia en la gestión contando con la Tecnología de vanguardia, automatización de los procesos institucionales.</li> <li>4. Direccionamiento y alineamiento estratégico, operativo y riguridad técnica en la gestión de proyectos, que garantiza el enfoque por resultados.</li> <li>5. Fortalecimiento de: las capacidades institucionales, del control interno, fiscalización, auditorías de las instituciones y aumento de las Unidades de Auditorías Internas (UAls), mediante el establecimiento de alianzas interinstitucionales.</li> <li>6. Administración eficiente, transparente y óptima de los recursos.</li> <li>7. Oportunidad, calidad, objetividad y consistencia de los informes producidos.</li> </ol> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Valoración y Administración de Riesgos</li> <li>• Política de Autoevaluación e implementación de Control Interno.</li> <li>• Procedimiento de Autoevaluación de Controles Internos.</li> <li>• Política de Auditoría Interna de Gestión.</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Dashboard (Tablero de Indicadores).</li> <li>• Procedimiento de Medición y Seguimiento de la Satisfacción de los Servicios Internos y Externos.</li> <li>• Matriz de Valoración y Administración de Riesgo.</li> <li>• Informe de resultado Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informe análisis FODA.</li> <li>• Tablero de Gestión de Indicadores.</li> <li>• Informe de resultado PACC.</li> <li>• Factores Críticos de Éxito.</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 CGR mediante la <i>Política de elaboración y control de documentos</i> plasman los lineamientos para la asignación de responsabilidades, las mismas son visualizadas en las políticas, procedimientos, manuales elaborados. Estos tienen secciones donde especifican las funciones de los involucrados.</p> <p>En ese mismo orden, se evidencia la asignación de responsabilidades para el cumplimiento de los procesos: en los Planes operativos Anuales, en el Manual de organización y funciones y el Manual de cargos donde se definen las responsabilidades de las áreas funcionales de la institución, así como de los cargos en cada descriptivo de puestos de cada una de las áreas.</p> <p>Adicionalmente, se aplican las mejores prácticas de gestión de proyectos como las establecidas internacionalmente por el <i>Project Management Institute (PMI)</i>, lo que permite crear las fichas de proyectos o actas constitutivas, donde se asigna el</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Patrocinador y el Gerente de Proyectos, además se establecen los cronogramas de actividades donde se designan los responsables de su ejecución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Elaboración y Control de Documento.</li> <li>• Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• Manual de Descriptivos de Puesto.</li> <li>• Políticas y procedimientos de las áreas.</li> <li>• Actas constitutivas de proyectos</li> <li>• Cronogramas de proyectos</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución ha adoptado la cultura de calidad y, por tanto, realiza mejoras, rediseños y optimización de sus procesos. Estas mejoras se realizan de forma completa, aplicando levantamiento de los flujos de procesos y garantizando el desarrollo de sistemas automatizados (softwares de desarrollo propio). Se adopta las buenas prácticas de gestión de proyectos para documentar una bitácora de informaciones sobre las mejoras de procesos.</p> <p>Se han realizado mejoras al mapa de procesos institucionales, contando con dos versiones de dicho documento y ya se está trabajando un proceso de mejora producto de la elaboración del nuevo plan estratégico.</p> <p>Desde el año 2021, la organización ha implementado una cultura de simplificación de trámite, para el mismo se analizan los cambios que</p>	

este puede ocasionar en los requisitos legales. Se desarrollo un repositorio de documentos externos para asegurar que los usuarios de los servicios tengan disponibles los requisitos legales (leyes, reglamentos, decretos, entre otras disposiciones legales) asociados al cumplimiento de requisitos de los servicios brindados por al CGR.

En el 2022, la institución simplificó los siguientes procesos:

- Certificación de Registro de Contrato, esto permitió que la institución publicará un Reglamento No. IN-CGP-RCNCI-2022-01. Es reglamento establece el procedimiento y los requisitos para el registro de contratos en la CGR.
- Se simplificó el proceso de Certificaciones de Cargos, mediante el cual se dio a conocer los requisitos mediante políticas y procedimiento para la ejecución de este proceso para acceder al servicio digital.
- Se simplificó el proceso de Autorización de Órdenes de Pagos. Para inicio del 2023, se emitió la Resolución No. CGR-RES-2023-001. Esta resolución tiene por finalidad instituir el SUGEP, herramienta tecnológica que busca fortalecer y eficientizar el proceso de revisión, validación y aprobación de las órdenes de pago o libramientos, garantizando la transparencia en el control interno de los fondos y la gestión pública institucional.

	<p>Estos cambios han ocasionado revisiones en la ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de Constitución de Proyecto Certificaciones de Contrato, SUGEP y Certificaciones de Cargos.</li> <li>• Reglamento No. IN-CGP-RCNCI-2022-01.</li> <li>• Resolución No. CGR-RES-2023-001.</li> <li>• Política de Certificación de Cargo Digital.</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 institución impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacional e internacional involucrando a grupos de interés relevantes, como hemos mencionado en el criterio 1 y 2.</p> <p>Para la optimización del proceso de certificación de cargos se utilizó la metodología de trabajo de mejora de producción en celda o en japones (<b>Seru Seisan Houshiki</b>). Esta buena práctica permitió innovar en el proceso y obtener los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Reducir el tiempo</b> de elaboración del servicio (Lead Time), llevando el mismo <b>de 3 meses a 4 horas</b> de respuesta.</li> <li>✓ <b>Se eliminaron las largas filas de espera</b> por parte de los ciudadanos que pueden realizar la solicitud desde la comodidad de su celular y recibir respuesta el mismo día.</li> <li>✓ Se tipificaron los tipos de solicitud y se establecieron tiempo de respuesta diferentes.</li> </ul>	

Para la innovación en el proceso de Autorización de órdenes de pago, aplicamos la **metodología Lean Service** que busca mejorar los procesos, optimizar la calidad, eficiencia y nivel de servicio, impactando la productividad de la institución.

Otra herramienta utilizada para innovación es a través de benchmarking; para el 2022, la institución realizó dos benchmarking internacionales:

- ✓ **La Contraloría General de Colombia:** Con el objetivo de aprender sobre su Sistema de control previo y Auditoría interna y Auditoría especiales y la Dirección de Información análisis y reacción inmediata.
- ✓ **La Contraloría General de Chile:** con el objetivo de conocer funciones en Control preventivo y concomitante, Fiscalizar la recaudación, Uso e inversión de los recursos públicos, emitir juicios sobre Responsabilidad fiscal, realizar el cobro coactivo y la incautación de bienes y Control Macrofiscal.

**Evidencias:**

- Informe de resultado proyecto certificación de cargos 2022.
- Informe de resultado proyecto. Autorización de órdenes de pago (SUGEP).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe o presentación de la visita técnica Colombia y Chile.</li> <li>• Fotos Benchlearning</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 Contraloría General de la República, cuenta con indicadores de resultado para monitorear la eficacia de los procesos estos plasmado desde la ficha de los procesos y de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC). Los indicadores son implementados mediante el uso de tablero de indicador Institucional.</p> <p>En el 2022, la institución actualizó la CCC en su tercera versión estableciendo indicadores de tiempo en cada uno de los procesos comprometidos, cuyos resultados son publicados y socializados con las áreas.</p> <p>En ese mismo orden la CGR lanzó su <i>Catálogo de servicio institucional externo</i> donde se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) a los ciudadanos/clientes de la institución.</p> <p>Los resultados de estos monitoreos son evidenciados: en las reuniones de desempeño de los procesos, informe de resultados de encuestas Índice de Satisfacción Ciudadana, informe de desempeño PEI y POA e Informe de evaluación CCC.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informe de Índice de Satisfacción Ciudadana</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de resultado de los procesos misionales.</li> <li>• Informe de Desempeño Plan Operativo Anual.</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 CGR, desde la Dirección de tecnología aplica políticas y procedimientos para revisar y mejora los procesos para garantizar la protección de datos.</p> <p>Para el 2023, se proyecta iniciar la certificación de la Nortic A7. Que certifica la seguridad de la información.</p> <p>Tienen que colocar todo lo relativo a la protección de datos, los backup realizados, las medidas de controles de seguridad existentes para el uso de los sistemas informáticos, permisos para accesos a carpetas compartidas.</p> <p>Está planificado en el Plan Operativo Anual para el 1er y 2do trimestre, realizar los procesos para diagnóstico, capacitación del personal e implementación de la Norma ISO 27001 sobre seguridad de la información, los cuales se realizarán con el acompañamiento de una empresa consultora especializada en esos temas.</p> <p>Con la finalidad de utilizar las más avanzadas tecnologías de la información, la institución ha desarrollado sistemas o software para la automatización de los procesos, entre ellos el SUGEP piloteado en 34 instituciones, el sistema TRE, Sistema NOBACI y del nuevo Índice de Control Interno (ICI) Carta Compromiso al Ciudadano Carta Compromiso al Ciudadano entre otros, que</p>	

	<p>cuentan con los controles de los datos y registro de informaciones seguras. También en coordinación con la OGTIC, el INDOTEL y el MAP se está desarrollando el proyecto de firma digital desde la perspectiva de órgano rector de la Contraloría General de la República, que impactará a todas las instituciones del Estado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Seguridad de la Información.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Como mecanismo para el involucramiento de los ciudadanos/clientes y grupo de interés la Contraloría General de la República aplica encuesta de Índice de Satisfacción Ciudadana donde atendiendo el nivel de satisfacción en las dimensiones se desarrollan proyectos de mejoras.</p> <p>Desde nuestra página web el cliente/ciudadano cuenta con un buzón de quejas y reclamaciones y sugerencia, esta cuenta con política, procedimiento y matriz de seguimiento, donde una vez realizada la queja el ciudadano es contactado para informarle la medida de subsanación a utilizar.</p> <p>Como resultado de la evaluación de la carta compromiso al ciudadano 2020-2022 y las altas quejas sobre el tiempo de respuesta, la Contraloría</p>	

aplicó mejora en su versión 2022-2024, tipificando su servicio y aplicando estándares de Calidad.

En el 2022, la Contraloría lanzó por primera vez su catálogo de servicio institucional dando a conocer su Acuerdo de Nivel de Servicio a la ciudadanía.

Se evidencia la realización en el 2022 y 2023, de Foro de dudas e Inquietudes Contraloría General y permite que los usuarios expresen sus inquietudes y sugerencias sobre la certificación de contratos y temas en general.

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

Se evidencia que la institución ha políticas y procedimientos para atender a las quejas recibidas por diversas vías como buzones de sugerencias, portal SAID, Sistema 311, portal web, encuestas y como lo consigna en la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP mantiene los medios de subsanación ante cualquier reclamación o queja en caso de incumplimientos de CGR en los tiempos de respuesta a la prestación de los servicios.

**Evidencia:**

- Carta Compromiso al Ciudadano.
- Informes índices de satisfacción ciudadana.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Política de seguimiento de Quejas, Sugerencia y Reclamaciones.</li> <li>• Procedimiento de Quejas, Reclamaciones Sugerencia.</li> <li>• Foro de la página web de la Contraloría.</li> <li>• Respuestas suministradas a los usuarios ante quejas o sugerencias enviadas a la institución.</li> </ul>	
<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>La institución impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacional centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>Esta buena práctica permitió innovar en el proceso y obtener los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reducir el tiempo de elaboración del servicio (Lead Time), llevando el mismo de 3 meses a 4 horas de respuesta.</li> <li>✓ Se eliminaron las largas filas de espera por parte de los ciudadanos que pueden realizar la solicitud desde la comodidad de su celular y recibir respuesta el mismo día.</li> <li>✓ Se tipificaron los tipos de solicitud y se establecieron tiempo de respuesta diferentes.</li> </ul> <p>Para la innovación en el proceso de Autorización de órdenes de pago, aplicamos la metodología Lean Service que busca mejorar los procesos, optimizar la calidad, eficiencia y nivel de servicio, impactando la productividad de la institución.</p>	

	<p>En la actualizada se cuentan con e-servicios completamente automatizados y transaccionales en línea los siguientes servicios: 1. Certificación de cargos, 2. Sistema de diagnóstico Nobaci.</p> <p>Desde el 2022 se desarrolló el proyecto piloto de la implementación del SUGEP, que busca la automatización del proceso de recepción y aprobación de las autorizaciones de pago. El piloto se desarrolló en 34 instituciones y en el 2023 se está desarrollando el despliegue a la totalidad de las instituciones restantes, según el proyecto que cuenta con toda la documentación y su cronograma de implementación. Es digno de mención que este proyecto fue evaluado con la participación de las instituciones que formaron parte del piloto y se aplicaron las mejoras que fueron identificadas en la evaluación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado proyecto Certificación de Cargos 2022.</li> <li>• Informe de resultado Proyecto. Autorización de Ordenes de Pago (SUGEP).</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La Contraloría mediante diversidad y la gestión género para identificar las necesidades y expectativas. Los productos y servicios ofrecidos por la CGR están dirigidos y aplican a todos los géneros por igual.</p> <p>Desde la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana se clasifican las necesidades y</p>	

	<p>expectativas del cliente, esto ha permitido diseñar procesos que respondan a esas necesidades. Estos han permitido que nuestros servicios sean aplicados sin distinción de institución ni ciudadano.</p> <p>Brindamos servicio vía ventanilla para que personas con discapacidad, envejeciente y las que presenten cualquier tipo de inconveniente puedan acceder a nuestros servicios.</p> <p>Por la naturaleza de la institución se aplica la diversidad o segmentación de los servicios por los diferentes niveles de gobierno como son: Gobierno Central, Instituciones Descentralizada, Gobiernos Locales (Ayuntamiento), instituciones autónomas y de la seguridad social.</p> <p>A nivel interno las capacitaciones son realizadas impactado la diversidad de género al igual que las estadísticas institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Satisfacción Ciudadana.</li> <li>• Reporte de capacitación</li> </ul>	
<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 Contraloría General de la República, cuenta un con sus principales servicios disponible de forma digital para los ciudadanos y las instituciones disponible las 24 horas todos los días con la relación a la accesibilidad.</p> <p>En nuestro catálogo de servicio ofrecemos información a nuestros clientes/ciudadano sobre:</p>	

- ✓ Descripción del servicio
- ✓ Objetivo
- ✓ Alcance
- ✓ Base Legal
- ✓ Documentos de Consulta
- ✓ Paso para solicitar el servicio
- ✓ Requisitos de entradas
- ✓ Motivo de rechazo
- ✓ Medio de subsanación
- ✓ Paso para prestación del servicio
- ✓ A quien va dirigido
- ✓ Acuerdo de Nivel de Servicio
- ✓ Canales de atención ante no conformidades
- ✓ Horario de servicio.
- ✓ Entre otras informaciones.

Para acceder a cada servicio la institución cuenta con manuales de usuarios, instructivos, video tutoriales y auditivos.

De igual forma capacita a los usuarios de las institucionales en el uso correcto de las herramientas tecnológicas.

En el caso del servicio de implementación de las Normas Básicas de Control Interno, las instituciones tienen asignadas un supervisor que les brinda soporte, asesoría y acompañamiento para que puedan cumplir con los requerimientos exigibles por los diferentes componentes de las NOBACI. Todas las instituciones tienen acceso a crear un usuario para acceder al Sistema de NOBACI las 24 horas los 7 días de la semana, al que pueden entrar desde la página web de la CGR, además de que pueden descargar los formularios

para registrar o actualizar sus Comités de NOBACI, las guías y las matrices de referencia.

Por otro lado, se cuenta y se pone a disposición de los ciudadanos/clientes la información adecuada y oportuna sobre los cambios y mejoras en los requisitos y formas de realizar el cumplimiento de las obligaciones para con la Contraloría como órgano rector. Se comunican entre otros documentos:

- Las normativas emitidas, como guías y normas de 1er y 2do grado.
- Las resoluciones y circulares

Se evidencia que CGR tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización, a través del portal web desde el que se distribuyen contenidos relevantes al ciudadano/cliente, entre los cuales destaca la Ley Núm. 10-07 y su reglamento de aplicación, así como otros documentos aprobados que sean del interés del público y acceso a la información institucional, a través de portal de transparencia. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) proporciona asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran.

Con la finalidad de orientar a los usuarios sobre cómo realizar los servicios en línea, se han elaborado videos tutoriales que explican paso a paso como realizar el servicio en línea, los cuales están disponibles en el YouTube institucional de la CGR.

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de Servicio Institucional</li> <li>• Video Tutorial Certificaciones de cargos</li> <li>• Manual de Usuario TRE Contrato.</li> <li>• Manual de Usuario SUGEP.</li> <li>• Políticas y procedimientos de los servicios.</li> <li>• Tutorial de youtube sobre los servicios.</li> <li>• Completar lista de evidencias conforme a lo agregado en azul.</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 Contraloría General de la República de la República para eficientizar sus procesos coordina con otras organizaciones dentro de la misma cadena de servicio.</p> <p>Se evidencia la firma de convenio con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DGCC) para la interoperabilidad de sus plataformas tecnológicas y el intercambio de informaciones que sean requeridas por ambos entes en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>De igual forma se firmó un convenio con el Ministerio de Administración Pública (MAP), para interoperabilidad de información sobre las informaciones de la nómina.</p>	

De igual forma nuestros sistemas operan con información suministrada por el SIGEF, DGII y otras instituciones.

En otro orden, la Contraloría General de la República pertenece a las mesas técnicas interinstitucional en mira a fortalecer los procesos del estado.

Formó parte de la mesa técnica interinstitucional sobre equilibrio económico dirigida por el MEPYD.

La CGR forma parte de la Mesa de Control de la Cámara de Cuentas, una iniciativa única en Latinoamérica de diálogo abierto y democrático, que busca mejorar el desempeño de las finanzas públicas. Está mesa incluye las dependencias del sistema de administración financiero, instancias de control interno, instancias de control externo, cámaras legislativas y próximamente control social.

**Evidencia:**

- Firma de convenio MAP
- Firma de convenio DGCP.
- Comunicación mesa técnica equilibrio económico.
- Link de la mesa de control, lista de participación en reuniones de la mesa de control.  
[https://www.camaradecuentas.gob.do/index.php/mesa-de-control.](https://www.camaradecuentas.gob.do/index.php/mesa-de-control)

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La Contraloría General de la República comparte datos con la Oficina Nacional de Estadística (ONE) para la realización del Censo Nacional de Poblaciones 2022, donde se le <b>desarrollo webservice</b> para la validación del personal a contratar, para asegurar que las personas a contratar no fueran empleados del Gobierno Central o Descentralizado.</p> <p>Con el Ministerio de Administración Pública (MAP) compartimos webservice para la no objeción de personal a contratar, con la finalidad de unificar criterio y tener una sola respuesta al momento de contratar un personal en el Estado.</p> <p>Para el Servicio Nacional de Salud (SNS) y otras instituciones interesadas se diseñó un servicio que valida el tiempo del servidor en el estado de forma masiva, con finalidad de proveer un reporte masivo certificado por la Contraloría.</p> <p>El Sistema Unificado de Gestión de Pagos (SUGEP), interopera con las siguientes instituciones: DGII v DGCC, DIGES, TSS, otras, a los fines de evitar que las instituciones carguen evidencias en los expedientes que ya se encuentran en el poder del mismo Estado. Ver detalles en el ejemplo 5 de este subcriterio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Captura de pantalla webservice ONE,  Captura de pantalla webservice MAP,  Captura de pantalla webservice SNS</p>	
--	---	--

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La Contraloría General de la República ha participado en mesa de trabajo técnicas para solucionar problemas que impactan en la productividad de la organización:</p> <p><b>Para el 2022:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mesa Técnica interinstitucional de Inversión Pública.</li> <li>✓ Mesa técnica con Compras y Contrataciones Pública para interoperabilidad de plataformas tecnológicas.</li> <li>✓ Mesa técnica con las instituciones para implementar las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>✓ Reuniones con el PNUD para validación del sistema TRE contrato.</li> <li>✓ Mesa Técnica del MAP, modificación reglamento de desempeño institucional, individual y reglamento de incentivo.</li> <li>✓ Mesa técnica Firma Digital, con la que se busca optimizar la entrega de los expedientes para autorizaciones de pago sin necesidad de requerir firma en físico.</li> <li>✓ Mesa de Control de la Cámara de Cuentas, citada en el ejemplo I de este subcriterio.</li> </ul> <p>La CGR ha impulsado la creación de Grupos de Trabajos en las instituciones públicas para impulsar al fortalecimiento de los controles internos. Gracias a la labor realizada por la CGR se han realizado 153 Comités de NOBACI, los cuales en conjunto con</p>	

	<p>los asesoramiento y acompañamiento de la CGR han logrado un 63% de implementación de las NOBACI, de estas un total de 62 instituciones presentan avances entre el 80 al 100% en el cumplimiento de los requerimientos exigidos en los 5 componentes: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo y Evaluación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Fotografías</li> <li>• Comunicación de solicitud de participación en mesa técnica.</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 CGR realiza sus procesos con sus siguientes instituciones:</p> <p>Para la Certificación de Registro de Contrato este proceso es compartido con las Organizaciones, la Dirección de la Compras y Contrataciones (DGCC), Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Para ejecución del servicio de Autorización de Órdenes de Pago se realizan procesos entre Dirección General de Impuestos Internos, Tesorería de la Seguridad Social y Tesorería Nacional y Dirección Compras y Contrataciones.</p> <p>Para la ejecución de la Normas Básicas de Control (NOBACI) este servicio es compartido con las organizaciones del gobierno central, y</p>	

	<p>ayuntamientos. Citado en el ejemplo 3 de este subcriterio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla Sistema Sugep</li> <li>• Pantalla Sistema TreContrato</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 clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La Contraloría General de la República facilita el intercambio de datos con el Banco Central de la República, emitiendo un reporte mensual sobre los cargos públicos en el estado.</p> <p>El Ministerio de Administración Pública compartimos un reporte de nominas de todas las instituciones del Gobierno Central y Descentralizada.</p> <p>Con la Dirección de Compras y Contrataciones tenemos acuerdo de interoperabilidad, donde extraemos las informaciones correspondientes a las Compras y Contrataciones del Estado, este alimenta el sistema TreContrato.</p> <p>Con el Ministerio de Hacienda tenemos acuerdo de interoperabilidad, donde extraemos las informaciones correspondientes a las órdenes de pago tramitada por el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) Con estas informaciones alimentamos el proceso de Autorización de Órdenes de Pago.</p> <p>Con la Dirección General de Impuestos Internos y la Tesorería de la Seguridad Social mediante una extranet validamos para los procesos de Certificación de Registro de Contrato y</p>	

	<p>Autorización de órdenes de Pago, validando que los propietarios de los contratos y pagos estén al día con sus obligaciones fiscales.</p> <p>Con la Junta Central Electoral, tenemos acceso al webservice para validar la cedula no encontradas en nuestra base de datos, interoperabilidad alimenta Certificaciones de Cargos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión de reporte Banco Central</li> <li>• Remisión de Reporte MAP.</li> <li>• Acuerdo de Interoperabilidad DGCC</li> <li>• Acuerdo de Interoperabilidad Hacienda</li> <li>• Servicio de Consulta de Dato JCE. (Buscar Contrato en Administrativo)</li> </ul>	
<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 CGR realiza tiene una relación de interés mutuo con el BID y la Unión Europea para el lograr de forma conjunta el fortalecimiento de las finanzas públicas y del control interno. Esto se evidencia por la participación de la Contraloría como beneficiario del Programa de apoyo al fortalecimiento de las finanzas públicas (PROGEF) durante los años 2021 al 2023 y el Programa de apoyo a la agenda de transparencia e integridad, con financiamiento del BID.</p> <p>Realiza acciones conjuntas con las ARS SENASA y Humano para llevar a cabo acciones en pro del bienestar de la salud de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia que se coordinan procesos de capacitación o entrenamiento con instituciones</p>	

	<p>públicas, como son: Cafgefi, INAP, Infotep, a fin de fortalecer el desarrollo de capacidades de los colaboradores de la CGR y para el fortalecimiento de la Escuela Nacional de Control Interno (ENCI) como departamento de la Contraloría General de la República.</p> <p>Se cuenta con acuerdo con las principales universidades del país para la profesionalización de los colaboradores en programas de incentivos de postgrados, maestrías y otros estudios superiores.</p> <p>Además de los antes señalados en los ejemplos 3, 4 y 5 de este subcriterio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos con ARS SENASA Y ARS HUMANO</li> <li>• Plan de acción del PROGEF</li> <li>• Documentos del Proyecto financiado por el BID.</li> <li>• Acuerdos con universidades</li> <li>• Acuerdos con INAP; CAPGEFI, INFOTEP y la Escuela Nacional de Control Interno</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:

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 Contraloría General de la República aplica anualmente la encuesta de índice de satisfacción Ciudadana acorde a los lineamientos establecidos por el MAP, la imagen global de la organización en el 2022 fue de un 97%, esto gracias a la digitalización de los servicios.</p> <p>2022: 97% Meta 90%  2021: 85% Meta 85%  2020: 93% Meta 85%  2019: 93% Meta 85%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2019.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2020.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 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 capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Como resultado de la encuesta de clima Los resultados de la evaluación de la encuesta de índice de satisfacción ciudadana han sido los siguientes:</p> <p>2022=97%, con una meta de un 90%.</p>	

- ✓ Tiempo de entrega del del servicio fue de un 100%,
- ✓ Facilidad de acceso a la plataforma 98,
- ✓ Facilidad para completar la solicitud 98%,
- ✓ Tiempo de entrega del servicio 93%,
- ✓ Claridad de la información suministrada 95%,
- ✓ Confianza en el servicio en línea 95%,

2021=85%, Con una meta de un 85%.

- ✓ En las dimensiones evaluadas se obtuvieron para los elementos tangibles un 87%
- ✓ Eficacia/fiabilidad 84%
- ✓ Capacidad de respuesta 81%
- ✓ Profesionalidad/confianza en el personal 88%.

2020=93%. Para el año 2020 los clientes valoraron los elementos tangibles con un 88%, la eficacia/fiabilidad con un 92%, la capacidad de respuesta con un 85%, la profesionalidad/confianza en el personal en 94%, la empatía/accesibilidad con un 90% y la disposición para ofrecer el servicio fue valorada con un 85%

2019=93% En las dimensiones evaluadas se obtuvieron para los elementos tangibles un 93%, eficacia/fiabilidad 94%, capacidad de respuesta 87%, profesionalidad/confianza en el personal 96%, empatía accesibilidad 97%, y la disposición para ofrecer el servicio fue valorada con un 82%.

**Evidencia:**

- Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2019.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2020.</li> <li>• informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2022.</li> </ul>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>Para el servicio de certificación de cargos, en la encuesta de satisfacción del año 2021, se obtuvo que más del 25% de los encuestados, con una muestra de 316, indicó que tenía expectativas en la digitalización del servicio</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción ciudadana 2021.</li> </ul>	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>En los resultados de la encuesta de satisfacción se cuestionó a los ciudadanos si la información proporcionada fue clara, suficiente y útil, para la cual se obtuvo una calificación siguiente:</p> <p>2022: 96% Meta 90%  2021: 84% Meta 85%  2020: 90% Meta 85%  2019: 98% Meta 85%</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2019.</li> <li>• Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2020.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021.</li> <li>Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2022</li> </ul>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana se evidencia que los ciudadanos han valorado la organización y la confianza en el 2022 con una calificación de un 98% con una meta de un 90%.</p> <p>2022: 98% Meta 90%  2021: 88% Meta 85%  2020: 93% Meta 85%  2019: 96% Meta 85%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2019.</li> <li>Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2020.</li> <li>Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2021.</li> <li>Informe de encuesta de índice de satisfacción ciudadana 2022.</li> </ul>	

## 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>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia la confianza por parte de los ciudadanos/clientes hacia la Contraloría General de la República, ya que estos han calificado esta	

	<p>dimensión con un 98% en el año 2022, superando la meta propuesta de 90%.</p> <p>En años anteriores se obtuvieron las siguientes calificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2021= 88% Meta de un 85%</li> <li>✓ 2020= 92% Meta de un 85%</li> <li>✓ 2019= 94% Meta de un 85%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Resultado Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios CGR 2019</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2021.</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2022.</li> </ul>	
<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>Como resultado de la encuesta los ciudadanos clientes calificaron esta variable para el año 2022 con un 98%, representando la calificación más alta de los últimos 4 años:</p> <p>2021: 87% Meta 85%  2020: 88% Meta 85%  2019: 95% Meta 85%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2019</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2020</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2021</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2022</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Los ciudadanos encuestados calificaron la calidad de los productos y servicios, en la variable de tiempo de entrega en el 2022, fue valorada con un 96% superando la meta pautada de un 90%. Esto debido a la mejora en la digitalización del servicio.</p> <p>En los años anterior los resultados fueran:</p> <p>2022= 96% Meta 90%  2021= 81% Meta 85%  2020= 85% Meta 85%  2019= 87% Meta 85%</p> <p>Cabe destacar que la baja en la dimensión de tiempo de entrega en el año 2021 se debió a la alta demanda del servicio pasando de una demanda anual de 28, 290 a 83,249 lo que representa un alza en las solicitudes de un 194%.</p> <p>En ese mismo orden mostramos los resultados de la demanda:</p> <p>2022=51,093  2021=83,249  2020=28,290  2019=29,290</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2019</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2020</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2021</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2022</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La Contraloría asegura la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente. En la encuesta de índice de satisfacción ciudadana en el 2022, fue valorada la dimensión facilidad de acceso en un 98% con una meta establecida de un 90%, esto se debe a que nuestro servicio es brindado de forma virtual.</p> <p>En año anteriores fue valorada de las siguientes:</p> <p>2021: 83% Meta 85%  2020: 90% Meta 85%  2019: 97% meta 85%</p> <p>Para asegurar que nuestros servicios sean asequibles sin importar la edad, genero y discapacidad contamos con un servicio vía ventanilla donde le realizamos el proceso virtual.</p> <p>Para asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativa del cliente, hemos diferenciado el servicio ofreciendo en por tipo de solicitud y tramite con un tiempo promesa establecido en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2019</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2020</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2021</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2022</li> </ul>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		La institución en su encuesta de Índice de Satisfacción Ciudadana no contemplado la variable de innovación
6) Agilidad de la organización.	<p>Los ciudadanos encuestados calificaron la calidad de los productos y servicios, en la variable de tiempo de entrega en el 2022, fue valorada con un 96% superando la meta pautada de un 90%. Esto debido a la mejora en la digitalización del servicio.</p> <p>En los años anterior los resultados fueran:</p> <p>2022= 96% Meta 90%  2021= 81% Meta 85%  2020= 85% Meta 85%  2019= 87% Meta 85%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2019</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2020</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2021</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2022</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	Los clientes ciudadanos evaluaron la digitalización de los servicios de la Contraloría con un 97%, para el año 2022 con una meta establecida de un 90%.	

	<p>Cabe destacar que la digitalización del servicio se realizó en el año 2022, donde se aplicó por primera vez la encuesta aplica a servicio digital.</p> <p><b>Evidencia</b> Informe de Índice de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>La Contraloría mediante su medición de Carta Compromiso al Ciudadano los resultados en tiempo de espera con una <b>meta de un 100%</b>, los resultados han sido los siguientes:</p> <p><b>Certificación de Registro de Contrato</b></p> <p>2022: 100% 2021: 78.04% 2020: 100%</p> <p>La desviación presentada en el año 2021 se debió al cambio de gestión de gobierno y la alta demanda del servicio.</p> <p><b>Autorización de Órdenes de Pago</b></p> <p>2022: 100% 2021: 100% 2020: 100%</p>	

	<p><b>Autorización de Órdenes de Pago de Nomina</b></p> <p>2022: 100% 2021: 100% 2020: 100%</p> <p><b>Certificación de Cargos</b></p> <p>2022: 100%</p> <p>Cabe destacar que el servicio de certificación de cargo fue agregado en la Carta Compromiso al Ciudadano y por tal razón presenta medición en el 2022.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de monitoreo Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>A partir de octubre del año 2022, entra en vigor la versión 2022-2024 de la carta compromiso al ciudadano, en la cual se actualiza el tiempo comprometido de 10 a 15 días laborales con relación al año anterior.</p> <p>De octubre a diciembre de 2022 se recibieron un total de 22 quejas, reclamaciones y sugerencias, de las cuales se dio respuesta oportuna al 100%. A raíz de estas 22 quejas se presentaron, 5 acciones correctivas implementadas.</p>	

	<p>Para el año 2021, se presentaron 11 quejas y sugerencia de las cuales se dio respuesta oportunamente al 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de desempeño Quejas 2022.</li> <li>✓ Informe de auditoría MAP 2021.</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Para el año 2022, se logró un cumplimiento de un 100% en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano por lo cual no se aplicaron medidas de subsanación. Como resultado de la evaluación 2021, se aplicaron las siguientes medidas de cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración de políticas y procedimientos para la gestión de las quejas, lo que permitió gestionar correctamente.</li> <li>✓ Publicación de 12 informes de resultados de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informe de resultado en la página web de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La Contraloría mediante su medición de Carta Compromiso al Ciudadano los resultados en tiempo de espera con una <b>meta de un 100%</b>, los resultados han sido los siguientes:</p> <p><b>Certificación de Registro de Contrato.</b></p> <p>2022: 100%</p>	

	<p>2021: 78.04% 2020: 100%</p> <p>La desviación presentada en el año 2021 se debió al cambio de gestión de gobierno y la alta demanda del servicio.</p> <p><b>Autorización de Órdenes de Pago.</b></p> <p>2022: 100% 2021: 100% 2020: 100%</p> <p><b>Autorización de Órdenes de Pago de Nómina.</b></p> <p>2022: 100% 2021: 100% 2020: 100%</p> <p><b>Certificación de Cargos.</b></p> <p>2022: 100%</p> <p>Cabe destacar que el servicio de certificación de cargo fue agregado en la Carta Compromiso al Ciudadano y por tal razón presenta medición en el 2022.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de monitoreo Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
--	---	--

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>La institución cuenta con 11 canales de Información y Comunicación: 4 redes sociales, 1 línea telefónica, portal web institucional, chat institucional, correos electrónicos, línea 311, correo de quejas sugerencia.</p> <p>En el Plan Estratégico Institucional se estableció una meta de un 25% para el 2022 en el indicador incrementar la presencia de la CGR en redes sociales, logrando como resultado un % pasando de XXX Seguidores a XXX Seguidores.</p> <p>Para el año 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p><b>Noticias Publicitaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Televisión 435</li> <li>✓ Radio 184</li> <li>✓ Periódico Digitales 18</li> <li>✓ Redes sociales 644</li> <li>✓ Periódico Impreso 105</li> </ul> <p><b>Tweeter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad de tweets 626</li> <li>✓ Cantidad de me gusta 3,390</li> </ul> <p><b>Facebook:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad de publicaciones 250</li> <li>✓ Cantidad de me gusta 6883</li> </ul> <p><b>Instagram:</b></p>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad de publicaciones 416</li> <li>✓ Cantidad de me gusta 28,773</li> </ul> <p><b>Youtube:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad de publicaciones 38</li> <li>✓ Cantidad de me gusta 378</li> </ul> <p><b>Cantidad de asistencia Técnica Chat Institucional 1641.</b></p> <p>Noticias publicadas en la Web 35</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe anual Dirección de Comunicaciones.</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de información a través del portal web sección de transparencia, la cual es auditada por la Dirección de Ética e integridad Gubernamental, para los cuales se obtuvieron en promedio una puntuación de un 95.6%</p> <p>Para el año 2022 la calificación promedio obtenida en la DIGEIG fue de un 97.20%:</p> <p>Enero = 95.25%</p> <p>Febrero= 93.7%</p> <p>Marzo= 94.2%</p> <p>Abril= 100%</p> <p>Mayo= 93.5%</p> <p>Junio= 100%</p> <p>Julio= 99%</p> <p>Agosto= 98.5%</p>	

Septiembre=99.75%  
Octubre= 95.23%  
Noviembre= 99.26%  
Diciembre= 98.05%

para el año 2021 una calificación promedio de 94.07%, desglosado por mes:

**Calificación 2021:**

Enero= 70%  
Febrero= 98%  
Marzo= 98%  
Abril= 94%  
Mayo= 99%  
Junio= 95%  
Julio= 91.7%  
Agosto= 97.6%  
Septiembre= 97.35%  
Octubre=96.5%  
Noviembre= 94.95%  
Diciembre= 96.7%

De igual manera se evidencia la disponibilidad de información a través del Sistema nacional de contrataciones públicas en el cual para el año 2022 se logró obtener una calificación del 100% durante todo el año

Mientras que para el año 2021 la calificación promedio fue de un 95.68% detallado;

Trimestre 1= 98.38%  
Trimestre 2= 91.26%  
Trimestre 3= 96.99%  
Trimestre 4= 96.1%

Por otra parte en el Sistema de monitoreo de la administración pública (SISMAP) evalúa el índice de satisfacción ciudadana en la cual la CGR obtuvo una puntuación de un 97%, calificación que nos sitúa en el top 15, estando por debajo de la comisión nacional de energía el cual se encuentra en la posición #2, con un calificación del 99%, mientras que la CGR esta 1 punto porcentual por encima de la Dirección general de Contabilidad gubernamental y en posicionamiento existe una diferencia de 10 posiciones.

De igual manera, en comparación con la Dirección General de Contrataciones Públicas, la cual se encuentra actualmente en la posición # 81 con una calificación del 87%, representado una diferencia de 10 puntos porcentuales comparados con la contraloría.

Cabe destacar que al igual que la DIGECOG la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, fueron ganadoras de medallas de oro en el premio nacional a la calidad del sector pública, versión XVIII del año 2022.

También está a disposición de los ciudadanos los planes operativos anuales de la institución, el plan estratégico institucional, desde el año 2018 hasta el año 2022, cada uno con sus respectivos informes semestrales, ubicados en la sección de Plan Operativo Anual, sección de transparencia en la página web de la CGR.

Evidencia:

- Informe de auditoría de resultado OAI

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados Compras y Contrataciones</li> <li>• Captura SISMAP.</li> </ul>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>El rendimiento y los resultados de la organización son colocados en las memorias institucionales, plan estratégico institucional, carta compromiso al ciudadano, informes de resultado de los planes operativos anuales incluidos en la sección de transparencia de la página web.</p> <p>En el año 2022 se logró un nivel de cumplimiento de los ejes establecidos en el PEI de un 80.47%, representando una disminución de 7.47 puntos porcentuales con relación al año anterior (2021) en el cual se obtuvo un 87%</p> <p>Por otra parte, en el año 2020 se logró un cumplimiento promedio del 80% y durante el año 2019 se alcanzó un cumplimiento del 97.7%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultado Plan Operativo anual</li> <li>• Matriz POA 2022.</li> <li>• Informe de avances plan operativo anual (POA) 2019, 2020,2021, 2022</li> </ul>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Acorde a los resultados obtenidos de las evaluaciones de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental, se evidencia la facilidad y la disponibilidad de la obtención de información a través de la OAI, durante el periodo 2022 se obtuvo una calificación promedio del 100%, superando a la</p>	

	<p>calificación promedio obtenida durante el año 2021 en la cual se obtuvo una valoración del 92%</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de evaluaciones de portales de transparencia (enero-diciembre) 2021</li> <li>• Informes de evaluaciones de portales de transparencia (enero-diciembre) 2022</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Todos los servicios presenciales son ofrecidos por las diferentes áreas de lunes a viernes en horarios de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>Carta compromiso al ciudadano 2020-2022 Carta compromiso al ciudadano 2022-2024.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Los ciudadanos encuestados calificaron la calidad de los productos y servicios, en la variable de tiempo de entrega en el 2022, fue valorada con un 96% superando la meta pautada de un 90%. Esto debido a la mejora en la digitalización del servicio.</p> <p>En los años anterior los resultados fueran:</p> <p>2022= 96% Meta 90% 2021= 81% Meta 85% 2020= 85% Meta 85% 2019= 87% Meta 85%</p> <p>Cabe destacar que la baja en la dimensión de tiempo de entrega en el año 2021 se debió a la alta demanda del servicio pasando de una demanda anual de 28, 290 a 83,249 lo que representa un alza en las solicitudes de un 194%.</p>	

	<p>En ese mismo orden mostramos los resultados de la demanda:</p> <p>2022=51,093 2021=83,249 2020=28,290 2019=29,290</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2019</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2020</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2021</li> <li>• Informe índice de satisfacción ciudadana 2022</li> </ul>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>La Contraloría General de la República establece en su Carta Compromiso al Ciudadano compromete sus servicios en tiempo de respuestas con una meta de 100% a aquellas solicitudes que cumplen con los lineamientos establecidos por la institución. A continuación, mostramos los resultados:</p> <p><b>Certificación de Registro de Contrato.</b></p> <p>2022: 100% 2021: 78.04% 2020: 100%</p> <p>La desviación presentada en el año 2021 se debió al cambio de gestión de gobierno y la alta demanda del servicio.</p>	

	<p><b>Autorización de Órdenes de Pago.</b></p> <p>2022: 100% 2021: 100% 2020: 100%</p> <p><b>Autorización de Órdenes de Pago de Nómina.</b></p> <p>2022: 100% 2021: 100% 2020: 100%</p> <p><b>Certificación de Cargos.</b></p> <p>2022: 100%</p> <p>Cabe destacar que el servicio de certificación de cargo fue agregado en la Carta Compromiso al Ciudadano y por tal razón presenta medición en el 2022.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reporte de monitoreo Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>✓ Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios ofrecidos por la CGR, según se evidencia en el portal web, es ofrecido a todos los usuarios libre de costo</p> <p><b>Evidencias:</b> sección de servicios del portal web, <a href="https://www.contraloria.gob.do/index.php/servicios">https://www.contraloria.gob.do/index.php/servicios</a></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 Contraloría General de la República dispone de una sección en su pagina web llamada Calidad en la Gestión donde tiene disponible la información sobre su Carta Compromiso al Ciudadano y el Catálogo de Servicio Institucional.  <b>Evidencia:</b>  <a href="https://www.contraloria.gob.do/index.php/calidad-en-la-gestion">https://www.contraloria.gob.do/index.php/calidad-en-la-gestion</a>.</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>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, con la participación de 8 instituciones.</p> <p>Para el servicio de certificación de cargos, en la encuesta de satisfacción del año 2021, se obtuvo que, más del 25% de los encuestados, con una muestra de 316, indicó que tenía expectativas en la digitalización del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 2021 se asesoraron 147 instituciones, en las NOBACI.</li> <li>• En el 2022 se asesoraron 171 instituciones en las NOBACI.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Para el año 2022 la Contraloría recibió un total de 1 sugerencias y 45 quejas de la cuales se dio respuesta oportuna al 100% de estas, tomando en cuenta que solo fue necesario realizar y aplicar acciones correctivas al 77.7%, 35)</p>	

	<p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de quejas y sugerencias.</li> </ul>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Contraloría ha implementado métodos de innovación para dar atención oportuna a los ciudadanos clientes, mediante la digitalización del servicio de certificación de cargos a la cual durante el año 2022 se solicitaron más de 51,860 certificaciones de cargos. De igual manera se brindó a los clientes un medio para consultar el estatus de la solicitud realizada.</p> <p>Así mismo se puso a disposición de los ciudadanos clientes, a través de la pestaña de “Consultas” del portal web una vía para consultar el estatus de los libramientos del proveedor e instituciones, de igual manera se pueden consultar los empleados del gobierno central y la correspondencia, logrando impactar a 2,205 clientes, 1,221 para el año 2021 y 984 para el año 2020.</p> <p>Por otra parte, para asegurar la recepción oportuna de la opinión (positiva o negativa) de los clientes se habilitó, además de físico, unos buzones de quejas y sugerencias virtuales en el cual se recibieron para el año 2022 un total de 46 registros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reporte de Solicitud de Certificaciones de Cargo Web</li> <li>✓ Tráfico de uso de la sección de consultas de la página web</li> </ul> <p>Informe de quejas u sugerencias 2022</p>	

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se han establecido indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		

#### 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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>La encuesta de clima se tiene planificada para realizar cada 2 años; se ha implementado en la Contraloría General la República desde el 2014. En el año 2022 se puso en marcha una nueva metodología en la aplicación de la encuesta de clima, en conjunto con el Ministerio de Administración Pública, quien aprobó la aplicación de esta evaluación con la herramienta SurveyMonkey.</p> <p>Esto con objetivo de tener un diagnóstico del microclima que permitan establecer planes de mejora y acción focalizados, de acuerdo con, grupos ocupacionales y/o unidades organizativas. En esta metodología se incluyeron para medir variables relevantes para el clima organizacional como Índice de Felicidad y Net Promoter Score (NPS).</p> <p>Los resultados en el 2022 de la dimensión índice de felicidad indicaron que el <b>92%</b> de los colaboradores se encontraban satisfechos en el trabajo y considerando estar involucrado con la organización y sus funciones. La dimensión NPS el <b>89%</b> de los colaboradores reflejaron el nivel de satisfacción directo con la compañía y la probabilidad de recomendarla. Lo cual indica a largo plazo la lealtad y el sentimiento de pertinencia hacia la organización.</p> <p>Otro dato relevante es que la CGR aumentó el alcance/muestra de la encuesta de un <b>39%</b> a un <b>60%</b> de los del personal que se encontraba en ese momento laborando, admitiendo un aumento en la participación de los colaboradores de <b>1,020</b> de <b>1,700</b> que se encontraban en nómina en la fecha.</p>	

	<p>Los resultados obtenidos arrojaron que la imagen y el rendimiento general de la organización entre el 2017 y el 2022 tienen tendencia positiva y con una media del 83%, 3 puntos porcentuales por encima de la <b>meta del 80%</b>.</p> <p>2022: 86% 2020: 83% 2019: 82% 2017: 80%</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La CGR involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones aplicando encuestas de clima entre el 2014 al 2022. En este último año 2022, aumentó la meta de los colaboradores que participarían de un 39% a un 60% del personal; admitiendo un aumento en la meta de 663 a 1,020 colaboradores que se encontraban en nómina y obteniendo respuestas de 977 colaboradores lo que representa el 95.7% de la meta; y de donde se obtuvieron resultados promedios del 92%.</p> <p>De la encuesta de clima se pueden identificar las siguientes preguntas en las que los colaboradores estuvieron evaluando y para las cuales hay una meta del 80%.</p> <p>Los valores de la institución son conocidos por los colaboradores con una media del 87%, superando la meta en más de 7 puntos porcentuales.</p>	

	<p>2022: 88% 2020: 87% 2019: 88% 2017: 86%</p> <p>Resultados por año en involucramiento de los colaboradores en toma de decisiones y en el 2022 un 86% de los colaboradores expresa que su opinión es tomada en cuenta.</p> <p>2022: 86% 2020: 78% 2019: 81% 2017: 76%</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La CGR para conocer la participación de los colaboradores en las actividades de mejora preguntó en la encuesta de clima el nivel de compromiso para hacer los cambios llevados a cabo por la institución, hacer que funcione y dar los resultados entre el 2017 y 2020. En el 2022 se consultó el grado en que las personas se sienten estimulados a mejorar de forma continua los procesos de los cuales son responsables.</p> <p>2022: 84% 2020: 88% 2019: 86% 2017: 84%</p>	

	<p>Se aprecia una tendencia positiva y una media del 86% en los últimos tres años evaluados superando la meta del 80%.</p> <p><b>Ver evidencias:</b>  Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>La CGR conciencia a las personas sobre los posibles conflictos de intereses y la importancia de un comportamiento ético e integral entre sus colaboradores. Se les consultó el nivel de actuar conforme a los códigos de ética y normas establecidas por la institución con un promedio de los tres años evaluados de un 85%, con una tendencia en crecimiento y sobrepasando la meta del 80% en cada periodo.</p> <p>2020: 87%  2019: 84%  2017: 84%</p> <p><b>Ver evidencias:</b>  Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Con el objetivo de medir los mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo se les preguntó a los colaboradores cómo consideraban la comunicación y su valoración como abierta, franca y oportuna y doble vía por los colaboradores en los años:</p> <p>2022: 84%  2020: 88%  2019: 83%</p>	

	<p>2017: 82%</p> <p><b>Ver evidencias:</b>  Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.		
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>La CGR evidencia su apertura para el cambio y la innovación evidenciando en la encuesta de clima en donde se consultó sobre la apertura para el cambio y la gestión de la innovación permitiendo que puedan expresarse ante nuevas ideas y alternativas que puedan surgir sin temor a represalias.</p> <p>2022: 84%  2020: 85%  2019: 83%  2017: 81%</p> <p><b>Ver evidencias:</b>  Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se mide el impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia la agilidad de la organización en el uso de las herramientas tecnológicas que ayudan a los usuarios a ser más eficientes en sus tareas y la apertura que tiene la organización a implementar nuevas ideas. Para esta variable se identificó una meta del 80% con una media en los resultados de los últimos cuatro años de 87%. Se pueden observar tendencias positivas que superan la meta.</p> <p>2022: 88%</p>	

	<p>2020: 88%</p> <p>2019: 87%</p> <p>2017: 86%</p> <p><b>Ver evidencias:</b>          Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
--	---	--

**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>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En la encuesta de clima organizacional de la Contraloría General de la República los se les consultó a los colaboradores sobre la “capacidad de los altos directivos para dirigir la organización”; resultando en una valoración promedio del 83.2%, la cual supera la meta ya establecida. del 80%</p> <p>2022: 90%</p> <p>2020: 84%</p> <p>2019: 81%</p> <p>2017: 80%</p> <p><b>Ver evidencias:</b>          Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La encuesta de clima organizacional evidencia el diseño y la gestión por proceso en la que los colaboradores valoran procesos de trabajos organizados y la claridad de estos. Se ha determinado una meta del 80% y con un resultado promedio de 84.2% seis puntos porcentuales por</p>	

	<p>encima de la meta y valorada de la siguiente manera por año:</p> <p>2022: 86%</p> <p>2020: 85%</p> <p>2019: 83%</p> <p>2017: 83%</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>La CGR evaluó el reparto de tareas y la calidad de los entregables con una media de los resultados por año del 85%, sobrepasando la meta por 5 puntos porcentuales y con una tendencia creciente.</p> <p>2022: 89%</p> <p>2020: 84%</p> <p>2019: 88%</p> <p>2017: 79%</p> <p>Entre el 2017 y el 2020 se preguntó a los colaboradores ¿Existe y se usan sistemas de medición del desempeño de cada puesto? Lo que en promedio de los años tuvo una media del 81%, 1 punto porcentual por encima de la meta.</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La Contraloría General de la República gestiona el conocimiento de sus colaboradores, la cual es valorada positivamente, pues la Institución cuenta con un plan de entrenamiento acorde a las</p>	

	<p>necesidades de capacitación y al mismo tiempo ofrece oportunidades de crecimiento profesional.</p> <p>2022: 81% 2020: 79% 2019: 80% 2017: 79%</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La CGR evaluó la satisfacción con la comunicación interna por los colaboradores incluyendo los métodos y canales efectivos para comunicar las decisiones obteniendo resultados promedios del 86%, superando la meta del 80% y con una tendencia positiva.</p> <p><b>2022:</b> 85% <b>2020:</b> 89% <b>2019:</b> 85% <b>2017:</b> 84%</p> <p>Se aprecia una disminución de los resultados en el año 2022, aun así, la misma se encuentra por encima de la meta establecida.</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La CGR evidencia la calidad con la que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. En los datos obtenidos de la encuesta de clima</p>	

	<p>organizacional relacionados a el reconocimiento de los esfuerzos individuales por los resultados y el aprecio de la organización a los colaboradores que son excelentes en sus trabajos se obtuvieron los siguientes datos, por año con una media del 77% con una disminución en la última evaluación, pues se realizaron cambios</p> <p>2022: 76% 2020: 80% 2019: 78% 2017: 75%</p> <p>Otra variable que se midió es el reconocimiento a los equipos en el 2022 en el que los colaboradores de la Institución expresaron que se reconocen los aportes e iniciativas de sus equipos, con resultados de 80%; cumpliendo así con la meta establecida.</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La Contraloría General de la República mide el enfoque de la organización para los cambios y la innovación y el 84% de los colaboradores expresan sentirse comprometidos para hacer los cambios llevados a cabo por la institución, hacer que funcione y dar los resultados. Se aprecia una tendencia positiva y una media del 86% en los últimos cuatro años evaluados superando la meta del 80%.</p> <p>2022: 84% 2020: 88%</p>	

	<p>2019: 87%</p> <p>2017: 84%</p> <p><b>Ver evidencias:</b>          Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</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>		
<p>I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>La cultura organizacional y el ambiente de trabajo de la CGR fue valorada positivamente por sus colaboradores entre los años 2017 al 2022. En el año 2022 se midió como satisfacción y bienestar que siente el individuo tanto en la relación personal y profesional con sus compañeros y superiores como en la realización propia de sus funciones.</p> <p>2022: 91%</p> <p>2020: 82%</p> <p>2019: 83%</p> <p>2017: 81%</p> <p>Se aprecia un crecimiento sustancial entre el año 2017 al 2022 en donde se evidencia tendencia positiva y con una diferencia positiva de 10 puntos porcentuales.</p> <p><b>Ver evidencias:</b>          Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>De acuerdo con la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró el bienestar emocional con 91% de satisfacción.</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia el manejo de igualdad de oportunidades y equidad en la CGR, los colaboradores expresaron que los supervisores brindan un trato igualitario evitando con esto privilegios y sentirse respetados y tenidos en cuenta por sus superiores. Estos resultados promedian en 83.2% superando la meta y con un avance significativo entre el 2017 y el 2022 de 8 puntos porcentuales.</p> <p>2022: 88% 2020: 85% 2019: 80% 2017: 80%</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta de clima organizacional, las condiciones de ambientales de trabajo obtuvieron los siguientes resultados con tendencia positiva y superando la meta del 80%.</p> <p>2022: 83% 2020: 83% 2019: 81%</p>	

	<p>2017: 79%</p> <p><b>Ver evidencias:</b>          Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>De acuerdo con la encuesta de clima organizacional 2022, la institución valoró aprendizaje capacitación y desarrollo con un promedio del 81% de satisfacción, resultado que se encuentra por encima de la <b>meta del 80%</b>.</p> <p><b>Aprendizaje, capacitación y desarrollo</b>            2022: 83%            2020: 79%            2019: 80%            2017: 80%</p> <p>A disposición de los colaboradores se ponen herramientas para continuar con el proceso de educación y formación y las oportunidades de desarrollo profesional que les brinda la Institución.</p> <p>2022: 81%            2020: 80%            2019: 82%            2017: 81%</p> <p><b>Ver evidencias:</b></p>	

	Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>De acuerdo con la encuesta de clima organizacional 2022, con una <b>meta del 80%</b> la institución valoró la responsabilidad individual y la toma de decisiones por año:</p> <p>2022: 87%  2020: 78%  2019: 81%  2017: 76%</p> <p><b>Ver evidencias:</b>  Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>organizacional, la institución brinda acceso y calidad de la información y desarrollo profesional de los colaboradores, las herramientas y oportunidades para continuar el proceso. Con un promedio general de 81%, superando la meta y con una tendencia positiva estable.</p> <p>2022: 81%  2020: 80%  2019: 82%  2017: 81%</p> <p><b>Ver evidencias:</b>  Informes de encuestas de climas 2022, 2020, 2019 y 2017</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La CGR mide mensualmente el índice de rotación de personal promediando por año los siguientes datos:</p> <p>2022: 1.07% 2021: 0.51% 2020: 1.03%</p> <p>Se ha recibido el siguiente número de quejas internas 9 (nueve) y 1 (una) sugerencia se les ha dado respuestas a 100%. Se les han realizado planes de acción y mejora a cada una y establecido responsables y fechas de respuestas al 100%. En el 2022 se identificaron 7 acciones de mejora a partir de los resultados de la encuesta de clima aplicada ese año.</p> <p>La CGR ha realizado una política de compensación, beneficios e incentivos, en el que se han identificado diferentes formas de incentivar a los colaboradores como subsidio escolar, bono por cumplimiento SISMAP, reconocimiento por antigüedad, por desempeño de equipo e individual, entre otros.</p> <p><b>Ver evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Índice de Rotación Mensual Año 2022, 2021 y 2020</li> <li>2. Matriz de quejas y sugerencias internas 2022</li> <li>3. Plan de mejora clima 2022-2024</li> <li>4. Link al SISMAP Gestión Pública</li> <li>5. Política de compensación y beneficios</li> </ol>	

<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>La CGR evidencia que involucra en las actividades de mejoras a los colaboradores de las diferentes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de seguimiento y monitoreo al PEI.</li> <li>• Encuestas sobre los servicios internos</li> <li>• Informes de seguimiento a las mejoras</li> <li>• Encuestas de clima</li> <li>• Matriz de quejas y sugerencias</li> </ul> <p>La CGR tiene vigente 5 comités internos como Comité Institucional de la Calidad, Salud y Seguridad en el trabajo, Compras y Contrataciones, Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, de estos comités se identifican planes de mejoras.</p> <p>En el 2023 se realizó un encuentro con las partes interesadas de la organización donde se evaluaron mejoras a realizar en los indicadores de PEI. Participaron 54 colaboradores internos y 9 representantes de las partes interesadas.</p> <p><b>Ver evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Matriz de quejas y sugerencias 2022</li> <li>2. Planes de mejora 2021-2023</li> <li>3. Planes de acción encuesta de clima 2022-2024</li> <li>4. Lista de participantes evaluación intermedia PEI 2023.</li> </ol>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>La organización no tiene reporte de dilemas éticos hasta el momento, esto refleja comportamiento ético a lo interno de la Organización. Puede mantener que los colaboradores demuestran un alto nivel de conciencia sobre sus compromisos éticos. Se realizaron talleres del régimen ético y</p>	

	<p>disciplinario por el MAP en el que participaron. No se ha reportado dilemas éticos ni casos de posibles conflictos de interés.</p> <p><b>Ver evidencias:</b>  1.Lista de participantes  2.Captura de pantalla SISMAP subindicador 09.3  3.Plan de capacitación</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Se evidencia la participación de la CGR en el contexto de actividades relacionadas a responsabilidad social como la jornada donar sangre salva vida, 37 colaboradores se unieron a la causa, de las cuales 19 donaron sangre de las cuales se pudieron salvar 57 vidas.</p> <p><b>Ver evidencias:</b>  1. Boletín informativo RRHH, jornada de Donación de Sangre.  2. Revista institucional segundo</p>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>En el 2022 se realizaron capacitaciones en atención al ciudadano y calidad en el servicio, gestión de la calidad, excelencia en el servicio y gestión de los procesos 8 sesiones y un total de 42 horas de formación.</p> <p>La institución ha capacitado a 59 (3%) colaboradores: Excelencia en el servicio 34 (2%) Colaboradores y en calidad en el servicio 25 (2%) Colaboradores.</p> <p>Se tiene planificado para el 2023 la realización de capacitaciones a 2118 colaboradores en los</p>	

	<p>diferentes grupos ocupacionales en comunicación efectiva, atención al ciudadano y calidad en el servicio, comunicación efectiva, manejo de resolución de conflictos, gestión de la calidad y calidad en el servicio, calidad orientada a resultados, entre otras formaciones orientadas a gestión de atención a los ciudadanos clientes.</p> <p>En el año 2022 se recibieron a través de los buzones quejas (15) relacionadas a los servicios dando respuestas al 100%. No se han hecho reporte de quejas sobre las actitudes de los colaboradores hacia los clientes.</p> <p><b>Ver evidencias:</b>  1.Matriz de quejas y sugerencias 2022  2.Matriz con las capacitaciones realizadas  3.Plan de capacitación y o certificados  4. Plan de capacitación 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>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En el 2022 se evaluaron 1738 colaboradores, por grupos ocupacionales.</p> <p>Grupo I-134  Grupo II-300  Grupo III-52  Grupo IV-966  Grupo V-286</p> <p>Con calificaciones promedios de más de los 53 puntos de la meta de 55 y más de 61 con la meta de 65 pnts.</p>	

	<p>De acuerdo con la evaluación de desempeño del 2021 se evaluaron 1632 de 1685 que se encontraban en nómina lo que representa el 97% de los colaboradores evaluados. De los 1632 colaboradores evaluados 1621 obtuvieron un desempeño mayor a un 85%, y solo 11 colaboradores menor de un 85%.</p> <p><b>Ver evidencia:</b></p> <p>I. Plantilla de Resultado Evaluación de Desempeño enero – diciembre 2022</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>La Contraloría ha capacitado a 342 colaboradores en uso de herramientas digitales de información y comunicación con unas 562 horas invertidas. En el 2017 los colaboradores poseen las habilidades necesarias para hacer un buen trabajo y para hacer un buen uso de las herramientas tecnológicas.</p> <p>2020: 87% 2019: 85% 2017: 85%</p> <p>Otros indicadores sobre el uso de herramientas de gestión de la información con las que cuenta la CGR, es el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge) en el cual se encuentra con 91.52% de avance.</p> <p>La CGR implementa el uso de herramientas como Office365, Transdoc, Microsoft Teams, Survey Monkey, etc. La Institución, además, cuenta con certificaciones en 5 normas TIC como A2, A3, E1, A4 y A5.</p>	

	<p><b>Ver Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe semestral Recursos Humanos</li> <li>2. Captura de pantalla sistemas</li> <li>3. Link al Sisticge</li> <li>4. Link Portal institucional CGR</li> </ol>	
<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>La institución ha ejecutado un 10% del presupuesto asignado para capacitación</p> <p><b>Ver evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de Recursos Humanos.</li> <li>2. Informes de ejecución de plan de capacitación 2022</li> </ol>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Durante el 2022 se realizaron tres actividades de reconocimiento en las que se valoró el tiempo en el servicio, excelencia en la labor, antigüedad y el desempeño del proyecto digital de certificación de cargos. Se reconocieron 6 colaboradores por su alto desempeño en el proyecto digital de certificaciones de cargos.</p> <p><b>Ver evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revista institucional 2do trimestre.</li> <li>2. Fotografías</li> <li>3. Certificados de reconocimiento</li> </ol>	

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	La Contraloría General de la República evaluó la percepción de los grupos de interés, con una participación de 43 representantes de los distintos grupos de interés, de los cuales el 82% indicó satisfacción con relación a la participación de la CGR en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de la misión institucional  <b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social.	
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.).	La reputación de la CGR como contribuyente a la sociedad local/global con relación a la sostenibilidad fue valorada en promedio con un 99.5%, superando satisfactoriamente la meta establecida del 80%.  <b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Los encuestados valoraron las acciones implementadas por la CGR dirigida a las personas en situaciones de desventajas, en promedio con un 79% quedando un punto porcentual de lo establecido en la meta del 80%.	

	<p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social.</p>	
<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>Para esta dimensión se obtuvo una calificación promedio del 98%, en cuanto al impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, lo cual, supera el 80% establecido como meta.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social.</p>	
<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 Contraloría General de la República obtuvo una calificación promedio de un 99% con relación al impacto en la calidad de la democracia, la transparencia y la integridad, evidenciando un cumplimiento con relación a la meta del 80%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Los resultados de la encuesta evidenciaron para esta dimensión, que la CGR no logró cubrir con la meta establecida del 80%, en términos del impacto que tiene la CGR en términos de sostenibilidad medioambiental obteniendo una valoración del 74% quedando 6 puntos porcentuales por debajo</p>	

	<p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social.</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Para la accesibilidad y la transparencia la CGR obtuvo una valoración promedio de 94%, lo cual evidencia un cumplimiento favorable con respecto a la meta del 80%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de resultado de encuesta de responsabilidad social.</p>	

**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 de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Con el propósito de asegurar un funcionamiento óptimo de los medios de transporte, reducir el impacto medioambiental y asegurar la preservación de los recursos públicos, la Contraloría realiza de manera oportuna los mantenimientos a la flotilla vehicular la cual está compuesta por 55 vehículos (camionetas, autobuses y suv)</p> <p>Se demuestra que Contraloría, provee transporte colectivo al personal, en vehículos de la flotilla que operan en varias rutas que cubren las vías del distrito nacional y santo domingo oeste, santo domingo este y santo domingo norte contribuyendo a la calidad de vida de los colaboradores y reduciendo la emisión de dióxido de carbono</p>	

	<p>De igual manera, la CGR, con el fin de garantizar el uso eficiente del agua ha instalado en los lavamanos e inodoros sensores que permiten descargar y racionalizar el agua, también se han instalado secadoras de manos la cual promueve el ahorro de papel y reducción de los desechos.</p> <p><b>Ver evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de mantenimiento sección de transportación.</li> <li>• Programa de mantenimiento</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La máxima autoridad ejecutiva de la CGR ha sostenido encuentros en más de 50 ocasiones con autoridades relevantes y grupo de interés.</p> <p><b>Ver evidencias:</b> Boletines informativos. Noticias Web.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La CGR ha realizado 629 artículos, los cuales han sido distribuidos por los distintos canales y medios de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 46% - medios digitales.</li> <li>• 28% - medios televisivos.</li> <li>• 6% - medios impresos.</li> <li>• 10% - medios de radio.</li> <li>• 9% - notas de prensa.</li> </ul> <p><b>Ver evidencia:</b> Informe de semestral dirección de comunicaciones.</p>	

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La CGR evidencia cumplimiento en el apoyo sostenido con relación a las políticas sobre diversidad, mediante el ingreso de cualquier ciudadano dominicano que cumpla con los requisitos intelectuales, sin discriminación de género, condiciones o limitantes físicas; actualmente se cuenta con la presencia de 7 colaboradores con limitaciones físicas y 2 colaboradores sobrevivientes al cáncer.</p> <p><b>Ver evidencia:</b> Carpeta de colaboradores de inclusión.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Durante el año 2022 la CGR ha mostrado su apoyo a los proyectos de actividades filantrópicas en los cuales ha promovido la participación de 531 colaboradores distribuidos en 4 eventos, los cuales son:</p> <p>Jornada de donación de sangre: 41 Operativo médico: 72 Charla de salud: 270 Jornada de vacunación: 128</p> <p><b>Ver evidencia:</b> Carpeta de actividades filantrópicas RRHH.</p>	
<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>En el periodo 2022 se evidencia la participación de la CGR en varios eventos de intercambio productivo de conocimiento de información en los cuales se menciona:</p> <p>El contralor general de la República participó en marzo del año 2022, junto con (el director de la dirección de planificación y desarrollo, la directora de la Dirección de Tecnología de la Información y la</p>	

Comunicación, Enc. Dpto Ingeniería, Unidad de Antifraude en un benchlearning de mejores prácticas con la Contraloría General de Colombia,

En ese mismo orden, se realizó un intercambio de conocimiento con la Contraloría Chile, en la cual participó una comisión de la CGR compuesta por el Subcontralor general de la república, la directora de Tecnología de la Información y comunicación, el director de planificación y desarrollo y un representante del departamento de registro de contratos.

De igual manera, en noviembre del año 2022 la CGR, representada por el director de Revisión y Control de calidad y el director de auditoría interna, participaron en el congreso internación del CLAD sobre la reforma del Estado y de la administración pública en Bolivia.

Así mismo, la CGR formó parte del panel de transparencia del MESCYT, en el cual se contó con la representación del director de Desarrollo normativo de la contraloría.

**Ver evidencias:**

**Benchlearning Colombia**

<https://www.contraloria.gob.do/index.php/noticias/item/507-equipo-de-contraloria-encabezado-por-el-contralor-catalino-correa-explora-avances-del-sistema-de-control-macro-fiscal-en-colombia>

**Benchlearnig Chile:**

<https://www.contraloria.gob.do/index.php/noticias/item/504-comision-de-contraloria-general-de-la-republica-dominicana-visita-contraloria-de-chile>

	<p>Panel de transparencia Mescyt y Congreso internacional CALD: Revista contraloría informa octubre diciembre 2022 (página 20 y 21): enlace <a href="https://issuu.com/contraloriard/docs/revista_contra_loria_octubre_diciembre_2022_5">https://issuu.com/contraloriard/docs/revista_contra_loria_octubre_diciembre_2022_5</a></p>	
<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>Durante el año 2022, la Contraloría desarrolló un total de 9 programas dentro de los eventos realizados están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas de salud: 3</li> <li>• Simulacro institucional: 1</li> <li>• Evaluaciones de infraestructura: 2</li> <li>• Capacitaciones de primeros auxilios, uso y manejo de extintores: 3</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> Informe de Recursos Humanos. Encuesta de grupo de interés y parte interesada</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>En cuanto a los resultados de la medición de la responsabilidad social, la CGR realizó en el 2021 un cambio de 26 bombillas de bajo consumo, con el propósito de reducir el consumo energético de dicho año (798,720 KHW). Para el año 2022, se produjo un impacto de una reducción de consumo energético de un 15.8% (672,720KHW). Finalmente, para el 2022 se realizó otra jornada donde se cambiaron 49 bombillas del mismo tipo (bajo consumo) y esperamos tener una reducción de consumo energético mayor al finalizar el año 2023</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	Reporte del área de Servicios Generales.	
--	--	--

**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>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia resultado en Cantidad y Calidad en los siguientes servicios, cabe destacar que estas solicitudes de servicios aplican para metas para aquellas solicitudes que cumplen con los requisitos establecidos en nuestra organización</p> <p style="text-align: center;"><b>1- Certificaciones de Cargos.</b></p> <p><b>Cantidad</b> 2022 = 55, 861 2021 = 95, 335</p> <p><b>Calidad      Meta: 100%</b></p> <p>2022= 100% de 42, 596</p> <p style="text-align: center;"><b>2- Autorización de Ordenes de Pago</b></p> <p><b>Cantidad</b></p> <p>2022 = 173, 848 2021 = 152, 903</p> <p><b>Calidad      Meta: 100%</b></p> <p>2022= 100% de 164,952 2021= 100% de 142,046</p>	

	<p><b>3- Autorización de Órdenes de pago de Nómina.</b></p> <p><b>Cantidad</b></p> <p>2022 =276,560 2021 = 285,520</p> <p><b>Calidad      Meta: 100%</b></p> <p>2022= 100% de 30,206 2021= 100% de 34,312</p> <p><b>4- Certificación de Registro de Contrato</b></p> <p><b>Cantidad</b></p> <p>2022 = 23,261 2021 = 51,564</p> <p><b>Calidad      Meta: 100%</b></p> <p>2022= 100% de 9315 2021= 76% de 39050</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Resultado de los servicios de Carta Compromiso al Ciudadano.</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>La Contraloría ha generado resultado de alto impacto en la sociedad, metas plasmadas en nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024, a continuación, los resultados:</p>	

## **A) Control Interno**

### **Apertura de Unidades de Auditoría Interna (UAI):**

2022= 21 para un total de 258 en todo el Sector Pública con una **meta establecida en el POA 2021 de 20.**

2021= 37 para un total de 237 en todo el Sector Público con una **meta establecida en el POA 2022 de 30**

Las 258 instituciones están distribuidas de la siguiente manera: 51.57% pertenece a instituciones Administración Central 51.57%, Instituciones Desc. Y de la Seguridad Social 27.56%, Empresas Públicas no Financiera 3.54%, Hospitales (Incluye Auto Gestión).

### **Sistema Nacional de Contro Interno:**

En el año 2022, 171, instituciones fueron asesoradas para la implementación de las NOBACI. Para esta se realizaron un total de 1810 visitas de acompañamiento técnico a las instituciones, dónde participaron un total de 6253 funcionarios de las distintas entidades.

A través de las NOBACI se evalúan cinco componentes:

- ✓ Ambiente de Control;
- ✓ Valoración y Administración de Riesgos;
- ✓ Actividades de Control;
- ✓ Información y Comunicación;
- ✓ Monitoreo y Evaluación.

Se presenta el avance en la documentación de estas normas según componente, donde el Ambiente de Control presenta un porcentaje de un 66%, valoración de riesgos un 62%, información y comunicación 58%, monitoreo y evaluación 51% y actividad de control 44%.

Durante el 2021, 147 instituciones fueron asesoradas para la implementación de las NOBACI, de las cuales 128 ya se encuentran en fase de implementación, y las 19 entidades restantes se encuentran en la etapa de asesoría inicial. Para esto, se realizaron un total de 17 1,015 visitas de acompañamiento técnico a las instituciones, donde participaron un total de 2,024 funcionarios representantes de las distintas entidades.

Se presenta el avance en la implementación de estas normas según ambiente, donde el Ambiente de Control presenta el porcentaje más alto con un 47.52%, seguido por el de Valoración de Riesgos con un 37.79% y el de Información y Comunicación con un 33.86%.

#### **Certificación de Registro de Contratos:**

Durante el periodo enero-diciembre 2022, fueron certificados 23,261 contratos, de los cuales el 74.79% (17,398) corresponde a bienes y servicios, 11.21% (2,607) a contratos de obras, 5.78% (1,344) a contratos de becas personales, 3.18% (740) a contratos de convenios institucionales, 2.61% (608) a rescisión de contratos, 2.41% (561) a contratos de

becas institucionales y el porcentaje restante a (0.01%) servicios personales.

Del total de contratos certificados, durante el periodo enero-diciembre se registraron en la Contraloría 1,094 adendas a contratos en el marco de la Ley No.118-21 sobre terminación de obras viales, 2.41% 5.78% 74.79% 3.18% 11.21% 2.61% 0.01% Becas Institucionales Becas Personales Bienes y Servicios Convenios Institucionales Obras Rescisión de Contrato Servicios Personales 22 escuelas y hospitales que se encuentran suspendidas, con el objetivo de agilizar el pago de contratos. En ese sentido, desde la emisión de la ley (en el mes de agosto 2021) a la fecha, se han registrado 1,380 adendas a contratos para estas obras y se ha pagado una suma total de RD\$14,574,457,548.4

Durante el periodo enero-diciembre 2021, fueron tramitados un total de 51,465 contratos, de los cuales el 63% (32,448) corresponde a contratos de servicios personales, 30% (15,650) a bienes y servicios, 4% (1,953) a contratos de obras, 1% (618) a becas personales, y el porcentaje restante corresponde a becas y convenios institucionales

#### **Autorización de Ordenes de Pago.**

Durante el periodo enero-diciembre 2022, fueron aprobados un total de 276,560 órdenes de pago, de los cuales el 61% (168,208) corresponde a libramientos de pago (incluyendo anticipos, regularizaciones y nomina); el 22% (60,548) a cheques y el 17% (47,804) a transferencias.

El monto de los libramientos ascendió a RD\$ 1,2013,763,799,970.13, de los cuales 32% corresponde a transferencias corrientes; el 28% remuneraciones y contribuciones; el 11% gastos financieros; el 7% contratación de servicios; el 6% obras; el 5% disminución de pasivos, el 4% transferencias de capital; el 4% materiales y suministros; el 2% bienes, muebles, inmuebles e intangibles; el porcentaje restante corresponde a incremento de activos financieros y disminución de fondos de terceros, y otros.

Durante el periodo enero-diciembre 2021, fueron aprobadas un total de 285,520 órdenes de pago, de las cuales el 39% (112,063) corresponde a libramientos, 32% (89,819) cheques, 15% (43,295) transferencia, 12% (34,512) nómina, 1% (2,849) anticipos financieros y el 1% (3,022) restante a regulaciones

En ese sentido, se procesaron 112,063 libramientos y se rechazaron 1,416. El monto de los libramientos aprobados ascendió a RD\$818, 522,661,217.42; de los cuales el 11% corresponde a transferencias corrientes, 11% disminución de pasivos, 7% materiales y suministros, 8% contratación de servicios, 0.004% transferencias de capital, 4% obras, 37% remuneraciones y contribuciones, 2% bienes muebles, inmuebles e intangibles, 19% gastos financieros y 1% incremento de activos financieros.

**A) Fiscalización de los Recursos Públicos y Antifraude.**

### **Auditoría Interna.**

Durante el año 2022, se entregaron 23 informes de auditoría interna completados.

Por último, se destacaron otras acciones realizadas como parte de las atribuciones concedidas a la Contraloría General de la República:

- ✓ Participación en 36 Observaciones de Entradas y Salida de Sellos y Estampillas de Bóveda de la Tesorería Nacional realizadas en el período de enero a septiembre.
- ✓ Participación en 13 Observaciones de Impresión de Varios Sellos Especiales y Estampillas, realizadas en el período de enero a septiembre.
- ✓ Participación en 2 Observaciones de Subastas en General de Caja de Ahorros para Obreros y Monte de Piedad.
- ✓ Participación en 2 Observaciones de Subastas en General de Bienes Nacionales, realizadas en el período de enero a septiembre.
- ✓ Participación en 323 levantamientos provisionales de impedimento de salida a funcionarios públicos, realizadas en el período enero-septiembre.

En ese sentido, durante el 2021 se iniciaron 90 auditorías en 60 instituciones del Estado de los sectores de salud, industria, comercio, entre otros; las cuales abarcaron periodos de 7 meses hasta 4 años. Del total de auditorías iniciadas, 15 fueron

completadas con su informe entregado al Contralor.

Los informes generados han colaborado en el inicio de alrededor de quince (15) procesos de investigación de la Unidad Antifraude de esta Contraloría General de la República, así como apoyo a otros cuatro (4) casos bajo la responsabilidad de la Procuraduría General de la República.

#### **Antifraude**

Durante el 2022 se recibieron 197 casos de investigación y se cerraron 131 investigaciones.

Durante el año 2021 se recibieron 56 expedientes de los cuales se cerraron 21.

#### **Certificación de Cargos**

En el periodo enero-diciembre 2022, la Contraloría General de la República dio respuesta a 55,861 solicitudes de cargo, de las cuales el 93% (52,214) fueron solicitadas vía virtual y el 7% (3,647) presencial. Del total de solicitudes, el 91.39% (51,052) fueron finalizadas y entregadas y se encuentran disponibles para descargarlas por el ciudadano, el 3.57% (1,993) fueron eliminadas automáticamente porque el ciudadano no subsana el error detectado en los documentos adjuntos en el tiempo establecido (15 días); el 2.80% (1,564) fueron desestimadas, de las cuales el 2.26% (1,261) fueron desestimadas porque solicitaron certificaciones recientemente y el 0.54% (303)

	<p>debido a contenido no conforme a los requisitos; el 2.17% (1,211) fueron rechazadas porque las instituciones en las que labora no se encuentra en el sistema de la CGR, el 0.07% (39).</p> <p>En el periodo enero - diciembre 2021, la Contraloría General de la República dio respuesta a 95,335 solicitudes de certificación de cargo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2022, Resultados misionales pág. 16.</li> <li>• Memoria Institucional 2021, Resultados Misionales pág.14.</li> </ul>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>La Contraloría General de la República, en el 2022, realizó 2 Benchlearning con la <b>Contraloría de Chile</b> con el objetivo de conocer sus buenas prácticas en el proceso de fiscalización de los recursos públicos como resultado de esta visita se fortaleció el proceso de Planificación de Auditorías.</p> <p>En la segundo se realizó en la Contraloría de Colombia, con el objetivo de conocer sus avances en el sistema de control macro fiscal en Colombia. Como resultado se elaboró una propuesta de la nueva estructura organización con reestructuración importante en las áreas sustantivas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe visita Chile y Colombia</li> <li>• Propuesta nueva Estructura Organizacional Áreas Sustantivas.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación visita Chile y Colombia</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotografías.</li> </ul>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>La Contraloría General de la República realizó acuerdos cuyos resultados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2022, <b>Convenio con Hemocentro</b> de la cual se logró donar 41 pintas de sangre en dos jornadas realizadas por la institución.</li> <li>✓ 2021, Convenio de interoperabilidad entre sistema con la Dirección General de Compras y Contrataciones, con el objetivo de unificar criterio al momento de certificar un contrato de bien o servicio. Gracias a este convenio se han podido validar 2022 = 25,655    2021 = 58,214.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes donaciones de sangre.</li> <li>• Informe de resultados Contrato.</li> </ul>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La Contraloría General de la República en el noviembre del 2021 fue auditada la Carta Compromiso al Ciudadano realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en la cual se obtuvo un resultado un resultado de un 92%.</p> <p>De igual forma fueron evaluados los siguientes procesos:</p>	

**Gestión de Compras y Contrataciones con una meta 100%, evaluado por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.**

**2022:** 100% Meta 100%

**2021:** 95.38% Meta 100%.

**2020:** 97.8% Meta 100%

**Gestión de Tecnología medida mediante por Iticge, evaluado por la Optic obteniendo los siguientes resultados:**

2022: 87.83%

2021: 92.84%

2020: 88.84%

**SISMAP, evaluado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).**

2022: 90.17%

2021: 81.55%

2020: 96%

**Indice de Gestión Presupuestaria (IGP). Evaluado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).**

2022: 98 %

2021: 99.4 %

2019: 98.0 %

**Transparencia.**

2022:100%

2021: 94%

	<p>2020: 91%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><b>Reporte de Transparencia.</b></p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Con la innovación de los servicios de Certificaciones de Cargos y Resultados de la herramienta SUGEP y los resultados son los siguientes: Servicio de Digitalización de Certificaciones de Cargos.</p> <p><b>I- Certificaciones de Cargos.</b></p> <p>Cantidad 2022 = 55, 861 2021 = 83, 249</p> <p><b>Meta: 100%</b></p> <p>2022= 100% de 42, 596</p> <p><b>Sistema Unificado de Gestión de Pago proceso Autorización de Órdenes de Pago (Cabe destacar que este proyecto inicio en el 2022).</b></p> <p>Resultado de la implementación del piloto, desde la entrada en producción del sistema, el 26 de septiembre 2022, al 28 de noviembre, se autorizaron 5,476 órdenes de pagos, de las cuales 3,875 son libramientos, 8 anticipos y 1,593</p>	

	<p>cheque/transferencia. Estos resultados permitieron cumplir en un 100% lo estipulado en el proyecto.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Carta Compromiso al Ciudadana.</li> <li>• Informe de cierre proyecto SUGEP.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La Contraloría General de la República a través de sistema ruta alimenta el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), para el 2021 se obtuvieron los siguientes resultados en los indicadores:</p> <p>I412- Tasa de Incremento del nivel de cobertura de Instituciones del Estado con Auditorías Realizadas. <b>Con un resultado de 24 auditorías.</b></p> <p>I413- Porcentaje de órdenes de pagos autorizadas en el tiempo establecido. <b>Con un resultado de 97.3%.</b></p> <p>I414- Porcentaje de órdenes de pagos autorizadas en el tiempo establecido. <b>Con un resultado de 99.9%.</b></p> <p>I644- Porcentaje de cobertura de los servicios de las UAIs en las instituciones del Estado. <b>Con un resultado de 52.9%.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Reporte de Ruta.</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La Contraloría General de la República gestiona los recursos incluyendo la gestión humana, En el 2022, se evidencia la gestión de Recursos Humanos en la implementación del plan de capacitaciones de recursos humanos el cual logró impactar al 72% (1295) de 1807, donde se impartió un total de 18 cursos y talleres y 3 diplomados, lo que representa un <b>99% de lo presupuestado</b>.</p> <p>Las acciones formativas fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación Básica en Prácticas de Auditorías Internas;</li> <li>✓ Inducción a la Administración Pública;</li> <li>✓ Diplomado Hacienda;</li> <li>✓ Sistema Integrado de Gestión Pública;</li> <li>✓ Diplomado en Contabilidad Gubernamental;</li> <li>✓ Elaboración de Nóminas Entidades Gubernamentales;</li> <li>✓ Normas del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones;</li> <li>✓ Sensibilización Función Pública Ley 41 -08; Fundamentos de Sistema de Control Interno;</li> <li>✓ Especialización Técnica de Control Interno;</li> <li>✓ Gestión Procesos Licitación Pública; o Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos;</li> <li>✓ Sensibilización Normas Compras y Contrataciones;</li> </ul>	

- ✓ Fundamento del Sistema de Crédito Público;
- ✓ Introducción Financiera del Estado;

Para el año 2021, se evidenció un impacto de 914 colaboradores que recibieron capacitación en 36 acciones formativas.

Las acciones formativas impartidas fueron las siguientes:

- ✓ Ley No. 10-07, y Reglamento No. 491-07;
- ✓ Código de Ética de la Contraloría General de la República;
- ✓ Inducción al SINACI; o Control Fiscalizador;
- ✓ SIVOP - SUAI – EXTRANET;
- ✓ Normativa Legal;
- ✓ Programación y Papeles de Auditoría Interna; Software de Auditoría TeamMate;
- ✓ Ley No. 41-08, Función Pública y Reg. 523-09; Normas Básicas de Control Interno, NOBACI;
- ✓ Procedimientos Registro de Contratos;
- ✓ Software de Auditoría Teammate;
- ✓ Centralización de la Información Financiera del Estado (CIFE);
- ✓ Conferencia Marco Legal y Sistema Preventivo de Lavados de Activos;
- ✓ Inducción a la Administración Pública; o Inducción uso del Portal Transaccional;
- ✓ Sistema Integrado de Gestión Financiera, SIGEF; o Entrenamiento:
- ✓ Compras y Contrataciones Públicas;
- ✓ Deberes y Derechos, Ley No. 41-08;
- ✓ Redacción Informe Técnico;

- ✓ Diplomado en Hacienda e Inversión Pública; Inducción General de la Institución;
- ✓ Especialización Técnica en Control Interno;
- ✓ Excel Básico;
- ✓ Excel Avanzado;
- ✓ Ofmática;
- ✓ Plataforma SINACI;
- ✓ Inteligencia Emocional;
- ✓ Ortografía y Redacción;
- ✓ Servicio al Cliente;
- ✓ Manejo de Conflictos;
- ✓ Comunicación Efectiva;
- ✓ Gestión del Talento Humano;
- ✓ Introducción a la Administración Financiera del Estado;
- ✓ Ética en la Gestión Financiera del Estado; Fundamentos del Sistema Nacional de Control Interno.

Para finales del 2021, se inició un proyecto de readecuación de las instalaciones con modificaciones físicas en las áreas Administrativa Financiera, despacho del Contralor, despacho del Subcontralor, modificación por completa del piso II del edificio Gubernamental Juan Pablo Duarte, habilitado para ejecutar las auditorías internas a las instituciones del estado y la gestión de antifraude.

**Evidencia:**

- Informe de desempeño de las capacitaciones 2022,
- Informe de desempeño de las capacitaciones 2021.

<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Con la innovación de los servicios de Certificaciones de Cargos y Resultados de la herramienta SUGEP y los resultados son los siguientes:  Servicio de Digitalización de Certificaciones de Cargos.  <b>I- Certificaciones de Cargos.</b></p> <p>Cantidad  2022 = 55, 861  2021 = 83, 249</p> <p><b>Meta: 100%</b></p> <p>2022= 100% de 42, 596</p> <p><b>Sistema Unificado de Gestión de Pago proceso Autorización de Órdenes de Pago (Cabe destacar que este proyecto inicio en el 2022).</b></p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Evaluación Comparativa de:</p> <p><b>Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) subindicador SISMAP:</b></p> <p><b>Año 2022.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dirección General de Contabilidad Gubernamental 99%. <b>Posición 34</b></li> <li>✓ Ministerio de Industria y Comercio 99% <b>Posición 36.</b></li> </ul>	

- ✓ Dirección General de Presupuesto 97% **posición 47.**
- ✓ Contraloría General de la República 100%, **Posición 6**

[https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/Ranking/SubIndicadoresRanking?indicadorID=3&catchall=Carta-Compromiso.](https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/Ranking/SubIndicadoresRanking?indicadorID=3&catchall=Carta-Compromiso)

#### **Índice de Satisfacción Ciudadana. Subindicador SISMAP**

- ✓ Dirección General de Contabilidad Gubernamental 95%. **Posición 25**
- ✓ Ministerio de Industria y Comercio 91% **Posición 62.**
- ✓ Dirección General de Presupuesto 92% **posición 55.**
- ✓ Contraloría General de la República 97%, **Posición 15**

<https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/Ranking/SubIndicadoresRanking?indicadorID=7&SearchString=&Desde=&Hasta.>

#### **Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno electrónico**

- ✓ Dirección General de Contabilidad Gubernamental 96%. **Posición 4**
- ✓ Ministerio de Industria y Comercio 90.90% **Posición 26.**
- ✓ Dirección General de Presupuesto 82.2% **posición 57.**

	<p>✓ Contraloría General de la República 91.52%, <b>Posición 20</b></p> <p><a href="https://iticge.gob.do">https://iticge.gob.do</a>.</p> <p><b>Indicador de Uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones. (Siscompras): Se uso el promedio ponderado por evaluación trimestral.</b></p> <p>✓ Dirección General de Contabilidad Gubernamental <b>99.47%</b>  ✓ Ministerio de Industria y Comercio <b>98.20%</b>  ✓ Dirección General de Presupuesto <b>98.14%</b>  ✓ Contraloría General de la República <b>99.99%</b></p> <p><a href="https://www.dgcp.gob.do/siscompras">https://www.dgcp.gob.do/siscompras</a>.</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>2022: Jornadas de donación de sangre 41 Colaboradores</p> <p>Jornada de vacunación 128</p> <p>Operativos médicos 72</p> <p>Charlas de Salud 270</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En el año 2021 se desarrolló el proyecto: “Estabilizar y automatizar el proceso de certificación de cargo”, el cual agilizó el proceso en cuanto a la burocracia, pasó de realizarse de 5 pasos a 3 pasos. Por otro lado, disminuyó los costos asociados el proceso en cuanto a:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ahorro de tiempo:</b> pasaron de dar respuesta a las solicitudes en 3 meses a alrededor de 5 días laborables.</li> <li>• <b>Recursos Humanos:</b> pasaron de ser 35 colaboradores a 17.</li> <li>• <b>Proceso:</b> de implementar 6 pasos se redujo a 3.</li> <li>• <b>Burocracia:</b> 0 primer proceso optimizado con burocracia 0.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de apertura y cierre del proyecto.</li> <li>2. Informe de desempeño del proyecto.</li> <li>3. Informe de monitoreo Certificaciones de Cargos.</li> </ol>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Desde el 2022, la Contraloría ha realizado evaluaciones a sus procesos sustantivos y operativos, a través de indicadores.</p> <p>Resultado Evaluación interna Carta Compromiso al Ciudadano,</p> <p><b>I- Certificación de Registro de Contrato</b></p> <p>2022: 99.7% 2021: 76.4%</p> <p><b>2- Autorización de Órdenes de Pago</b></p> <p>2022: 99.7% 2021: 99.8%</p>	

**3- Autorización de Pago de Nómina**

2022: 100%  
2021: 99.9%

**4- Certificación de Cargos**

2022: 100% (Nov y Dic)

**Resultado de Evaluación Intermedia del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.**

2021-2022: 40%

**Resultado de evaluación Interna Plan Operativo Anual.**

2022: 80.47%  
2021: 87 %

**Resultado de Evaluación de Encuesta de Clima Organización:**

2022: 86%  
2020: 83%  
2019: 82%

**Evaluación de Desempeño Individual**

**2022:**

Total, de Colaboradores Evaluados 1738.

Grupo I Por encima de 85%  
Grupo II Por encima de 85%  
Grupo III Por encima de 85%

	<p>Grupo IV Por encima de 85% Grupo V Por encima de 85%</p> <p><b>2021:</b></p> <p>Total, de Colaboradores Evaluados 1632.</p> <p>Grupo I Por encima de 85% 100% (110) Grupo II Por encima de 85% 99% (244) Grupo III Por encima de 85% 100% (75) Grupo IV Por encima de 85% 99% (924) Grupo V Por encima de 85% 99% (279)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación interna Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informa de resultado medio término PEI 2021-2021</li> <li>• Informe de Resultado Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>• Informe de evaluación Plan Operativo Anual.</li> <li>• Informe de Evaluación de Desempeño</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p><b>Para el 2022:</b></p> <p>6 áreas resultaron ganadoras en el concurso navideño decora tu puerta.</p> <p>Se recibió una Certificación en la Nortic EI, para la Gestión de Redes Sociales en los Organismo Gubernamentales.</p> <p><b>Para el año 2021,</b></p>	

	<p>10 Colaboradores han sido recibido reconocimiento interno, por su excelente desempeño.</p> <p>3 colaboradores recibieron un premio por el concurso “crea tu slogan” el cual sería utilizado para el PEI 2021-2024.</p> <p>5 áreas resultaron ganadoras en el concurso navideño decora tu puerta.</p> <p>Certificación Nortic A2, Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria de los concursos.</li> <li>2. Fotos de reconocimiento.</li> <li>3. Fotos entrega de premios.</li> <li>4. Certificaciones Nortic <a href="https://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/CGR">https://nortic.ogtic.gob.do/instituciones/CGR</a>.</li> </ol>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Para el 2022, en el presupuesto se obtuvo un resultado de una ejecución de un 97.11%.</p> <p>A Nivel de Cumplimiento por Objetivos Financieros.</p>	

	<p>5921-Instituciones públicas reciben servicios de auditoría interna. <b>Cumplimiento 42%</b></p> <p>5925 - Asesoría y capacitación en el fortalecimiento del control interno. <b>Cumplimiento 71%</b></p> <p>5927 - Instituciones públicas con contrato registrado conforme a lo establecido en la Ley 10 - 07 del Sistema Nacional de Control Interno. <b>Cumplimiento 100%.</b></p> <p>5930 - Órdenes de pagos autorizadas conforme a la comprobación del cumplimiento del control previo de las normas vigentes. <b>Cumplimiento 94%.</b></p> <p><b>Evidencia:</b> <b>Informe de ejecución Presupuestaria</b></p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se evidencia los resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>

**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.