

# **Informe de Avance del Plan de Mejora CAF**

**Dirección General de Presupuesto**

**junio 2023**



# Contenido

<b>Misión</b> _____	<b>3</b>
<b>Visión</b> _____	<b>3</b>
<b>Valores</b> _____	<b>3</b>
<b>Criterio I: Liderazgo</b> _____	<b>5</b>
<b>Criterio II: Estrategia y Planificación</b> _____	¡Error! Marcador no definido.
<b>Criterio III: Personas</b> _____	¡Error! Marcador no definido.
<b>Criterio IV: Alianzas y Recursos</b> _____	¡Error! Marcador no definido.
<b>Criterio V: Procesos</b> _____	¡Error! Marcador no definido.
<b>Criterio VI: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes</b> _____	¡Error! Marcador no definido.
<b>Criterio VII: Resultados en las Personas</b> _____	¡Error! Marcador no definido.

# Información Institucional

La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Órgano Rector del Sistema Presupuestario Dominicano, tiene como función principal es regular, dirigir y gestionar de forma transparente el Sistema Presupuestario Dominicano, aportando herramientas y brindando servicios que aseguren la asignación eficiente y oportuna de los recursos públicos, contribuyendo así a la mejora de la calidad del gasto, a la sostenibilidad fiscal y a la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.

## Misión

Regular y gestionar efectivamente la administración de los procesos del sistema presupuestario, contribuyendo a la calidad del gasto, la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.

## Visión

Institución referente en la gestión del sistema presupuestario de manera transparente, participativa y orientada a resultados, en base a altos estándares, enfocados en la mejora continua, calidad en los servicios y uso adecuado de los recursos. calidad en los servicios.

## Valores

- Integridad
- Excelencia
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio
- Innovación

# Modelo CAF: Autodiagnóstico DIGEPRES

El modelo CAF, por sus siglas en inglés “Common Assesment Framework”, es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Dicho modelo se basa en 9 criterios enfocados en agentes facilitadores, resultados e innovación y aprendizaje.

Adoptar el modelo CAF en las organizaciones públicas, permite obtener un diagnóstico y definir las acciones de mejora. En ese sentido, a finales del 2017, el Comité Institucional de Calidad trabajó el Autodiagnóstico Institucional basado en los criterios y subcriterios descritos en el modelo “Common Assesment Framework” (CAF) y además guiados por el Ministerio de Administración Pública para identificar los puntos fuertes y áreas de mejoras, que dieron como resultado un plan de mejora que contiene las acciones orientadas a garantizar la calidad y excelencia en la gestión institucional y la prestación de nuestros servicios.

En la actualidad se evidencia un avance de **63%** en dicho plan, el cual contempla un periodo de ejecución desde el 2022 hasta el 2023. Se presentan a continuación las acciones aplicadas y el detalle de cumplimiento de dicho plan, así como los compromisos para lograr los objetivos planteados en los plazos establecidos.

# Avance de las Acciones para las Áreas de Mejora Priorizadas

## 1. Criterios aplicables: *IV Alianzas y Recursos* y *V Procesos*

### **Mejora: Optimizar y automatizar el proceso de backup de la DIGEPRES.**

- Para mejorar y automatizar el proceso de backup de la DIGEPRES, se tomaron las siguientes medidas:
  - Adquisición discos duros discos externos para la transferencia y el backup de la data, mediante proceso compra no. DIGEPRES-DAF-CM-2023-0003.
  - A través de comunicación DGP-INT-2023-000028, se solicitó la compra de servidores para mejorar la infraestructura de la Institución. La compra de esos dispositivos está contemplada para el T1-2023.
  - Se designó un colaborador para realizar el backup periódico de la data.

### **Anexos:**

#### **1. Solicitud de compra de discos duros y servidores para fortalecer la infraestructura tecnológica**

GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
PRESUPUESTO

No. DGP-INT-2023-000028 16 de enero de 2023

Atención:  
Rafael De Jesus Diaz De La Rosa  
Encargado Departamento Administrativo y Financiero  
Su Despacho.

Asunto: Solicitud de Servidores.

Distinguido (a) Sr. / Sra. Encargado Departamento Administrativo y Financiero:

Largo de saludarle, cordientemente me dirijo a usted con el objetivo de solicitar la adquisición de servidores para mejorar de la infraestructura de esta DIGEPRES, conforme a las especificaciones técnicas anexas: Para ser ejecutado en el T1, 2023.

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a nuestros clientes internos, se despide de usted.

Atentamente,  
  
Pedro Enrique Terreno Reyes  
Encargado Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Anexo: (nombre del anexo)  
(INICIALES DEL NOMBRE DEL FIRMANTE) / (iniciales del nombre de quien redacta la comunicación)

GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
PRESUPUESTO

No. DGP-INT-2023-000028 16 de enero de 2023

Atención:  
Rafael De Jesus Diaz De La Rosa  
Encargado Departamento Administrativo y Financiero  
Su Despacho.

Asunto: Solicitud Compra de Discos Duros.

Distinguido (a) Sr. / Sra. Encargado Departamento Administrativo y Financiero:

Largo de saludarle, cordientemente me dirijo a usted con el objetivo de solicitar la adquisición de Discos Duros para actualización de equipos informáticos, servidores y discos externos para la transferencia y backup de data de esta DIGEPRES, conforme a las especificaciones técnicas anexas: Para ser ejecutado en el T1, 2023.

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a nuestros clientes internos, se despide de usted.

Atentamente,  
  
Pedro Enrique Terreno Reyes  
Encargado Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Anexo: (nombre del anexo)  
(INICIALES DEL NOMBRE DEL FIRMANTE) / (iniciales del nombre de quien redacta la comunicación)

#### **2. Enlace de compras**

<https://comunidad.comprasdominicana.gob.do/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=DO1.NTC.1191024>

Comunicación servidores y discos

Eric M. Pinales Cepeda  
To: Enry (enry@digepres.gob.do)  
Cc: Pedro E. Terreno Reyes, Angel E. Ortega Matos

General/All Employees Only

Comunicación solicitud de Servidores.pdf  
Comunicación solicitud compra Discos Duros.pdf

Muestras tardes, Loidy.

De acuerdo a lo solicitado, adjunto se encuentra las comunicaciones correspondientes a la solicitud de los discos y los servidores incluyendo el Nave que serán utilizados para el fortalecimiento de nuestra infraestructura tecnológica.

Saludos,

**Eric Pinales**  
Encargado División Operaciones TIC  
Tel: (809) 462-7371 (4) 2700  
Email: [erpinales@digepres.gob.do](mailto:erpinales@digepres.gob.do)  
[www.digepres.gob.do](http://www.digepres.gob.do)

GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
PRESUPUESTO

### 3. Acuerdos de continuidad y disponibilidad del servicio aprobados en el 2023.

Plan de Continuidad de los Servicios de la DIGEPRES				
Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión	
AS-CT-02	Gerencia de Tecnología de la Información	2023/02/03	01	

Plan de Continuidad de los Servicios de la DIGEPRES

Dirección General de Presupuesto © SSC-Documento Controlado Página 1 de 7

Plan de Disponibilidad de los Servicios en la DIGEPRES				
Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión	
AS-CT-02	Gerencia de Tecnología de la Información	2023/02/03	01	

Plan de Disponibilidad de los Servicios en la DIGEPRES

Dirección General de Presupuesto © SSC-Documento Controlado Página 1 de 4

## 2. Criterios aplicables: II Estrategia y Planificación; IV Alianzas y Recursos; VIII Resultados de Responsabilidad Social y IX Resultados Clave de Rendimiento

**Mejora: Aplicar con mayor frecuencia el establecimiento de redes de aprendizaje y colaboración (benchlearning/benchmarking) o laboratorios de conocimiento**

- La DIGEPRES se encuentra en el proceso de implementar un Centro de Atención Telefónica o Call Center para mejorar los servicios ofrecidos a las instituciones/cliente, por lo que las autoridades decidieron que era necesario aprender sobre: los procesos de: experiencia al cliente y monitoreo de centro de atención telefónica o call center, utilizando el benchlearning como herramienta para adquirir información externa.
  - El 22/09/2022 se hizo un benchlearning con la DGII para obtener información relevante sobre el proceso de experiencia al cliente y el sistema survey monkey, utilizado para el seguimiento, monitoreo y mejora de la experiencia al cliente en la DGII. Esta información sirvió de base para contactar la empresa survey monkey y cotizar la herramienta para mejorar el proceso de experiencia al cliente de la DIGEPRES. El 3 de marzo 2023 se realizó un requerimiento para adquisición de sistema informático para la gestión de la calidad y se adquirió certool.
  - El 02/12/2022 se hizo un benchlearning con la DGII para obtener información relevante sobre monitoreo de Call Center. A raíz de esta reunión se tomó la decisión de adquirir un sistema para dar un seguimiento más certero. Para esto se contactó a varias empresas que proveen ese servicio, de las cuales se eligió en el 05 de abril del 2023 se eligió a Zoho Desk.

**Anexos:**

**1. Solicitud de benchlearning, asistencia y minuta.**

RE: Solicitud Benchlearning Experiencia Cliente.







Lourdes R Nivar D <lrnivar@dgii.gov.do>  
 To: Carlos R. Ovalle O.  
 Cc: Patricia M. Castillo C.; Karla M. Ureña G.; Cheila L. Chivilli De Jesús;  
 Leisy Loreine López Levi; Patricia Lapaix A.; Rícela S Spraus J. + 4 others  
 General/All Employees (unrestricted)  
 Tue 9/13/2022 3:17 PM

---

From: Carlos R. Ovalle O. <covalle@djepres.pob.do>  
 Sent: Tuesday, September 13, 2022 3:01 PM  
 To: Lourdes R Nivar D <lrnivar@dgii.gov.do>; Eliana C Castillo D <ecastillo@dgii.gov.do>  
 Cc: Patricia M. Castillo C. <pcastillo@djepres.pob.do>; Karla M. Ureña G. <kurena@djepres.pob.do>; Cheila L. Chivilli De Jesús <lchivilli@djepres.pob.do>; Leisy Loreine López Levi <llelopez@djepres.pob.do>  
 Subject: Solicitud Benchlearning Experiencia Cliente.

Buenas tardes Sra. Nivar,

Por esta vía nos dirigimos a ustedes con la finalidad de solicitar una sesión virtual de intercambio de buenas prácticas a los fines de conocer la metodología y herramientas que utiliza Impuestos Internos con referencia a Experiencia Cliente.

Favor indicarnos su disponibilidad para reunirnos y compartir experiencias.

Agradeciendo de antemano,

Saludos cordiales,

**Carlos R. Ovalle O.**  
 Encargado de División de Calidad  
 en la Gestión



RE: Solicitud Benchlearning Sistema de Monitoreo de Call Center.







Lourdes R Nivar D <lrnivar@dgii.gov.do>  
 To: Carlos R. Ovalle O.; Patricia Lapaix A.; Rícela S Spraus J.; Eliana C Castillo D;  
 Jorgelina Quiñones J.; Luis Valdez V.; Víctor A Figueroa S  
 Cc: Cheila L. Chivilli De Jesús; Leisy Loreine López Levi  
 General/All Employees (unrestricted)  
 Thu 11/24/2022 3:21 PM

---

From: Carlos R. Ovalle O. <covalle@djepres.pob.do>  
 Sent: Thursday, November 24, 2022 1:56 PM  
 To: Patricia Lapaix A. <Palapaix@dgii.gov.do>; Rícela S Spraus J. <rspraus@dgii.gov.do>; Eliana C Castillo D <ecastillo@dgii.gov.do>;  
 Jorgelina Quiñones J. <jquiones@dgii.gov.do>; Luis Valdez V. <luisvaldez@dgii.gov.do>; Víctor A Figueroa S <Vfigueroa@dgii.gov.do>;  
 Lourdes R Nivar D <lrnivar@dgii.gov.do>  
 Cc: Cheila L. Chivilli De Jesús <lchivilli@djepres.pob.do>; Leisy Loreine López Levi <llelopez@djepres.pob.do>  
 Subject: Solicitud Benchlearning Sistema de Monitoreo de Call Center.

Buenas tardes Estimadas,

Luego de un afectuoso saludo, por esta vía nos dirigimos a ustedes con la finalidad de solicitar una sesión virtual de intercambio de buenas prácticas a los fines de conocer la metodología y herramientas que utiliza Impuestos Internos con referencia a su Sistema de Monitoreo del Call Center.

Favor indicarnos su disponibilidad para reunirnos y compartir experiencias.

Agradeciendo de antemano,

Saludos cordiales,



MINUTA REUNION			
Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
FO-GD-01	Procedimiento de Gestión de Documentos	21/03/2021	1

FECHA	22 de septiembre de 2022	LUGAR	Virtual vía TEAMS
ASUNTO	Benchlearning sobre Experiencia Cliente		
OBJETIVO	Socializar con el equipo de la Dirección General de Impuestos Internos sobre el desarrollo de la metodología de Experiencia Cliente y como puede ser aplicada en la DIGEPRES.		
PARTICIPANTES	Cheila Chivilli Carlos Ovalle Leisy López	Eliana Castillo Jorgelina Quiñonez Patricia Lapaix	
TEMAS TRATADOS:	<p>El equipo de la DGII nos explicó cómo está compuesto el departamento y que acciones ponen en práctica para el desarrollo de metodología en la institución, de las cuales podemos resaltar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizan la herramienta SurveyMonkey para realizar todas las encuestas que son desplegadas desde el área. La misma le proporciona los datos en diferentes formatos y también les indica el porcentaje de abandono que tienen los contribuyentes al llenar las encuestas. En un futuro les gustaría mudarse a otra herramienta mucho más completa que se llama Quatrics.</li> <li>Tienen varios métodos de medición tanto presencial como virtual y tratan de medir el servicio al final de cada encuentro. En las mismas utilizan tabletas, códigos QR, encuestas impresas etc.</li> <li>Los planes de acción que se elaboran con los resultados son socializados, se les da un seguimiento por departamento y fechas de cumplimiento.</li> <li>Cuentan con niveles de servicio definidos con lo que las áreas se comprometen y con esto establecen los criterios de aceptación para las mediciones.</li> <li>Nos recomiendan una institución llamada IZO donde se están formando en los temas de experiencia cliente.</li> <li>Su implementación está basada en los servicios que se dan a nivel externo.</li> <li>Quedan a la disposición de nosotros de cualquier orientación adicional que requiramos en el futuro con la implementación de la metodología en la institución.</li> </ul>		

## 2. Requerimiento para adquisición de sistema informático CERTOOL marzo 2023

  
 GOBIERNO DE LA  
 REPÚBLICA DOMINICANA  
**PRESUPUESTO**

No. 03 de marzo del 2023

No.

Señor:  
**José Rijo Presbot**  
 Viceministro de Presupuesto, Contabilidad y Contrataciones  
 Director General de Presupuesto  
 Su Despacho.

Copia: Iván José Ramírez, Subdirector General de Presupuesto

**Asunto:** Requerimiento para adquisición de Sistema Informático

Distinguido señor Director:

Cortésmente, nos dirigimos a usted, para la adquisición de un Sistema Informático de Administración del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional. Esta implementación apoyará a definir, implantar, mantener y mejorar eficazmente el Sistema de Gestión de la Calidad, asimismo, es una herramienta que permitirá aumentar el control y seguimientos de los procesos institucionales.

Esta actividad responde al Eje #3 de nuestro Plan Estratégico Institucional "Fortalecimiento y Desarrollo Institucional" producto #2 "Certificación en la Norma ISO 9001:2015"

Si otro particular, se despide.

  
**Patricia M. Castillo Cedeño**  
 Encargada Departamento Planificación y Desarrollo

  
Avenida México esquina Leopoldo Navarro Edificio Gobernamental Juan Pablo Duarte No. 1000 Caracas Santo Domingo República Dominicana  
 TELÉFONO 809-687-1121 PRESUPUESTO

RV: Ofertas Software Certooll | AENOR

 Carlos R. Ovalle O.  
 To Leidy Loreine López Levi  
 Mon 6/5/2023 3:01 PM

General/All Employees (unrestricted)

Click here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of some pictures in this message.

 O.COMPACT.DGPRES.230324.pdf .pdf File  
 O.PREMIUM.DGPRES.230324.pdf .pdf File

De: Patricia M. Castillo C. <pcastillo@digepres.gob.do>  
 Enviado el: viernes, 24 de marzo de 2023 4:48 p. m.  
 Para: Carlos R. Ovalle O. <covalle@digepres.gob.do>; Karla M. Ureña G. <skurena@digepres.gob.do>; Gelmms K. Gil B. <ggil@digepres.gob.do>; Jeremy Bisond Sena <bisono@digepres.gob.do>; Cheila L. Chivilli De Jesús <cchivilli@digepres.gob.do>  
 Asunto: FW: Ofertas Software Certooll | AENOR

From: Jonathan Castro Guzman <jcastro@aenor.com>  
 Sent: Friday, March 24, 2023 4:46 PM  
 To: Patricia M. Castillo C. <pcastillo@digepres.gob.do>  
 Subject: Ofertas Software Certooll | AENOR

Estimada Patricia,

Ta como me indicaste, adjunto ofertas del Software Certooll, en dos de sus versiones Compact y Premium.

Para DEMO de funcionalidades, tenemos las siguientes fechas:  
 Martes 28, a las 11:00 am  
 Miércoles 29, a las 10:00 am

Quedo atento y a la orden,  
 Saludos!

**Jonathan Castro Guzmán**  
 Técnico Desarrollo de Negocios  
 AENOR DOMINICANA  
 Dirección de Operaciones de Conformidad/LATAM/Dominicana

## 3. Contrato entre ZOHOK Desk y DIGEPRES de abril 2023

Zoho Sign Document ID: 28PFE66-XV7E108HPJL3H4KR3IHL0UF-0QV0ESFETX3F4

  
  
 GOBIERNO DE LA  
 REPÚBLICA DOMINICANA  
**PRESUPUESTO**

**ZOHOK DESK**  
 - Declaración de Trabajo -  
Versión 1.0

**Dirección general de Presupuesto  
 DIGEPRES**

Declaración de trabajo Version 3.0 1



Zoho Corporation Pte. Ltd.

Firma:	
Nombre:	Jose R.
Título:	
Fecha:	

DIGEPRES

Firma:		 <small>MINISTERIO DE HACIENDA      DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO      Santo Domingo, R.D.</small>
Nombre:	José Rijo Presbot	
Título:	Director General de Presupuesto	
Fecha:	05/04/2023	

Términos y condiciones: <https://www.zoho.com/jumpstart/agreement/>  
 Política de Privacidad: <https://www.zoho.com/es-xl/privacy.html>  
 Política de Seguridad: <https://www.zoho.com/es-xl/security.html>

**Datos de Contacto**

Lead-Zoho Jumpstart	Rajeshwar Madhu rajeshwar.m@zohocorp.com
Customer Success Manager Latam	Fernando Sotelo fernando@zohocorp.com
Lead-Zoho Jumpstart	maximiano.rulz@zohocorp.com

Declaración de trabajo Version 3.0 25

### 3. Criterios aplicables: *VI Resultados orientados a los ciudadanos/clientes; VII Resultados en las personas; VIII Resultados de Responsabilidad Social y IX Resultados Clave de Rendimiento*

#### **Mejora: Definir un objetivo para la cantidad de quejas y sugerencias recibidas vs atendidas**

- Por la implementación de la Norma ISO 9001-2015, se están modificando los procedimientos y se le está dando prioridad a los procesos sustantivos o Core, por lo tanto, el PR-DG-01 Procedimiento manejo de Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, se tiene pautado la actualización para finales del T2-2023.

### 4. Criterios aplicables: *IV Alianzas y Recursos; VI Resultados orientados a los ciudadanos/clientes; VII Resultados en las personas; VIII Resultados de Responsabilidad Social y IX Resultados Clave de Rendimiento*

#### **Mejora: Incrementar y mejorar la frecuencia de la generación y almacenamiento de las estadísticas del uso de: OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook.**

- Se solicitó al área responsable la generación periódica de las estadísticas del uso de OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook, sin embargo, no lo realizaron y se perdieron dos meses de información. A raíz de esto se creó una solicitud recurrente en la que se pide la información periódicamente y a junio 2023 se ha recibido la información

#### **Anexos:**

##### **1. Solicitud de Remisión de la información:**

RE: Solicitud de Información

 Félix E. Terrero Reyes  
To:  Leislly Loreine López Levi;  Angel E. Ortega Matos;  Elio J. Bito F.  
Cc:  Carlos R. Ovalle O.;  Eric M. Pinales Cepeda  
Wed 6/1/2022 12:23 PM  
General/All Employees (unrestricted)  
You replied to this message on 3/21/2023 10:03 AM.

Hola Angel & Elio

Favor tomar en consideración la sugerencia de servicio que nos expresa la joven Leislly López

Quedo a la orden,

Saludos...

**Félix E. Terrero**  
Encargado Departamento de Tecnología y Comunicaciones  
Tel: (809)687-7121 Ext.: 2201  
Directo: (809)686-4170  
Email: [fterrero@diapres.gob.do](mailto:fterrero@diapres.gob.do)  
[www.diapres.gob.do](http://www.diapres.gob.do)

  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**PRESUPUESTO**

De: Leislly Loreine López Levi <[llopez@diapres.gob.do](mailto:llopez@diapres.gob.do)>  
Enviado el: Wednesday, June 1, 2022 8:07 AM  
Para: Angel E. Ortega Matos <[aortega@diapres.gob.do](mailto:aortega@diapres.gob.do)>  
CC: Félix E. Terrero Reyes <[fterrero@diapres.gob.do](mailto:fterrero@diapres.gob.do)>; Carlos R. Ovalle O. <[covalle@diapres.gob.do](mailto:covalle@diapres.gob.do)>  
Asunto: RE: Solicitud de Información

Buenos días, Ángel:

Muchas gracias por la información remitida. Para futuras referencias, como el Modelo CAF es un proceso periódico cuyo análisis se realiza bianual, y cuyas evidencias se necesitan dos años hacia atrás; es importante que se almacenen estas estadísticas cada 180 días. Esto con la finalidad de poder tener información relevante y suficiente que sirvan como evidencias.

Agradecemos de antemano tu colaboración en ese sentido.

RE: Solicitud de Información

 Leislly Loreine López Levi  
To:  Angel E. Ortega Matos  
Cc:  Carlos R. Ovalle O.;  Patricia M. Castillo C.;  Félix E. Terrero Reyes;  Chella L. Chivilli De Jesús  
Fri 2/24/2023 9:27 AM  
General/All Employees (unrestricted)  
You forwarded this message on 3/14/2023 4:10 PM.

 Plan de Mejora CAF 2023.pdf  
pdf File

Buenos días, Estimados/as:

Gracias por la información recibida.

Por otro lado, te recuerdo que el *01 de junio del 2022*, según se puede leer en la cadena de este correo que está resaltado debajo en amarillo, se solicitó que se almacenara periódicamente esa información para que no se perdiera, ya que la misma es una evidencia vital del modelo CAF y del plan de mejora CAF. Que como se ha explicado, es un proceso periódico cuyo análisis se realiza bianual y cuyas evidencias se necesitan dos años hacia atrás; por lo tanto, es importante que se almacenen estas estadísticas **cada 180 días**. Esto con la finalidad de poder tener información relevante y suficiente que se presenten como evidencias ante los validadores externos.

Reitero por favor la solicitud de generar la información **cada 180 días**. Acción que se colocó como tarea en el área de mejora no. 4 del plan de mejora CAF 2023 que le adjunto como anexo.

Cordialmente,

**Leislly L. López Levi**  
Analista de Calidad en la Gestión I  
Tel: (809) 687-7121 Ext. 1711  
Email: [llopez@diapres.gob.do](mailto:llopez@diapres.gob.do)  
[www.diapres.gob.do](http://www.diapres.gob.do)

  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**PRESUPUESTO**

## 2. Respuestas a la solicitud luego de la asignación recurrente:

RE: Solicitud de Información

 Geltrú R. Hernández R.  
 To:  Leidy Lorene López Lejí  
 Cc:  Carlos R. Ovalle O.;  Patricia M. Castillo C.;  Félix E. Terreno Reyes;  
 Chela L. Chivili De Jesús;  Angel E. Ortega Matos  
 General All Employees (unrestricted)  
 Fri 5/19/2023 11:43 AM

Reporte de uso de OneDriver



RE: Solicitud de Información

 Geltrú R. Hernández R.  
 To:  Leidy Lorene López Lejí  
 Cc:  Carlos R. Ovalle O.;  Patricia M. Castillo C.;  Félix E. Terreno Reyes;  
 Chela L. Chivili De Jesús;  Angel E. Ortega Matos  
 General All Employees (unrestricted)  
 Mon 6/20/2023 11:05 AM

Saludos [@Leidy Lorene López Lejí](#)

envió por esta vía información solicitada, del consumo de las aplicaciones

OnDrive



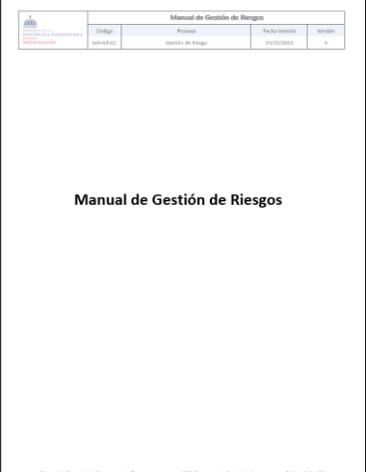
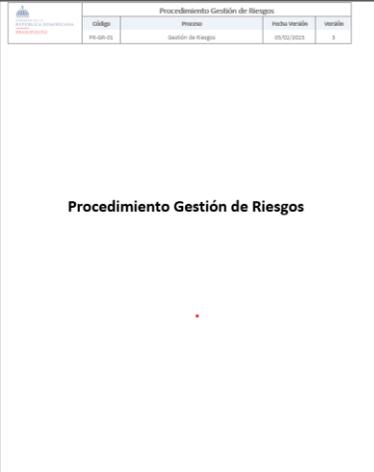
## 5. Criterios aplicables: *I Liderazgo* y *V Procesos*

**Mejora: Fortalecer la implementación de la gestión de riesgos a todos los niveles 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.**

- Para fortalecer la implementación de la gestión de riesgos a todos los niveles y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, se inició con la implementación de la gestión de riesgos basada en ISO 31000-2018 en mayo 2022. Luego, la DIGEPRES decidió certificarse en ISO 9001-2015 y para lograr esto se contrató una empresa consultora, con la cual se realizaron las siguientes actividades:
  - Entre el 24 de diciembre 2022 y el 3 de enero del 2023 se modificó, en conjunto con la consultora de la empresa VIEN Consulting, el procedimiento, manual y matriz de riesgos conforme a las normas ISO 31000-2018, 31010 además de la norma ISO 9001-2015.
  - El 14/02/2023 se Impartió un taller al equipo implementador de ISO sobre cómo utilizar las herramientas para levantar los riesgos.
  - Entre los meses de febrero hasta mayo 2023, se identificaron, evaluaron y trataron los riesgos de los procesos transversales y los riesgos de los procesos del Gobierno General Central.

**Anexos**

**1. Manual gestión de riesgos modificado para ISO**

 <p style="text-align: center;"><b>Manual de Gestión de Riesgos</b></p>	 <p style="text-align: center;"><b>Procedimiento Gestión de Riesgos</b></p>
--	--

**2. Lista de asistencia y muestra de la matriz de gestión de riesgos.**

Listado de Asistencia Interno				
Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión	
13-60-05	PR-08-01 Procedimiento de Gestión de Documentos	31/8/2022	3	

NO.	NOMBRE	CARGO	ÁREA ORGANIZACIONAL	FIRMA
1	Marta Soares	Dir. División de Ministerio de Turismo e Industria, Comercio y MYPES	Departamento de Servicios Económicos	
2	Milidí Ovalle	Analista Sectorial de Presupuesto	Departamento de Servicios Sociales	
3	Isaura de la Cruz	Analista Sectorial de Presupuesto	Departamento de Servicios Generales	
4	Felipe Fabian	Analista Sectorial de Presupuesto	Departamento de Servicios Económicos	
5	Enery Viloria	CONSEJERA	CONSEJERÍA	
6	LIDY LÓPEZ	Analista de Calidad en la Gestión	Planificación y Desarrollo	
7				
8				
9				
10				
11				

Matriz de Gestión de Riesgos																			
		Código	Proceso						Fecha de Revisión										
		FD-08-01	Gestión de Riesgos						03/02/2023										
Código del riesgo	Proceso/Procedimiento/Actividad	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS			EVALUACIÓN / VALORACIÓN				TRATAMIENTO							
		Tipo de Riesgo	Descripción del Riesgo	Efecto/Consecuencia	Causa	Probabilidad (P)	Impacto (I)	Nivel de Riesgo (PI) x P x I	Control Actual	Valoración del Control (VC)	1: No Tolerable	2: Tolerable	Acciones a Implementar	Responsable de la Implementación	Fecha Estimada de Implementación	Recurso Necesario	Estado de la Acción	Probabilidad (P)	
R1	Formación Presupuestaria	Riesgo de Gestión del Presupuesto	Que se asigne una función de la misma a un funcionario de manera incorrecta en el SIGEP	1-Falta de capacitación 2- Falta de información 3-Que se asigne un monto incorrecto a una institución	1-Desacuerdo del colaborador 2-Desconocimiento del colaborador 3-Ho está entendiendo el proceso de revisión 4-Homologación en base de datos	1Bajo	3Bajo	3 Medio	1-Asignación por correo 2-Validación del supervisor	2	Satisfactorio	4Bajo	3Bajo	No Tolerable	1-Crear un checklist donde se establezca los criterios de revisión	División de Desarrollo Institucional en coordinación con las Áreas de Servicio			
R2	Formación Presupuestaria	Riesgo de Gestión del Presupuesto	Que las instituciones no cumplan con el plazo establecido para la revisión de su subvención programática	1-Falta de información 2-Aumento de la carga laboral de los departamentos correspondientes	1-Planificación inadecuada por parte de las instituciones/colaboradores 2-Cambios políticos en las instituciones/colaboradores	2Medio	1Bajo	2Bajo	1-Seguimiento en base de datos 2-Validación del supervisor	2	Satisfactorio	4Bajo	3Bajo	Tolerable	NA	NA	NA	NA	NA
R3	Formación Presupuestaria	Riesgo operativo	Que el aplicativo no funcione correctamente	1-Falta de información 2-Aumento de la carga laboral de los departamentos correspondientes 3-Errores de calidad	1-Falta de información 2-Falta de capacitación 3-Falta de información con los departamentos correspondientes para manejar el aplicativo	1Bajo	3Bajo	3 Medio	1-Solamente de seguridad 2-Checklist periódico 3-Comunicación temporal de control con el departamento del aplicativo	2	Satisfactorio	4Bajo	3Bajo	No Tolerable	1-Asignar personal en el caso del aplicativo	Encargado TIC			
R4	Formación Presupuestaria	Riesgo de Gestión del Presupuesto	Que las instituciones no se quemen los lineamientos dados de formación	1-Falta de información 2-Desacuerdo en el proceso 3-Aumento de la carga laboral de los departamentos correspondientes	1-Planificación inadecuada por parte de las instituciones/colaboradores 2-Cambios políticos en las instituciones/colaboradores 3-Desacuerdo interno por parte de las instituciones/colaboradores	2Medio	1Bajo	2Bajo	1-Validación y ajuste de los presupuestos institucionales para asignar a las instituciones que cumplen con los lineamientos presupuestarios	2	Satisfactorio	4Bajo	3Bajo	Tolerable	NA	NA	NA	NA	NA
R5	Formación Presupuestaria	Riesgo de Gestión del Presupuesto	Que el (PEP) o la Dirección de Inversión Pública no remitan a tiempo la información de los proyectos de inversión para ser validados	1-Falta de información 2-Aumento de la carga laboral de los departamentos correspondientes	1-Comunicación inadecuada entre las acciones involucradas 2-Cambios políticos en las instituciones que llevan adelante los procesos en un caso de que se adelanta	2Medio	1Bajo	2Bajo	1-Seguimiento en base de datos 2-Validación del supervisor	2	Satisfactorio	4Bajo	3Bajo	Tolerable	NA	NA	NA	NA	NA

**3. Convocatoria y lista de asistencia taller de gestión de riesgos**

Código		Documento Referencial	Fecha Vencida	Versión
14-02-02		PR-02-02 Procedimiento de Gestión de Documentos	11/06/2022	3
<b>Objetivo:</b> Taller de Gestión de Riesgos - Procesos Sustantivo y Transversales				
<b>Fecha:</b> 01 de febrero del 2023				
<b>Para:</b> Área Organizacional				
ID	NOMBRE	CARGO	ÁREA ORGANIZACIONAL	FIRMA
9	Milagro del Milagro Litano	Encargado de Unidad de Comunicación Institucional	Departamento de Comunicaciones	
10	Laura V. De la Cruz D.	Analista Sectorial de Presupuesto	Departamento de Servicios Generales	
11	Samuel E. Espinal A.	Coordinador de Gestión Financiera y Gestión Presupuestaria	Dirección de Estudios Económicos y Departamento Presupuesto	
12	Katherine M. Peguero F.	Analista de Análisis y Estudios Económicos	Dirección de Estudios Económicos y Departamento Presupuesto	
13	Marcia Suarez L.	Encargada de Gestión de Materiales de Turismo e Incentivos, Comercio y MIPYMES	Departamento de Estudios Económicos	
14	Patria Teresa Crousset Mata	Analista de Desarrollo Institucional I	Departamento de Planificación y Desarrollo	
15	Taty Henery Ramirez	Analista de Evaluación, Formulación y Monitoreo de Planes, Programas y Proyectos	Departamento de Planificación y Desarrollo	
16	Yarel E. Brown Mendietta	Analista de Evaluación, Formulación y Monitoreo de Planes, Programas y Proyectos	Departamento de Planificación y Desarrollo	

Código		Documento Referencial	Fecha Vencida	Versión
14-02-02		PR-02-02 Procedimiento de Gestión de Documentos	11/06/2022	3
<b>Objetivo:</b> Taller de Gestión de Riesgos - Procesos Sustantivo y Transversales				
<b>Fecha:</b> 01 de febrero del 2023				
<b>Para:</b> Área Organizacional				
ID	NOMBRE	CARGO	ÁREA ORGANIZACIONAL	FIRMA
1	Carla A. Chable	Encargada de División Calidad en la Gestión	Planificación y Desarrollo	
2	Aurika Polanco	Encargada de División de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Planificación y Desarrollo	
3	Benny Galán	Analista de Normas y Metodologías	Departamento de Normas y Metodologías	
4	PATY FABIAN	Analista Sectorial de Presupuesto	Departamento de Servicios a Patrocinadores y Seguros Constitucionales	
5	Liliana López	Analista de Seguimiento de Capacidades Organizativas	Departamento de Normas y Metodologías	
6	Lider Maribel Mouri	Analista de Compras y Contrataciones	Departamento Administrativo y Financiero	
7	Mildred Ovalle R.	Analista Sectorial de Presupuesto	Departamento de Servicios Generales	
8	Jenny Milianna Baez	Administrador de Sistemas	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	

Código		Documento Referencial	Fecha Vencida	Versión
14-02-02		PR-02-02 Procedimiento de Gestión de Documentos	11/06/2022	3
<b>Objetivo:</b> Taller de Gestión de Riesgos - Procesos Sustantivo y Transversales				
<b>Fecha:</b> 01 de febrero del 2023				
<b>Para:</b> Área Organizacional				
ID	NOMBRE	CARGO	ÁREA ORGANIZACIONAL	FIRMA
17	Jesus M. Peguero R.	Analista de Evaluación, Formulación y Monitoreo de Planes, Programas y Proyectos	Departamento de Planificación y Desarrollo	
18	Maria E. Montero S.	Encargada de División Financiera	Departamento Administrativo y Financiero	
19	Lidaly Carolina López Lavé	Analista de Calidad en la Gestión I	Departamento de Planificación y Desarrollo	
20	Cheila L. Chivilli De Jesús	Analista de Calidad en la Gestión I	Departamento de Planificación y Desarrollo	
21	Karina Suarez	Analista	Departamento de Evaluación de la Gestión Presupuestaria	
22	Raydan Bay	Enc. Adm. y Fin.	Dir. Administrativo y Financiero	
23				
24				

**Leisly Loreine López Levi**

**Subject:** Taller de Gestión de Riesgos - Procesos Sustantivo y Transversales  
**Location:** Salón Juan Bosch

**Start:** Tue 2/14/2023 9:00 AM  
**End:** Tue 2/14/2023 11:00 AM

**Recurrence:** (none)

**Meeting Status:** Accepted

**Organizer:** Carlos R. Ovalle O.  
**Required Attendees:** Awilda Polanco Hernandez; Benny Galan R.; Felix Fabian; Jennyfer López Batista; Liber Morillo Morillo; Mildred Ovalle R.; Johnny Idemaro Baez Martínez; Miloslis del Milagro Liriano Rodríguez; Laura V. De la Cruz D.; Samuel E. Espinal A.; Katherine M. Peguero F.; Marcia Suarez L.; Karina Suero Ruiz; Patria Teresa Crousset Mata; Tairy Henery Ramirez; Yeimi E. Brown Mendietta; Jesus M. Payano R.; Maria E. Montero S.; Leisly Loreine López Levi

**Optional Attendees:** Cheila L. Chivilli De Jesús; enery vilorio; Amanda Hilario Abreu; Patricia M. Castillo C.; Karla M. Ureña G.; Jeremy Bisonó Sena; Lidia A. Castillo R.; Ana M. Terrero de L.; María Victoria Ortiz; Fausto M. Espailat Tavarez; Jacqueline Bello P.; Raydan de Jesus Diaz de la Rosa; Eric M. Pinales Cepeda

Buenos días, Estimados:

Luego de un cordial saludo, por esta vía le invitamos a participar en el **Taller de Gestión de Riesgos** el cual nos ayudará a conocer los conceptos básicos de la identificación, análisis, evaluación/valoración, tratamiento de riesgos previo a realizar el ejercicio para cada proceso como lo requiere la norma ISO 9001:2015.

¡Te esperamos!

**Carlos R. Ovalle O.**  
 Encargado de División de Calidad en la Gestión  
 Tel: (809) 687-7121 Ext.2110  
 Email: covalle@djapres.gob.do



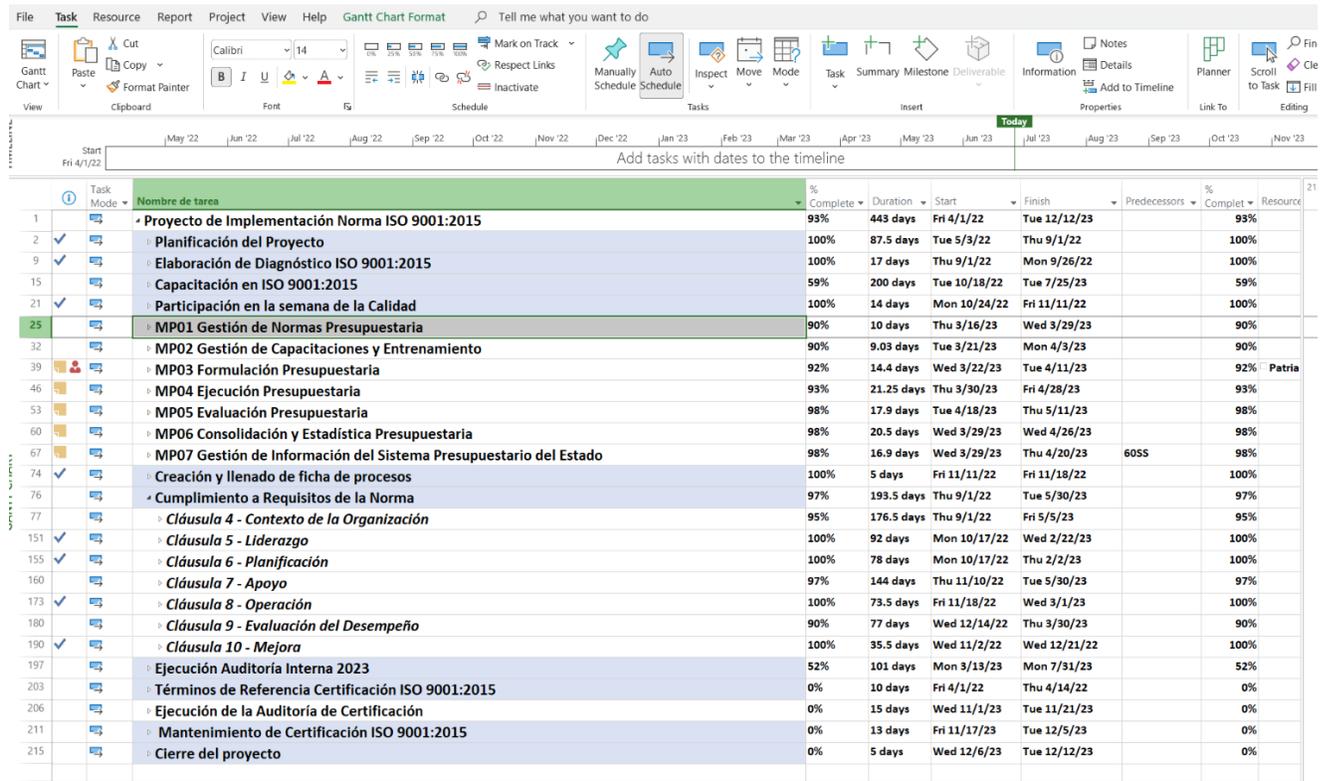
## 6. Criterios aplicables: *I Liderazgo*

**Mejora: Reforzar los principios de Calidad en la gestión con la implementación de la Norma ISO 9001 y el seguimiento a los planes de mejora del autodiagnóstico del Modelo CAF.**

- La implementación de la Norma ISO 9001-2015 a junio 2023 tiene un 93% de avance, de acuerdo con el cronograma establecido, en el cual se detallan las actividades que se realizaron.

### Anexo

## 1. Print screen del cronograma de implementación ISO 9001-2015



ID	Task Name	% Complete	Duration	Start	Finish	Predecessors	% Complete	Resource
1	Proyecto de Implementación Norma ISO 9001:2015	93%	443 days	Fri 4/1/22	Tue 12/12/23		93%	
2	Planificación del Proyecto	100%	87.5 days	Tue 5/3/22	Thu 9/1/22		100%	
9	Elaboración de Diagnóstico ISO 9001:2015	100%	17 days	Thu 9/1/22	Mon 9/26/22		100%	
15	Capacitación en ISO 9001:2015	59%	200 days	Tue 10/18/22	Tue 7/25/23		59%	
21	Participación en la semana de la Calidad	100%	14 days	Mon 10/24/22	Fri 11/11/22		100%	
25	MP01 Gestión de Normas Presupuestaria	90%	10 days	Thu 3/16/23	Wed 3/29/23		90%	
32	MP02 Gestión de Capacitaciones y Entrenamiento	90%	9.03 days	Tue 3/21/23	Mon 4/3/23		90%	
39	MP03 Formulación Presupuestaria	92%	14.4 days	Wed 3/22/23	Tue 4/11/23		92%	Patria
46	MP04 Ejecución Presupuestaria	93%	21.25 days	Thu 3/30/23	Fri 4/28/23		93%	
53	MP05 Evaluación Presupuestaria	98%	17.9 days	Tue 4/18/23	Thu 5/11/23		98%	
60	MP06 Consolidación y Estadística Presupuestaria	98%	20.5 days	Wed 3/29/23	Wed 4/26/23		98%	
67	MP07 Gestión de Información del Sistema Presupuestario del Estado	98%	16.9 days	Wed 3/29/23	Thu 4/20/23	6055	98%	
74	Creación y llenado de ficha de procesos	100%	5 days	Fri 11/11/22	Fri 11/18/22		100%	
76	Cumplimiento a Requisitos de la Norma	97%	193.5 days	Thu 9/1/22	Tue 5/30/23		97%	
77	Cláusula 4 - Contexto de la Organización	95%	176.5 days	Thu 9/1/22	Fri 5/5/23		95%	
151	Cláusula 5 - Liderazgo	100%	92 days	Mon 10/17/22	Wed 2/22/23		100%	
155	Cláusula 6 - Planificación	100%	78 days	Mon 10/17/22	Thu 2/2/23		100%	
160	Cláusula 7 - Apoyo	97%	144 days	Thu 11/10/22	Tue 5/30/23		97%	
173	Cláusula 8 - Operación	100%	73.5 days	Fri 11/18/22	Wed 3/1/23		100%	
180	Cláusula 9 - Evaluación del Desempeño	90%	77 days	Wed 12/14/22	Thu 3/30/23		90%	
190	Cláusula 10 - Mejora	100%	35.5 days	Wed 11/2/22	Wed 12/21/22		100%	
197	Ejecución Auditoría Interna 2023	52%	101 days	Mon 3/13/23	Mon 7/31/23		52%	
203	Términos de Referencia Certificación ISO 9001:2015	0%	10 days	Fri 4/1/22	Thu 4/14/22		0%	
206	Ejecución de la Auditoría de Certificación	0%	15 days	Wed 11/1/23	Tue 11/21/23		0%	
211	Mantenimiento de Certificación ISO 9001:2015	0%	13 days	Fri 11/17/23	Tue 12/5/23		0%	
215	Cierre del proyecto	0%	5 days	Wed 12/6/23	Tue 12/12/23		0%	

## 7. Criterios aplicables: VI Resultados orientados a los ciudadanos/clientes y VIII Resultados de Responsabilidad Social

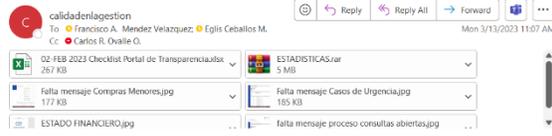
### Mejora: Aumentar o mejorar el progreso sostenido de las calificaciones de la OAI

- Se diseñó una estrategia de seguimiento y revisión preliminar mensual por parte de la División de Calidad en la Gestión. En Esta revisión se validan las evidencias que deben estar cargadas antes de la revisión oficial por la DIGEIG y se les informa a los responsables de la Oficina de Acceso a la información para que gestionen la carga de las evidencias faltantes. Los resultados de este seguimiento y revisión han sido favorables ya que para el 2021 la media de calificaciones de la OAI era de 94.3%, pero con las medidas de seguimiento implementadas la media ha aumentado a 97.9% para el 2022 y de enero a abril 2023 el promedio de la calificación aumentó a 98.5%, el cual se continuará monitoreando hasta finales de año.

### Anexos

## 1. Ejemplos de correos de revisión preliminar

Checklist OAI febrero 2023



Buenos días, Estimados/as:

Dando cumplimiento a la revisión preliminar al portal de transparencia, se obtuvo un **79%** a lo correspondiente al mes de febrero 2023 (Ver checklist anexo), le remitimos el detalle de los hallazgos identificados, donde quedaron sin puntuación los siguientes acápite:

**Estadísticas Institucionales:** no está el mes febrero 2023, sólo el de enero. Esto tiene un valor de **2 puntos** (ver anexo).

**Compras Menores:** No hay información de compras menores colocadas, por lo que falta colocar el mensaje de no "Durante el mes de febrero NO se realizaron procesos de Compras Menores". Esto tiene un valor de **2 puntos** (ver anexo).

**Casos de excepción:** Falta colocar el mensaje de no "Durante el mes de febrero NO se realizó procesos de Casos de Urgencias". Esto tiene un valor de **1 punto** (ver anexo).

**La Evaluación SAIP:** esto porque al igual que en los meses anteriores y como Eglis Ceballos de la OAI ya nos ha explicado anteriormente, la DIGEIP tiene un retraso en las revisiones, enviando la calificación hasta diciembre 2022, pero aún está pendiente actualizar la evaluación SAIP de registro y actividad, eficiencia en respuesta y procedimiento y reclamaciones para los meses de enero y febrero no está 2023. Esto tiene un valor

Checklist OAI marzo 2023



Buenos días, Estimados/as:

Dando cumplimiento a la revisión preliminar al portal de transparencia, se obtuvo un **84,6%** a lo correspondiente al mes de marzo 2023 (Ver checklist anexo), le remitimos el detalle de los hallazgos identificados, donde quedaron sin puntuación los siguientes acápite:

**Casos de excepción:** Falta colocar el mensaje de no "Durante el mes de marzo NO se realizó procesos de otros casos de excepción". Esto tiene un valor de **1 punto** (ver anexo).

**La Evaluación SAIP:** esto porque al igual que en los meses anteriores y como Eglis Ceballos de la OAI ya nos ha explicado anteriormente, la DIGEIP tiene un retraso en las revisiones, evitando la calificación hasta febrero 2023, pero aún está pendiente actualizar la evaluación SAIP de registro y actividad, eficiencia en respuesta y procedimiento y reclamaciones para marzo 2023. Esto tiene un valor de **3 puntos** (ver anexo).

**Licitaciones Restringidas:** Falta colocar el mensaje de "No se han realizado licitaciones restringidas en el mes de marzo". Esto tiene un valor de **1,5 puntos** (ver anexo).

Por favor tomen en cuenta las observaciones a la mayor brevedad para subsanar lo identificado.

Cualquier duda o aclaración estamos a la orden.

Saludos cordiales,

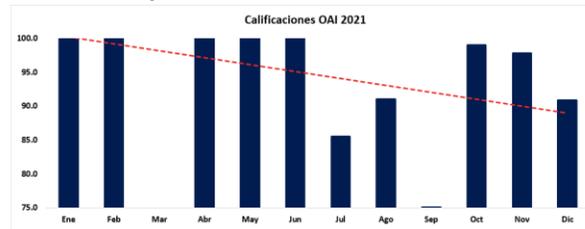
**División de Calidad en la Gestión**

Departamento de Planificación y Desarrollo  
 Tel: 809-9847222 Cel: 22281111741

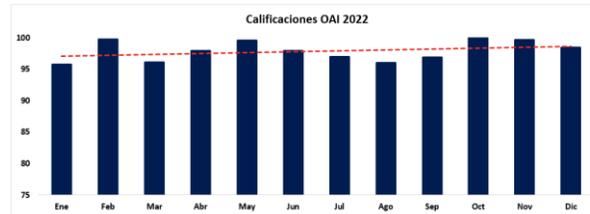


## 2. Gráficos progreso de la calificación

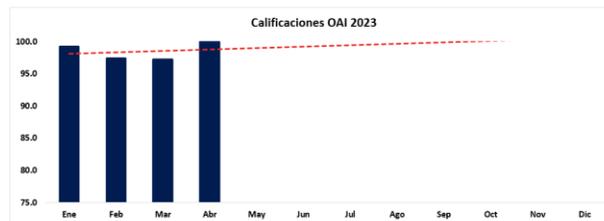
2021	
Mes	Calificación
Ene	100.0
Feb	100.0
Mar	
Abr	100.0
May	100.0
Jun	100.0
Jul	85.5
Ago	91.0
Sep	72.9
Oct	99.0
Nov	97.8
Dic	90.8
Promedio 2022	94.3



2022	
Mes	Calificación
Ene	95.7
Feb	99.7
Mar	96.1
Abr	97.9
May	99.6
Jun	97.9
Jul	97.8
Ago	96.0
Sep	96.9
Oct	100.0
Nov	99.7
Dic	98.4
Promedio 2022	97.9



2023	
Mes	Calificación
Ene	99.2
Feb	97.4
Mar	97.2
Abr	100.0
May	
Jun	
Jul	
Ago	
Sep	
Oct	
Nov	
Dic	
Promedio 2023	98.5



## 3. Enlace a las calificaciones

[Índice de Transparencia Estandarizado \(digepres.gob.do\)](http://indice.de.transparencia.estandarizado.digepres.gob.do)

## 8. Criterios aplicables: VII Resultados en las personas y IX Resultados Clave de Rendimiento

**Mejora: Aumentar el promedio general de la calificación de la encuesta de clima laboral**

- Se realizó un Plan de Acción de Mejora de los resultados arrojados por la Encuesta de Clima Organizacional 2022. Este plan a diciembre 2022 tiene un 79% de cumplimiento. Cabe resaltar que:



## 2. Correo Encargada de Bienestar Laboral enviando el plan de acción.

RE: Estrategias de mejora calificación Encuesta Clima Organizacional

Idalia M. Mercedes Escoto  
To: Leisly Loreine López Levi  
Cc: Francisco Manuel Abreu Pérez; Awilda Polanco Hernandez; Patricia M. Castillo C.; Karla M. Ureña G.; Carlos R. Ovalle O.

General/All Employees (unrestricted)  
You replied to this message on 3/29/2023 1:26 PM.

Matriz Plan de Acción 2022, resultados dic 2022.pdf  
129 KB

Hola Leisly,

Te comparto el plan de acción que realizamos luego de la realización de la encuesta de Clima, junto con los resultados a diciembre 2022.

Tomar en cuenta lo siguiente:

- Disponibilidad y Recursos obtuvo un valor menor por la pregunta: ¿El equipo de cómputo con que cuenta es eficiente para el desarrollo de mi trabajo? al mes siguiente de realizada la encuesta fueron entregadas las nuevas Laptops.
- Balance trabajo-familia se ve afectada por una pregunta que no aplica en nuestro caso: ¿Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías o cuidados de niños?

Cualquier duda o información adicional, quedo a la orden.

Saludos,

**Idalia Mercedes**  
Bienestar Laboral

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

## 3. Remisión de encuesta de clima organizacional 2023

Comunicación Interna  
To: Comunicación Interna  
Fri 3/31/2023 8:07 AM

COMUNICACIÓN INTERNA

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
PRESUPUESTO

### Encuesta de Clima Organizacional 2023

Como parte de las estrategias de fortalecimiento institucional estaremos aplicando la encuesta de Clima Organizacional, con el objetivo de trabajar los planes de acción orientados a fomentar la satisfacción de nuestro personal y generar un buen ambiente laboral.

Si tienes 6 meses o más laborando, recibirás un correo electrónico con el enlace y un código personal intransferible, para que accedas al Sistema de Encuesta de Clima de la Administración Pública (SECAP) y completes la encuesta que estará disponible desde hoy viernes 31 de marzo al 21 de abril.

Contamos con tu colaboración, ¡El clima es un asunto de todos!

## 4. Remisión de encuesta de clima organizacional 2023

Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023

Comunicación Interna  
To: Comunicación Interna  
Thu 6/29/2023 8:17 AM

You forwarded this message on 6/29/2023 9:42 AM.

Infografía Resultados Encuesta Clima Organizacional 2023.pdf  
1 MB

COMUNICACIÓN INTERNA

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
PRESUPUESTO

### Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023

Obtuvimos un nivel de **satisfacción general** de **85.5%**, presentando un aumento de 1.5% en comparación con la encuesta del pasado año 2022.

Los aspectos que mostraron mejoras significativas fueron:

- Disponibilidad y Recursos
- Salarios
- Liderazgo y Participación
- Mejora y Cambio

¡Gracias por tu participación!

Consulta la Infografía adjunta para ver los resultados generales.

Favor compartir esta información con el personal que no dispone de correo electrónico.

## 9. Criterios aplicables: IX Resultados Clave de Rendimiento

### Mejora: Mejorar la frecuencia de evaluaciones o auditorías internas

- Por la implementación de la Norma ISO 9001-2015, en diciembre 2022 se modificaron los documentos PR-CA-01 Procedimiento Auditoría, el FO-CA-01 Programa de Auditoría, el FO-CA-03 Plan de Auditoría y la LI-CA-02 Lista de Verificación de Auditoría, de acuerdo con la ISO 19011:2018 sobre Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. En junio 2023 se creó un borrador del plan de auditoría y la auditoría interna se tiene pautada para agosto 2023.

### Anexos:

#### 1. Plan de auditoría 2023

RV: Plan de Auditoría 2023 y Requerimientos Norma ISO 9001:2015 - Depto. AyF



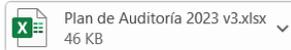
Carlos R. Ovalle O.

To  Cheila L. Chivilli De Jesús;  Leisly Loreine López Levi



Wed 6/28/2023 2:12 PM

General\All Employees (unrestricted)



Chicas,

Les remito una propuesta del plan de auditoría. Falta validarlo con Enersy.

Saludos,

**Carlos R. Ovalle O.**

Encargado de División de Calidad  
en la Gestión

Tel: (809) 687-7121 Ext.2110

Email: [covalle@digepres.gob.do](mailto:covalle@digepres.gob.do)

[www.digepres.gob.do](http://www.digepres.gob.do)



#### 2. Evidencia de Fecha de auditoría programada para agosto 2023

	Plan de Auditoría				
	Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión	
	FO-CA-03	Procedimiento Auditoría Interna	1/22/2020	0	
Datos Generales					
Fecha de Auditoría	22/08/23 hasta 28/08/23	Hora de Inicio	8:00 a.m	Hora Final	04:00 p.m
Lugar Reunión de Apertura	Juan Bosch	Lugar Reunión de Cierre	Oficina de cada dueño de proceso / Juan Bosch		
Objetivo de Auditoría	Evaluar el nivel de cumplimiento de la estructura documental del SGC con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, incluyendo la realización de las acciones para su evaluación, las políticas y procedimientos establecidos por DIGEPRES y los organos rectores.				
Alcance de Auditoría	Aplica para las areas de Administrativo y Financiero, Planificación y Desarrollo, Gobierno General Nacional y Tecnologías de la Información y Comunicación, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Calidad y Gestión Jurídica.				
Criterio de Auditoría	Norma ISO 9001:2015 y las políticas y procedimientos establecidos por DIGEPRES, Ley 41-08, reglamento 523-09, Ley 423-06, Ley 176-07 y Ley 340-06				

## 10. Criterios aplicables: *II Estrategia y Planificación; VII Resultados en las personas y VIII Resultados en Responsabilidad Social*

### **Mejora: Mejorar la frecuencia de las actividades de responsabilidad social de la organización.**

- La frecuencia de las actividades de Responsabilidad Social ha aumentado considerablemente, luego de la última evaluación del modelo CAF. El 14/02/2023 se lanzó el proyecto “Presupuesto Sostenible”, el cual fomenta actividades para proteger el medio ambiente. Entre estas actividades se pueden mencionar:
  - *Campañas para el ahorro de energía, papel y agua:*
  - *Semana del Agua:* realizada del 22 al 29 de marzo, en el marco del día mundial del agua, donde se realizaron actividades para concientizar sobre la importancia del agua, su cuidado y preservación, entre las que estuvieron:
    - ◆ Charla “Cultura y buen uso del agua”, a cargo del Departamento de Desarrollo y Promoción Social de la CAASD.
    - ◆ Cinefórum: Un mundo sin agua.
    - ◆ Charla “De aguas, sostenibilidad, resiliencia y rol ciudadano”, a cargo de Ico Abreu.
- Grabar y publicar en la [página web](https://www.digepres.gob.do/publicaciones/carta-compromiso-al-ciudadano/) de la DIGEPRES el audio de la Carta de Compromiso al Ciudadano, el cual beneficia a los ciudadanos/clientes con discapacidad visual.

<https://www.digepres.gob.do/publicaciones/carta-compromiso-al-ciudadano/>

Audio Carta Compromiso Ciudadano

AUDIO CARTA COMPROMISO CIUDADANO



VERSIÓN 2021 – 2023

+

**Anexos**

- **Digepres presenta proyecto Presupuesto Sostenible para elevar conciencia y sensibilidad frente a problemática medioambiental | Dirección |**
- **Video lanzamiento campaña presupuesto sostenible: [Presupuesto Sostenible - YouTube](#)**
- **Video lanzamiento campaña concientización uso de la energía: [Presupuesto Sostenible - YouTube](#)**
- **Fotos de Recordatorios colocados en los Interruptores de Apagar la Luz al Salir:**



- **Video lanzamiento campaña concientización ahorro del agua [Presupuesto Sostenible - YouTube](#)**
- **Video resumen jornada de reforestación: [Presupuesto Sostenible: Reforestación - YouTube](#)**
- **Video campaña de concientización planta un árbol: [Presupuesto Sostenible - YouTube](#)**
- **“Semana del Agua Presupuesto” inicia con charla de la CAASD sobre preservación y cuidado del agua | Dirección General de Presupuesto - República Dominicana | DIGEPRES |**
- ***Convocatoria Semana del agua 2023:***

Semana del agua 2023

Comunicación Interna  
To 3/20/2023



**Semana del Agua 2023**

Del 22 al 29 de marzo, en el marco del Día Mundial del Agua, realizaremos diversas actividades para concientizar sobre la importancia del agua, su cuidado y preservación de este invaluable recurso.

Únete a esta iniciativa y participa en las actividades.

Actividad	Día	Hora	Lugar
Charla "Cultura y buen uso del Agua", a cargo del Departamento de Desarrollo y Promoción Social de la CAASD	22-mar	10:00 a.m.	Salón Juan Bosch, 5to. piso
Cinefórum: Un mundo sin agua	24-mar	10:00 a.m.	
Charla "De aguas, sostenibilidad, resiliencia y rol ciudadano", a cargo de Ico Abreu	29-mar	10:00 a.m.	

Favor compartir esta información con el personal que no dispone de correo electrónico.

Ver video institucional

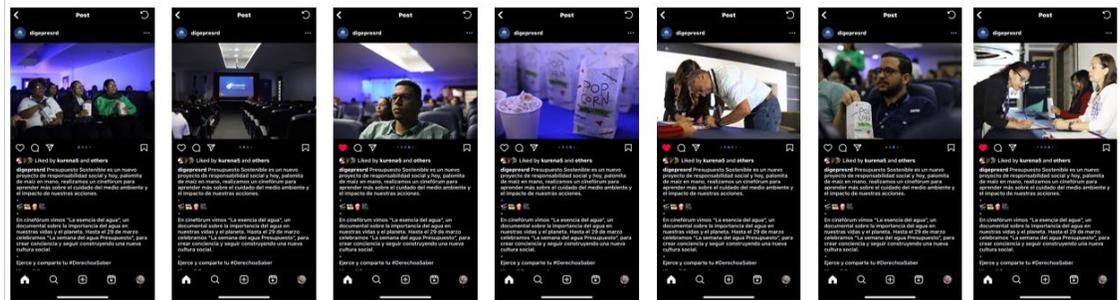
- ***Fotos y enlaces Charla: Cultura y buen uso del Agua:***

- <https://www.digepres.gob.do/semana-del-agua-presupuesto-inicia-con-charla-de-la-caasd-sobre-preservacion-y-cuidado-del-agua/>



- **Fotos y enlace Cinefórum: Un mundo sin agua:**

- <https://www.instagram.com/p/CqMOPxLLS3E/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D>



- **Fotos y enlace Charla: De aguas, sostenibilidad, resiliencia y rol ciudadanos**

- **Enlace Instagram:** <https://www.instagram.com/p/CqbRXKPO-y/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D>

- **Enlace Sala de Prensa:** [Digepres culmina la Semana del Agua con una charla sobre su importancia y gestión sostenible | Dirección General de Presupuesto - República Dominicana | DIGEPRES](https://www.digepres.gob.do/actualidad/digepres-culmina-la-semana-del-agua-con-una-charla-sobre-su-importancia-y-gestion-sostenible)



- **Solicitud para participar en el Voluntariado Presupuesto Sostenible y lista de colaboradores inscritos en el voluntariado**

¡Sé parte del Voluntariado Presupuesto Sostenible!

 Comunicación Interna  
 To  
 General\All Employees (unrestricted)  
  
 2/23/2023



**¡Sé parte del Voluntariado Presupuesto Sostenible!**

El *Voluntariado Presupuesto Sostenible* tiene como objetivo participar en las acciones de conservación y cuidado del medioambiente a lo interno y externo de la institución.

Siendo voluntario tienes la oportunidad de colaborar activamente con la causa, aportando tu grano de arena para crear conciencia y sensibilizar sobre la importancia de proteger el medioambiente.

Si quieres ser parte, comunícate con Nancy Ovalle en la ext. 2008 para la inscripción.

*"Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas, puede cambiar el mundo". Eduardo Galeano*

Favor compartir esta información con el personal que no dispone de correo electrónico.



**DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO**  
**Departamento de Recursos Humanos**  
**División Bienestar Laboral**

**Equipo Voluntariado Presupuesto Sostenible**

Nº.	Nombre	Departamento	Comentario	Talla Camiseta/Pola
1	Iván Ramírez	Subdirección General		
2	Laura Morillo	Dirección General		
3	Raydan Díaz	Administrativo y Financiero		
4	Wendy Mendoza	Administrativo y Financiero		
5	Victor Rodríguez	Administrativo y Financiero		
6	Carlos Ovalle	Planificación y Desarrollo		
7	Idalia Mercedes	Recursos Humanos		
8	Paola Chaljub	Comunicaciones		
9	Milosis Liriano	Comunicaciones		
10	Sharling Herrand	Comunicaciones		
11	Michelle Nadin	Comunicaciones		
12	Nelson Martínez	Comunicaciones		
13	Hector Ovalle	TIC		
14	José Israel Espinosa	Administrativo y Financiero		
15	María Ventura	Administrativo y Financiero		
16	Edwin Mejía	Administrativo y Financiero		
17	Alejandrina Jiménez	Administrativo y Financiero		
18	Rosa Pichardo	Servicios Sociales		
19	Niurvis Abreu	Normas y Metodologías		
20	Sailen Quiroz	Servicios a los Gobiernos Locales		
21	Rafael Madera	Administrativo y Financiero		
22	Domingo de los Santos	TIC		
23	Manuel Marte	TIC		
24	Airon Fernández	Estudios Económicos y Seguimiento Financiero		
25	Bienvenido Díaz Collado	Comunicaciones		
26	Mickey Cohen	Comunicaciones		
27	Pablo Páez	Comunicaciones		
28	Roberto Lamarche	Comunicaciones		
29	Soribel Medina	Comunicaciones		
30	Virmarlys Canela	Comunicaciones		

31	Dalhan Fernández	Comunicaciones		
32	Francisco Abreu	Recursos Humanos		
33	Santa Rivera	Recursos Humanos		
34	Awilda Polanco	Recursos Humanos		
35	Maribel Durán	Recursos Humanos		
36	Nancy Ovalle	Recursos Humanos		
37	Nicol Batista	Recursos Humanos		
38	Julio Gómez	Recursos Humanos		
39	Julissa Castillo	Recursos Humanos		
40	Carolina Mateo	Recursos Humanos		
41	Sinad Estévez	Recursos Humanos		
42	Bryan Thompson	Recursos Humanos		
43	Julian Acosta	Recursos Humanos		
44	Andrew Cabral	Recursos Humanos		
45	Martha Feña Díaz	Recursos Humanos		
46	Yohanny Estrella	Recursos Humanos		
47	Glennys Concepción	Recursos Humanos		
48	Patricia Castillo	Planificación y Desarrollo		
49	Karla Ureña	Planificación y Desarrollo		
50	Jessie Payano	Planificación y Desarrollo		
51	Yemí Brown	Planificación y Desarrollo		
52	Tatry Ramírez	Planificación y Desarrollo		
53	Jeremy Bisonó	Planificación y Desarrollo		
54	Patricia Crossnet	Planificación y Desarrollo		
55	Edwin Coss	Planificación y Desarrollo		
56	Chela Chivilli	Planificación y Desarrollo		
57	Letisly López	Planificación y Desarrollo		
58	Aminda Hilario	Planificación y Desarrollo		
59	Angel Vilorio Albuerné	Encargado de Sección de Documentación		
60	Rosa Pichardo	División de Ministerios de la Mujer		
61	Mildred Sterling	División de Gobiernos Locales		

## 11. Criterios aplicables: *II Estrategia y Planificación; VII Resultados en las personas y VIII Resultados en Responsabilidad Social*

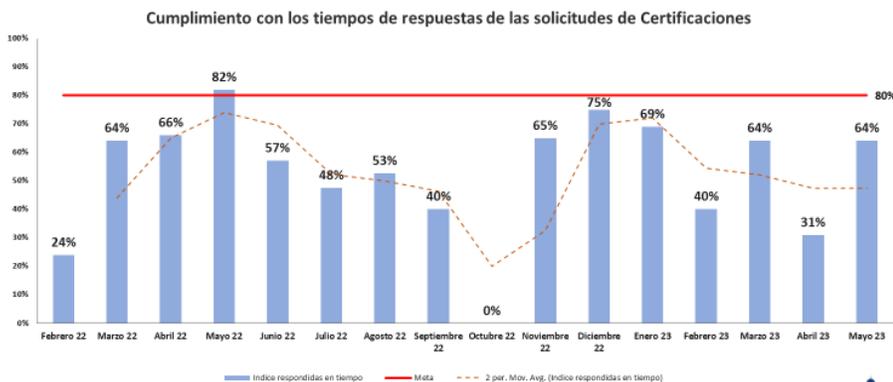
**Mejora: Mejorar el tiempo de respuesta de las certificaciones presupuestarias para cumplir con el tiempo establecido en la circular 27, acápite 6.6.**

- Con relación a la evaluación del cumplimiento de la circular 27 sobre el tiempo de respuesta, se ha realizado lo siguiente:
  - **Certificaciones presupuestarias:** En febrero 2022 se inició con la evaluación del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Circular No. 27. A esta medición se le asignó una meta de cumplimiento de 80%. A pesar de que la meta propuesta no se está cumpliendo, se utiliza la medición para analizar la tendencia y aplicar los ajustes necesarios para aumentar el cumplimiento.

**Anexos:**

**1. Gráfico cumplimiento tiempos de respuesta con las certificaciones presupuestarias feb 2022 y a mayo 2023:**

**Comparativa por Mes 2022 y 2023**



**Nota:** Por la pérdida de información de Transdoc y el consecuente retraso en la recuperación de la información, no se tienen los tiempos de respuesta correspondiente al mes de octubre 2022.

**2. Ejemplo de Seguimiento a los encargados de hacer cumplir los tiempos de respuesta con las certificaciones**

Reporte de certificaciones de salarios recibidas (Junio)


 Jeremy Bisonó Sena  
 To: Lidia A. Castillo R.; Jhannet Taveras Bichara; Jenny Batista F.; Jacqueline Bello P.; Ana L. Burgos C.  
 Cc: Odilys Y. Hidalgo S.; Margaret Y. Garcia T.; Patricia M. Castillo C.; Carlos R. Ovalle O.; Karla M. Ureña G.; Leisy Loreine López Levi  
 General/All Employees (unrestricted)  
 Registro de certificaciones recibidas del 15 al 19 de Junio.xlsx (20 KB)

Buenos días Estimados,

Como parte del seguimiento al proceso de gestión de certificaciones, remitimos el listado de las certificaciones de salario recibidas entre el 15 y el 19 de junio, el objetivo de este es mantener informados a los líderes de equipo sobre las solicitudes que se encuentran en curso, al final de la tarde estarán recibiendo una actualización con las recibidas al día de hoy.

Ante cualquier duda estamos a la orden.

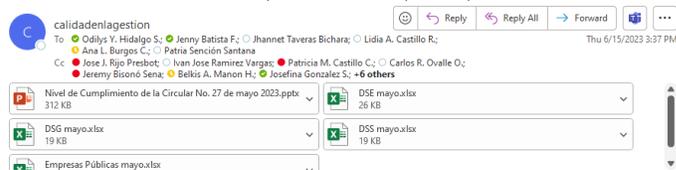
Saludos cordiales.

**Jeremy E. Bisonó Sena**  
Enc. Div. Desarrollo Institucional

Tel: (809) 687-7121 Ext.2115  
Email: [jbisomo@digepres.gob.do](mailto:jbisomo@digepres.gob.do)  
[www.digepres.gob.do](http://www.digepres.gob.do)



Resultados del Análisis realizado al Cumplimiento con el Tiempo de Respuesta de Certificaciones


 calidadenlagescion  
 To: Odilys Y. Hidalgo S.; Jenny Batista F.; Jhannet Taveras Bichara; Lidia A. Castillo R.; Ana L. Burgos C.; Patria Sanción Santana  
 Cc: Jose J. Rijo Presbot; Ivan Jose Ramirez Vargas; Patricia M. Castillo C.; Carlos R. Ovalle O.; Jeremy Bisonó Sena; Belkis A. Manon H.; Jocelina Gonzalez S.; +5 others  
 Nivel de Cumplimiento de la Circular No. 27 de mayo 2023.pptx (312 KB)  
 DSE mayo.xlsx (26 KB)  
 DSG mayo.xlsx (19 KB)  
 DSS mayo.xlsx (19 KB)  
 Empresas Públicas mayo.xlsx

Buenas tardes, Estimadas/Estimados:

Luego de un afectuoso saludo, remitimos el informe de resultado de cumplimiento con los tiempos de respuesta de las certificaciones. De igual forma, remitimos los registros con los resultados de los análisis al tiempo de respuesta de las certificaciones por Departamento de la Dirección de Servicios Presupuestarios y que excedieron los 7 días establecidos.

Que estemos pendientes a saber las causas de las desviaciones.

Cualquier inquietud estamos a la orden.

Cordialmente,

**División de Calidad en la Gestión**

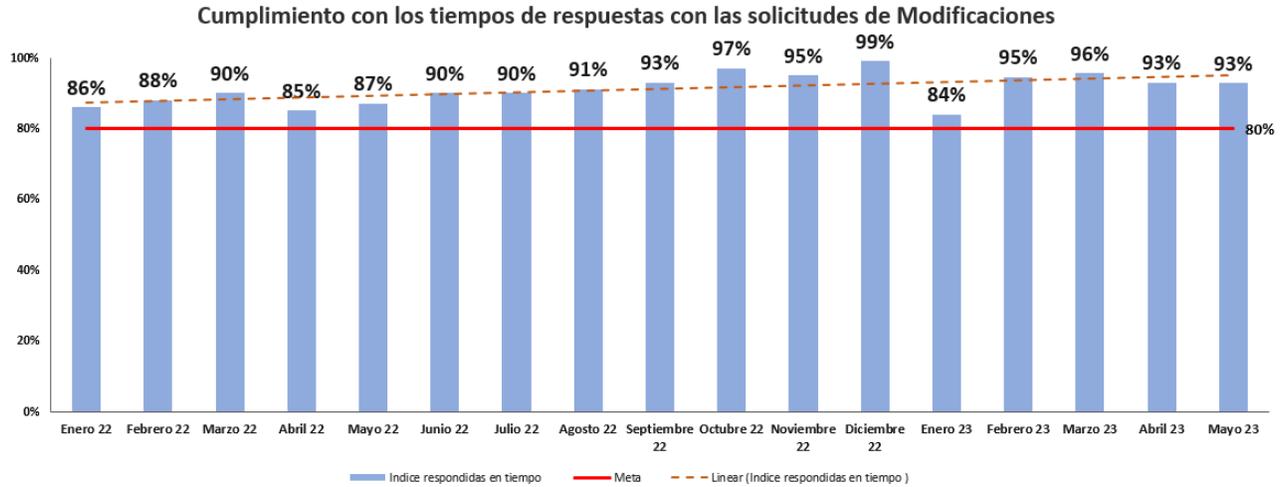
Departamento de Planificación y Desarrollo  
Tel: (809) 687-7121 Ext.2110,2111,1711  
Email: [calidadenlagescion@digepres.gob.do](mailto:calidadenlagescion@digepres.gob.do)  
[www.digepres.gob.do](http://www.digepres.gob.do)



- **Modificaciones presupuestarias:** En octubre 2022 se inició con la evaluación del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Circular No. 27. A esta medición se le asignó una meta de cumplimiento de 80%. Esta meta se ha cumplido tanto en el 2022 como en los meses de enero a mayo 2023. Por lo tanto, no ha sido necesario aplicar acciones de mejora adicionales.

**Anexos:**

**1. Gráfico cumplimiento tiempos de respuesta con las certificaciones presupuestarias ene 2022 y a mayo 2023:**



## Cuadro resumen

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Avance
1	4. Alianzas y recursos 5. Procesos	4.4 Gestionar la información y el conocimiento. 5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Mejorar el proceso de backup y la gestión de riesgos de este, para garantizar que la disponibilidad y almacenamiento eficaz de la información.	1. Garantizar la disponibilidad de la información. 2. Garantizar que la información sea recogida, procesada y almacenada eficazmente. 3. Revisar y mejorar los procesos para garantizar la protección de datos.	50%
2	2. Estrategia y planificación 4. Alianzas y recursos 8. Resultados en responsabilidad social 9. Resultados clave del rendimiento	2.4 Gestionar el cambio y la innovación para asegurar la agilidad y la resiliencia de la organización. 4.4 Gestionar la información y el conocimiento. 8.2 Mediciones de rendimiento. 9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.	Mejorar y aplicar con mayor frecuencia el establecimiento de redes de aprendizaje y colaboración (benchlearning/benchmarking) o laboratorios de conocimiento	1. Adquirir información externa relevante. 2. Obtener aportes creativos. 3. Construir cultura impulsada por la innovación y cambio. 4. Mejorar los procesos de la Institución.	100%
3	6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes 7. Resultados en las personas 8. Resultados en responsabilidad social 9. Resultados clave del rendimiento	6.1 Mediciones de percepción 6.2 Mediciones de rendimiento. 7.1 Mediciones de percepción 7.2 Mediciones del desempeño. 8.1 Mediciones de percepción. 9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público.	Mejorar en la definición de un objetivo para la cantidad de quejas y sugerencias recibidas vs atendidas	1. Medir en base a un parámetro. 2. Hacer ajustes para las desviaciones encontradas al parámetro establecidos.	0%
4	4. Alianzas y recursos 6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes 7. Resultados en las personas 9. Resultados clave del rendimiento	4.4 Gestionar la información y el conocimiento. 6.1 Mediciones de percepción. 7.1 Mediciones de percepción. 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.	Mejorar e incrementar la frecuencia de la generación y almacenamiento de las estadísticas del uso de: OneDrive cloud services, Microsoft Teams y Microsoft Outlook, ya que la información sólo se guarda por 180 días hacia atrás	1. Conocer el impacto de la digitalización en el desempeño de la Institución (ahorros de tiempo, costo, materiales, etc.) 2. Medir el uso de de las herramientas para potenciar su rendimiento y las habilidades los usuarios.	25%
5	1. Liderazgo 5. Procesos	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua. 5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Fortalecer la implementación de la gestión de riesgos a todos los niveles 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.	1. Asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. 2. Garantizar la continuidad del negocio. 3. Anticiparse a lo que puede ocurrir y desarrollar estrategias que permitan abordar las amenazas.	70%
6	1. Liderazgo	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	Reforzar los principios de Calidad en la gestión con la implementación de la Norma ISO 9001 y el seguimiento a los planes de mejora del autodiagnóstico del Modelo CAF	1. Mejorar la calidad de los servicios que presta la DIGEPRES a las entidades. 2. Mejorar y estandarizar la documentación de los procesos y sistematizar los procesos sustantivos. 3. Fortalecer las Capacidades de la DIGEPRES para implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y para realizar las auditorías internas a la calidad. 4. Satisfacer las necesidades del cliente mediante el establecimiento de los procesos de mejora continua dentro de la institución	93%

7	6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes 8. Resultados en responsabilidad social	6.1 Mediciones de percepción. 6.2 Mediciones de rendimiento. 8.1 Mediciones de percepción.	Mejorar el progreso sostenido de las calificaciones de la OAI	1. Diseñar estrategias que permitan aumentar o mantener un progreso sostenido de las calificaciones de la OAI.	80%
8	7. Resultados en las personas 9. Resultados clave del rendimiento	7.1 Mediciones de percepción. 7.2 Mediciones del desempeño. 9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.	Mejorar la calificación de la encuesta de clima	1. Diseñar estrategias que permitan aumentar las calificaciones en las dimensiones de: Mejora y Cambio; Balance Trabajo-Familia; Colaboración y Trabajo en Equipo; Disponibilidad y Recursos, para aumentar el promedio general de la Encuesta de Clima.	100%
9	9. Resultados clave del rendimiento	9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia.	Mejorar la frecuencia de evaluaciones o auditorías internas	1. Obtener información relevante para la gestión de riesgos y la mejora de los procesos.	25%
10	2. Estrategia y planificación 7. Resultados en las personas 8. Resultados en responsabilidad social	2.2 Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada. 7.1 Mediciones de percepción. 8.1 Mediciones de percepción 8.2 Mediciones de rendimiento.	Mejorar la frecuencia de las actividades de responsabilidad social de la organización.	1. Integrar aspectos de responsabilidad o gestión ambiental (Proveedores con perfil de responsabilidad social, política de reciclaje cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de papel , reducción de suministros como agua, electricidad y gas). 2. Aumentar la participación voluntaria en actividades relacionadas a la responsabilidad social (apoyo a actividades comunitarias, sociales, culturales y medioambientales).	80%
11	6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	6.2 Mediciones de rendimiento.	Mejorar el tiempo de respuesta de las certificaciones presupuestarias para cumplir con el tiempo establecido en la circular 27, acápite 6.6.	1. Disminuir el tiempo de respuesta. 2. Cumplir con lo establecido en las normativas. 3. Mejorar el proceso.	75%

<b>Leyenda</b>	
No realizado	0%
En proceso	25/50/75%
Completado	100%
<b>Cumplimiento</b>	<b>63%</b>