



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

2do. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF-2022-2023



Dirección General de
Contabilidad Gubernamental

RDC-PD-015

NOVIEMBRE- 2023

Contenido

| | |
|--|---|
| Introducción..... | 3 |
| I-Plan de mejora CAF | 4 |
| II- Resumen de los avances plan de mejora..... | 6 |
| III- Áreas de mejoras y sus evidencias: | 7 |

Introducción

En la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) producto de la autoevaluación CAF, surge el Plan de Mejora CAF 2022-2023 que busca abordar las áreas de mejoras detectadas en la autoevaluación, luego de identificadas las mejoras, se analizan y se elabora una estrategia para encaminar estas debilidades hasta convertirlos en fortalezas.

Este documento presenta, el seguimiento realizado a la ejecución del Plan de Mejora elaborado de acuerdo a lo establecido en la metodología CAF, realizado con el objetivo verificar el nivel de cumplimiento al plan y ser remitido al Ministerio de Administración Pública (MAP).

En este informe se detallan las áreas de mejoras y los avances a partir de los presentados en el Plan de Mejora Institucional 2022-2023, con diez (10) áreas de mejoras, de los cuales se ha logrado un **96%** ejecución de las acciones planificadas se considera excelente, ya que se estipula en la remisión del 2do. Informe con el 85% o más de implementación con sus evidencias.

I-Plan de mejora CAF

Para el año 2022-2023, las 10 áreas de mejoras que conforman el Plan de Mejora Institucional CAF, que se presentan en la siguiente Matriz.

|  PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023 DIRECCION GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL AGOSTO, 2022  | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|-----------------|---|---|---|--|--------|--------|------------------------------|--|---|-------------|--|
| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Comentarios | |
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | | |
| 1 | 3 | 1.5/2 | No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto | Realizar análisis costo-efectividad a las nuevas tecnologías adquiridas | Establecer un sistema para analizar el costo-efectividad de las tecnologías y como impactan a los procesos de la organización | 1. Establecer en lineamientos para realizar los análisis costo-efectividad a las tecnologías adquiridas 2. Determinar quien será el responsable de hacer el análisis 3. Actualizar la documentación correspondiente al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios para incluir los lineamientos y los responsables | ago-23 | nov-23 | TIC's, Humanos | Cantidad de Procedimiento de Compra actualizado con los lineamientos | Enc. División de Compras y Contrataciones | | |
| 2 | 6 | 6.1.2/5 | No se evidencia mediciones sobre la capacidad de la organización para la innovación | Implementar una cultura de innovación, a través del fomento de la creatividad y el desarrollo de habilidades, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la Dirección | Establecer un sistema de innovación que permita desarrollar estrategias y proyectos que mejoren los productos, servicios y procesos | 1. Inventario de proyectos de innovación 2. Realizar política de Gestión de la Innovación 3. Elaborar un Plan de acción de las innovaciones | ago-22 | nov-22 | TIC's, Humanos y Financieros | Sistema de Innovación identificado y documentado | Analista de Desarrollo Organizacional | | |
| 3 | 6 | 6.1.2/7 | No se evidencia mediciones sobre la digitalización en la organización | Implementar una herramienta que permita la obtención de datos estadísticos sobre la medición de la digitalización en la organización | Tener un sistema de estadísticas robusto. Optimizar el sistema de estadísticas institucional. | 1. Realizar un benchmarking con la OPTICIONE 2. Revisar la documentación de estadísticas sobre levantamiento de estadísticas (políticas encuestas y estadísticas). 3. Capacitar al personal sobre temas de estadísticas. 4. Incluir preguntas sobre digitalización de las encuestas que aplique. | feb-23 | jun-23 | TIC's, Humanos y Financieros | Sistema de Estadísticas revisado y fortalecido | Coordinadora de Proyectos | | |
| 4 | 6 | 6.2.3/4 | No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes | Realización de Proyecto de sello de igualdad de género | Ser parte de la iniciativa global que pretende eliminar las brechas laborales de género. | 1. Designar un responsable para liderar el tema de género (inclusión en acuerdo de desempeño). 2. Inscripción en el proyecto de sello de igualdad de género en el Ministerio de la Mujer. 3. Elaborar un diagnóstico institucional sobre la igualdad de género. 4. Incluir en el plan estratégico y/o Plan Operativo Anual (POA) 2023 temas de género aplicables a la institución. 5. Adecuar las estadísticas para incluir temas de género. | mar-23 | nov-23 | TIC's, Humanos y Financieros | Sello de igualdad de género inscrito en el ministerio de la mujer | Coordinadora de Proyectos | | |
| 5 | 5 | 5.2 | No se evidencia la identificación del cierre de quejas y sugerencias reportados por los empleados. | Analizar y fortalecer el procesos de Quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones para dar respuesta oportuna a las identificadas | Identificar, las debilidades y establecer acciones para fortalecer el proceso | 1. Identificar las debilidades 2. Realizar Benchmarking con instituciones que tengan buenas experiencias en el manejo de las quejas y sugerencias 3. Revisar la documentación y actualizarla acorde para aplicar los cambios y mejoras | abr-23 | nov-23 | TIC's, Humanos | Proceso de Gestión de quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones fortalecidos | Responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información | | |
| 6 | 3 | 3.3 | No se evidencia una política documentada para la gestión del desarrollo de la carrera profesional de la mujer | Realizar benchmarking para conocer las buenas practicas para abordar la gestión del desarrollo de la carrera profesional de la mujer | Determinar las acciones para gestionar el desarrollo de la carrera profesional de la mujer | 1. Incluir en los planes de capacitación actividades formativas orientadas al desarrollo profesional de la mujer 2. Realizar un benchmarking con el ministerio de la mujer para aprender de sus buenas practicas y determinar las acciones a tomar | oct-22 | oct-23 | Tic's, humanos, financieros | Porcentaje de capacitaciones dirigidas a la mujer / Cantidad de benchmarking para desarrollo de la mujer | Encargada Evaluación del desempeño y capacitación / Asesora en RRHH | | |

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | Responsable de seguimiento | Comentarios |
|-----|---------------|-----------------|---|--|---|--|--------|--------|------------------------------|---|--|-------------|
| | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 7 | 3 | 3.3 | Se evidencia incumplimiento en la ejecución de los planes de acciones a partir de los resultados de la encuesta de clima | Analizar las actividades planteadas y actualizarlas partiendo de las disposiciones de austeridad | Analizar las causas del incumplimiento y tomar acciones para ejecutar las mejoras que permitan lograr los resultados deseados | 1. Levantar las acciones del 2021 sin ejecutar y Planearlas en el Plan de Acción 2022 2. Analizar las acciones levantadas y replantearlas conforme con las disposiciones de austeridad | jul-22 | sep-23 | Tic 's, humanos, financieros | Cantidad acciones rezagadas del plan 2021, ejecutadas | Asesora en RRHH / Analista de RRHH | |
| 8 | 3 | 3 | No se evidencia priorizar la adquisición de una herramienta o software de administración de la información del Depto. de Recursos Humanos | Priorizar la adquisición de la herramienta que permita automatizar la gestión de Recursos Humanos | Adquisición de una herramienta para la administración de las informaciones relacionadas a los procesos de Recursos Humanos | 1. Realizar el requerimiento de la herramienta 2. Gestionar la adquisición de la herramienta tecnológica por fondos propios o donación | sep-22 | feb-23 | Tic 's, humanos, financieros | Cantidad de herramientas tecnológicas para la gestión de procesos de Recursos Humanos | Encargado departamento de Recursos Humanos | |
| 9 | 2 | 2.4 | No se evidencia la participación de todas las partes interesadas en la revisión de los proyectos de innovación y el cambio. | Implementar una cultura de innovación, involucrando a las partes interesadas, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la Digeog | Dar participación a las partes interesadas en los proyectos de innovación y cambio | 1. Incluir en la Política de Gestión de la Innovación un lineamiento para asegurar la participación de las partes interesadas en la innovación y el cambio. 2. Identificar los proyectos en los que se ha involucrado a partes interesadas. 3. Determinar actividades que involucren a las partes interesadas en el cronograma correspondiente al proyecto de innovación | oct-22 | abr-23 | Tic 's, humanos | Porcentaje de proyectos que involucran a las partes interesadas | Analista de Desarrollo Organizacional | |
| 10 | 7 | 7.2 | No se evidencia numeros de dilemas éticos reportados ni la gestión de los mismos. | Registrar información documentada de los dilemas éticos presentados en la institución, aun cuando estos no se presentan la institución debe guardar evidencia de la ocurrencia | Evidenciar y registrar la gestión de los dilemas éticos aun cuando no se han presentado | 1. Establecer lineamientos para el registro de la no presentación de los dilemas éticos y la conservación de las evidencias en estos casos 2. Llevar registro de la no presentación de dilemas éticos | ene-23 | jun-23 | Tic 's, humanos | Cantidad de registros de dilemas éticos reportados y no reportados | Responsable de la Oficina de Libre Acceso a la Información | |
| 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | | | | |

II- Resumen de los avances plan de mejora

| Acciones de mejoras | % Logrado |
|---|-----------|
| 1. Realizar análisis costo-efectividad a las nuevas tecnologías adquiridas. | 100% |
| 2. Implementar una cultura de innovación, a través del fomento de la creatividad y el desarrollo de habilidades, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la Digecog. | 100% |
| 3. Implementar una herramienta que permita la obtención de datos estadísticos sobre la medición de la digitalización en la organización. | 100% |
| 4. Realización de Proyecto de sello de igualdad de género. | 80% |
| 5. Analizar y fortalecer el proceso de Quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones para dar respuesta oportuna a las identificadas. | 100% |
| 6. Realizar benchmarking para conocer las buenas prácticas para abordar la gestión del desarrollo de la carrera profesional de la mujer. | 80% |
| 7. Analizar las actividades planteadas y actualizarlas partiendo de las disposiciones de austeridad. | 100% |
| 8. Priorizar la adquisición de la herramienta que permita automatizar la gestión de Recursos Humanos. | 100% |
| 9. Implementar una cultura de innovación, involucrando a las partes interesadas, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la Digecog. | 100% |
| 10. Registrar información documentada de los dilemas éticos presentados en la institución, aun cuando estos no se presenten la institución debe guardar evidencia de la ocurrencia. | 100% |

Nivel de cumplimiento

96%

III- Áreas de mejoras y sus evidencias:

Acción de Mejora No.1

Criterio 3: Personas.

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

Acción de mejora: Realizar análisis costo-efectividad a las nuevas tecnologías adquiridas.

Acción implementada: Fueron realizados monitoreos trimestrales de actividades operativas con el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación con las especificaciones técnicas en los requerimientos de compra de equipos tecnológicos, incluyendo el análisis costo-beneficio de la Digecog.

Estado de Cumplimiento: 100%

Resultado Final: Monitoreado y evaluado sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto de la Digecog.

Evidencias: Print Screen de actividades operativas del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) utilizando el análisis costo-beneficio, equipos tecnológicos de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental para determinar el costo-efectividad a las nuevas tecnologías adquiridas en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023.




Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP)

Actividades por Departamento

PERIODO: 2023
 TIPO DE ACTIVIDAD: ACTIVIDADES OPERATIVAS
 DEPARTAMENTO: DEPTO. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION.

| Código | Actividad | Empleado | Planificación | Subclasificación | Presupuesto |
|--------|---|-------------------------|-------------------------|---------------------|---|
| TI-6 | Realizar el requerimiento de compra de equipos tecnológicos incluyendo las especificaciones técnicas, para sustituir equipos obsoletos, fuera de servicio y/o para nuevos usuarios. | RAFAELA TEJADA MARTINEZ | Actividades Programadas | Recurrentes | 0.00 |
| | Fecha Inicio | Fecha Fin | Estatus | Fecha Cierre | Observación Planificación |
| | 01/08/2023 | 31/08/2023 | VALIDADA | 05/09/2023 | En el mes agosto fue requerido los siguientes items, los mismos están contemplados en el PACC 2023 de TIC, tomando como referencia el análisis costo-efectividad a las nuevas tecnologías adquiridas. |
| | 01/09/2023 | 30/09/2023 | VALIDADA | 05/10/2023 | Para este mes de septiembre se realizaron requerimientos programados según Plan de Compras |
| | 01/10/2023 | 31/10/2023 | ACTIVA | | |
| | 01/11/2023 | 30/11/2023 | ACTIVA | | |

2023-10-31 08:45:09

| Descripción | Valor | Color |
|--------------|-------|----------|
| Sin Realizar | 0 | ROJO |
| En Proceso | 50 | AMARILLO |
| Finalizado | 100 | VERDE |
| No Aplica | 0 | GRIS |

7 / 7

2023-10-31 08:45:00

| DIRECCION GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|------------|--|------------------|--------------|----|--------------|-----|--------------|--------------------------|-------------------|---------------|
| Formulario de Requerimiento para el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 | | | | | | | | | | | | |
| Departamento | Código | Cuenta | Ítems | Unidad de Medida | Precio | T3 | Monto T3 | T4 | Monto T4 | Cantidad Requerida Anual | Monto Total Anual | Observaciones |
| TIC | 49211507 | 2.6.1.3.01 | Monitores 24" | Unidad | 22,000.00 | 0 | - | 0 | - | 3 | 66,000.00 | |
| TIC | 49222615 | 2.6.5.5.01 | Actualización Repositorio de Backup (Ampliar Almacenamiento) | Unidad | 800,000.00 | 0 | - | 0 | - | 1 | 800,000.00 | |
| TIC | 49231605 | 2.2.5.9.01 | Implementación System Center Configuration Manager | Unidad | 350,000.00 | 0 | - | 0 | - | 1 | 350,000.00 | |
| TIC | 49211601 | 2.6.1.3.01 | Instalación 2da. Línea de Fibra 2da. - 5ta. Planta | Unidad | 200,000.00 | 0 | - | 0 | - | 1 | 200,000.00 | |
| TIC | 81111812 | 2.2.7.2.02 | Reparación de PC, Impresoras y Fotocopiadora | Unidad | 50,000.00 | 1 | 50,000.00 | 1 | 50,000.00 | 4 | 200,000.00 | |
| TIC | 49232101 | 2.2.5.9.01 | Adquisición Licencia VMWARE | Unidad | 1,000,000.00 | 1 | 1,000,000.00 | 0 | - | 1 | 1,000,000.00 | |
| TIC | 49232101 | 2.2.5.9.01 | Adquisición Licencias Enterprise Security for Endpoints and Mail Servers | Unidad | 1,300.00 | 0 | - | 9 | 11,700.00 | 9 | 11,700.00 | |
| TIC | 49232101 | 2.2.5.9.01 | Adquisición Licencias InterScan Messaging Security Virtual Appliance | Unidad | 1,500.00 | 0 | - | 41 | 61,500.00 | 41 | 61,500.00 | |
| TIC | 49201402 | 2.3.9.8.01 | Cables Twinax para Conexión a 10Gb y 1Gb | Unidad | 300,000.00 | 0 | - | 0 | - | 1 | 300,000.00 | |
| TIC | 49211506 | 2.6.1.3.01 | Adaptadores Gbits para Conexión 10Gb y 1Gb | Unidad | 4,500.00 | 10 | 45,000.00 | 0 | - | 10 | 45,000.00 | |
| TIC | 49211507 | 2.6.1.3.01 | Computadores Completos | Unidad | 80,000.00 | 0 | - | 0 | - | 5 | 400,000.00 | |
| TIC | 80101504 | 2.2.8.7.06 | Contratación de Consultoría para diagnóstico, capacitación y Certificación en la Norma ISO 27001 | Unidad | 1,000,000.00 | 0 | - | 1 | 1,000,000.00 | 1 | 1,000,000.00 | |
| TIC | 31241901 | 2.2.5.8.01 | Contratación de Servicio de Bóveda Externa | Unidad | 12,000.00 | 1 | 12,000.00 | 0 | - | 1 | 12,000.00 | |
| TIC | 72102602 | 2.2.7.1.01 | Contratar la adecuación estructural del centro de datos | Unidad | 1,500,000.00 | 1 | 1,500,000.00 | 0 | - | 1 | 1,500,000.00 | |
| TIC | 49191609 | 2.3.9.8.02 | Headset | Unidad | 3,000.00 | 0 | - | 0 | - | 20 | 60,000.00 | |
| TIC | 81111812 | 2.2.7.2.02 | Mantenimiento de Impresoras | Unidad | 3,500.00 | 0 | - | 14 | 49,000.00 | 28 | 98,000.00 | |
| TIC | 49211507 | 2.6.1.3.01 | Proyectores | Unidad | 50,000.00 | 2 | 100,000.00 | 0 | - | 2 | 100,000.00 | |
| TIC | 49232101 | 2.2.5.9.01 | Renovación Licencia FortiAnalyzer | Unidad | 110,000.00 | 0 | - | 1 | 110,000.00 | 1 | 110,000.00 | |
| TIC | 49232101 | 2.2.5.9.01 | Renovación Licencias Certificado SSL Wildcard | Unidad | 50,000.00 | 0 | - | 0 | - | 3 | 150,000.00 | |
| TIC | 49232101 | 2.2.5.9.01 | Renovación Licencias DevExpress | Unidad | 85,000.00 | 3 | 255,000.00 | 0 | - | 3 | 255,000.00 | |
| TIC | 49232101 | 2.2.5.9.01 | Renovación Licencias Enterprise Security for Endpoints and Mail Servers | Unidad | 1,300.00 | 0 | - | 241 | 313,300.00 | 241 | 313,300.00 | |
| TIC | 49232101 | 2.2.5.9.01 | Renovación Licencias InterScan Messaging Security Virtual Appliance | Unidad | 800.00 | 0 | - | 259 | 207,200.00 | 259 | 207,200.00 | |
| TIC | 49231512 | 2.2.5.9.01 | Renovación Licencias Veeam Backup | Unidad | 400,000.00 | 0 | - | 1 | 400,000.00 | 1 | 400,000.00 | |
| TIC | | | Firma Digital | Unidad | 75,000.00 | 0 | - | 0 | - | 0 | - | |

Las nuevas tecnologías contempladas en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023 para ser adquiridas deben tener el requerimiento de compra de equipos tecnológicos las especificaciones técnicas para sustituir equipos obsoletos, fuera de servicio y/o para nuevos usuarios, incluyendo el análisis costo beneficio equipos tecnológicos de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

Acción de Mejora No.2

Criterio 6: Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

Acción de mejora: Implementar una cultura de innovación, a través del fomento de la creatividad y el desarrollo de habilidades, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la Digecog.

Acción implementada: Fue celebrada la Semana de Innovación de la Digecog desde el lunes 18/09/2023 hasta el viernes 22/09/2023, con cápsulas informativas y motivacionales, charlas, talleres para implementar una cultura de innovación con el acompañamiento de Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Estado de Cumplimiento: 100%

Resultado Final: Se evidencia la capacidad de la organización para la innovación.

Evidencias: Celebración de la Semana de Innovación de la Digecog fomentando una cultura de creatividad, colaboración y descubrimientos establecida para desarrollar estrategias y proyectos que mejoren los productos, servicios y procesos, con el objetivo de fomentar la generación de ideas innovadoras que impulsen la mejora continua de nuestros servicios, alineándonos a nuestra **Política de Gestión de Innovación** y la visión de la Política Nacional de Innovación 2030 del Gabinete de Innovación, en cumplimiento al decreto 464-21.

The infographic is titled "El Departamento de Planificación y Desarrollo" and "División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión". It invites participation in the "Semana de Innovación de Digecog" with the hashtag #Digecoginnovando. The schedule is as follows:

| Fecha | Actividad | Charlista |
|----------------------------|---|-------------------|
| Lunes 18 de Septiembre | Cápsulas informativas y motivacionales | |
| Martes 19 de Septiembre | Charla: Transformación Digital, Aplicada a las instituciones y Gestión. Lugar: Salón 5to. Piso Digecog. Hora: 2:30 pm | Rosanny Arias |
| Miércoles 20 de Septiembre | Actividad: Taller de Design Thinking. Lugar: Edificio Corporativo de Ogtic. Hora: 9:00 am a 1:00 pm | |
| Jueves 21 de Septiembre | Charla: Innovación Financiera. Lugar: Salón 5to. Piso Digecog. Hora: 2:30 pm | Félix Guzmán |
| Viernes 22 de Septiembre | Charla: Innovación y Creatividad Organizacional. Lugar: Salón 5to. Piso Digecog. Hora: 2:30 pm | Rosally Rodríguez |

Logos at the bottom include: CC (Dirección General de Contabilidad Gubernamental), ogtic (Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación), and Semana de Innovación de Digecog (#Digecoginnovando).

Semana de innovación de Digecog

 #Digecoginnovando

¿De qué trata el Design Thinking?

El Design Thinking es un proceso de trabajo que ayuda a los equipos a desarrollar su creatividad y llegar a ideas innovadoras en diversas áreas. Este proceso se enfoca en la resolución de problemas poco definidos o particularmente desafiantes. Además, es un medio para generar mayor valor al usuario en los productos y servicios.

Existen varias herramientas para el Design Thinking, como la lluvia de ideas, la creación de prototipos y la prueba de conceptos.

Semana de innovación de Digecog

 #Digecoginnovando

¿Qué puedes esperar de la Semana de Innovación?

1. Inspiradoras sesiones de ideación.
2. Talleres prácticos para desarrollar tus habilidades innovadoras.
3. Conferencias de líderes en innovación y tecnología.
4. Oportunidades para colaborar en proyectos innovadores.



Acción de Mejora No.3

Criterio 6: Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

Acción de mejora: Implementar una herramienta que permita la obtención de datos estadísticos sobre la medición de la digitalización en la organización.

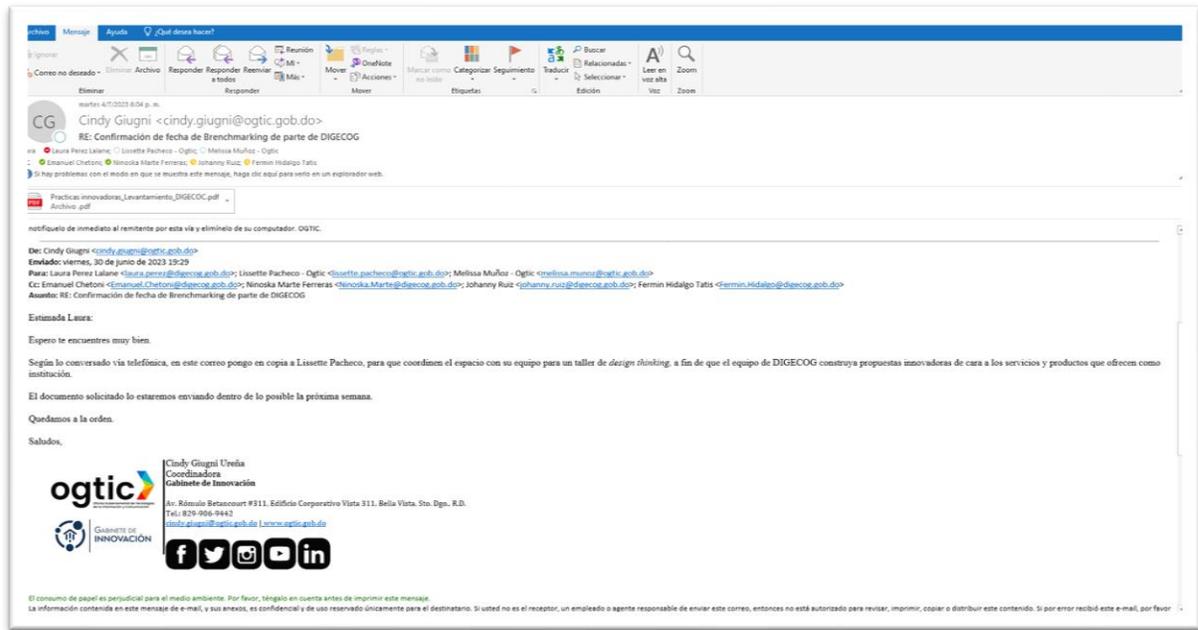
Acción implementada: Fue solicitado a la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), mediante comunicación DG-0359-23 a la fecha del 27 de abril de 2023, realizar un Benchmarking para que la DIGECOG construya propuestas innovadoras de digitalización sobre los servicios y productos que ofrecen la organización.

Estado de Cumplimiento: 100%

Resultado Final: Se evidencia mediciones sobre la digitalización en la organización

Evidencias: Encuesta aplicada de manera virtual utilizando la herramienta Microsoft Forms 365, mediante un link y/o código QR, a las actividades realizadas durante la semana de la Innovación para identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Digecog, llevada a cabo por el Departamento de Planificación y Desarrollo.

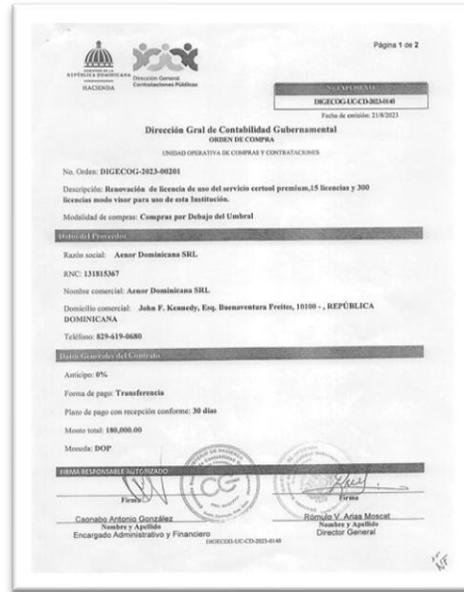




Correo de confirmación de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) de **Benchmarking**, para como parte de las buenas prácticas, realizar un taller de design thinking plataforma permanente con un equipo multidisciplinario que busca soluciones digitales a problemáticas públicas en la mejora de sus servicios utilizando las TICs para diseñar y formular soluciones a los problemas de los ciudadanos.



Captura de pantalla de presentación, taller de design thinking, a fin de que el equipo de Digecog construya propuestas innovadoras en la revisión ar la documentación sobre levantamiento de estadísticas de cara a los servicios y productos que ofrecen como institución (ver a continuación presentación del taller).



Renovación de licencia de uso del servicio certool premium, 15 licencias y 300 licencias modo visor, herramienta que diseña indicadores, automatiza la medición de procesos y objetivos que permite la obtención de datos estadísticos del control documental, la gestión de no conformidades, la gestión de acciones de mejoras de los procesos y diseña fácilmente check-lists, cuestionarios o cualquier otro tipo de formulario para incluir preguntas sobre digitalización u otro temas de las encuestas que aplique en la organización de los sistemas basados en normas ISO.

Acción de Mejora No.4

Criterio 6: Resultados Orientados A Los Ciudadanos/Clientes.

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

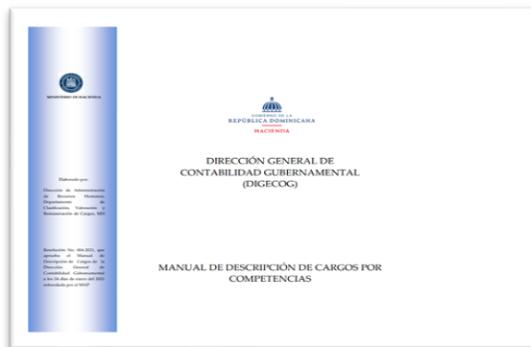
Acción de mejora: Realización de Proyecto de sello de igualdad de género.

Acción implementada: Reunión virtual con el Ministerio de la Mujer para orientación y asistencia técnica sobre la transversalización del enfoque de género en Digecog en cumplimiento de la ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, estableciendo políticas, protocolos y procedimientos para incorporar el enfoque de género fomentando la autonomía de las mujeres, incluyendo el desarrollo profesional y coordinar el Sello Igualando RD.

Estado de Cumplimiento: 80%

Resultado Final: Se evidencia indicadores en relación al cumplimiento de normas sobre aspectos relacionados con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

Evidencias: Descripción de Puesto Analista de Equidad de Género para liderar el tema de género con tareas designadas en el acuerdo de desempeño en gestionar la inscripción en el proyecto de sello de igualdad de género en el Ministerio de la Mujer, con nueve (9) indicadores asociado a los resultados o productos en el Plan Operativo Anual, 2023.



| UNIDAD ORGANIZATIVA | | GRUPO OCUPACIONAL | CATEGORÍA |
|-------------------------------|--|--|------------------------|
| Analista de Equidad de Género | | 77 Promoción | Carrera Administrativa |
| Director/a General | | CARGOS QUE SUPERVISA: No supervisa personal | |

| No. | Productos/Resultados | Extensión | Competencias | Grado Requerido |
|-----|---|--|--------------------------------------|-----------------|
| 1 | Elaborar para la integración de la perspectiva de género en las actividades, programas y proyectos de la institución siguiendo las orientaciones del régimen sectorial. | Interiores de política y estrategia de perspectiva de género | Comprensión con los resultados | 2 |
| 2 | Investigar, diseñar y redactar sobre las políticas de equidad de género e insertarlas en la institución. | Oficina de estudio | Psicón para el servicio al ciudadano | 2 |
| 3 | Charlar y redactar sobre equidad de género participando | Interiores del régimen transaccional | Distancia para la calidad | 3 |

| No. | Productos/Resultados | Extensión | Competencias | Grado Requerido |
|-----------------|---|------------------------|--------------------------|-----------------|
| 4 | Programar de radio y televisión con contenido | Región de participante | Integridad Superior | 3 |
| 5 | Informaciones estadísticas sobre equidad de género estadísticas y presentadas | Sistemas estadísticos | Responsabilidad Superior | 3 |
| | | | Permanente estadística | 2 |
| PUNTAJE: | | | | GRADO: |

Acción de Mejora No.5

Criterio 5: Procesos.

Subcriterio 5.2. Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

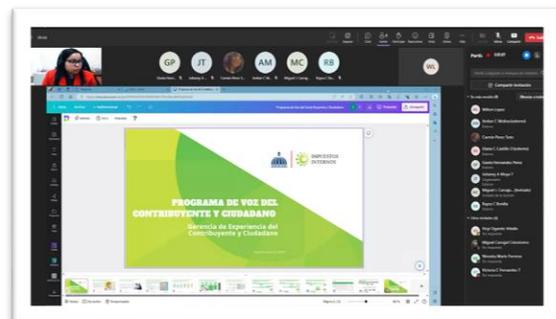
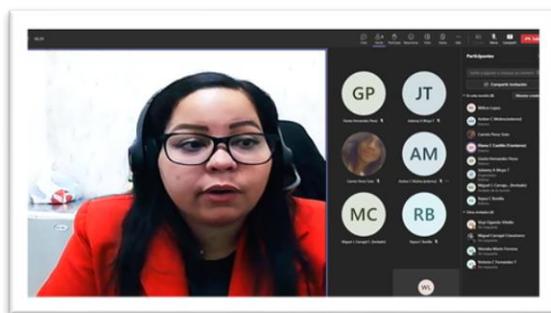
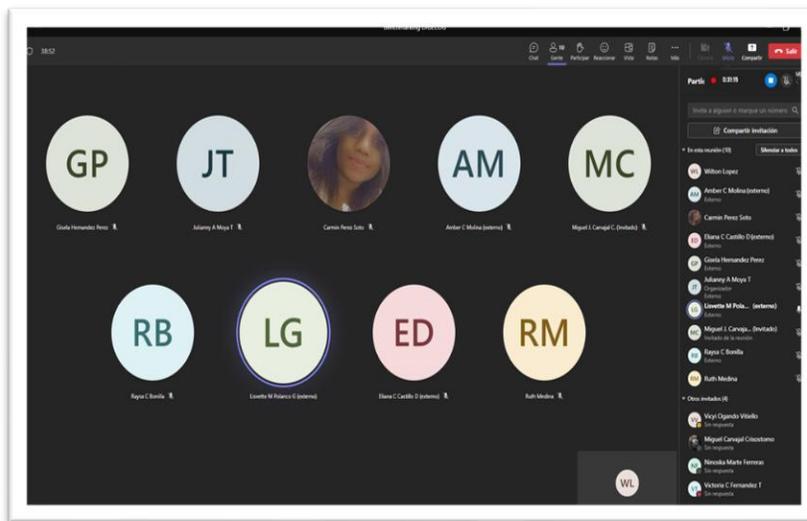
Acción de mejora: Analizar y fortalecer el proceso de quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones para dar respuesta oportuna a las identificadas.

Acción implementada: Para esta acción de mejora, se realizó Benchlearning con instituciones que tengan buenas experiencias en el manejo de las quejas y sugerencias, identificando las debilidades, actualizando la documentación para aplicar cambios y mejoras.

Estado de Cumplimiento: 100%

Resultado Final: Se evidencia la identificación del cierre de quejas y sugerencias reportadas por los empleados.

Evidencias: Captura de pantalla del Benchlearning realizado el 14/09/2023 con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) una de las instituciones que tiene buenas experiencias en el manejo de las quejas y sugerencias para identificar las debilidades.



2051

GP JT AM MC RB LG ED WL

Gestión de Voz del Contribuyente y Ciudadano | Queja

ANS Contribuyente o Ciudadano: 15 días laborables

```

    graph TD
      A[Recepcionar Caso] --> B[Registrar Caso]
      B --> C[Analizar Caso]
      C --> D{Si Procede}
      D -- No procede --> E[Escalar al área de Experiencia (si aplica)]
      D -- Si Procede --> F[Asignar Caso]
      F --> G[Recibir Caso]
      G --> H[Gestionar Caso]
      H --> I[Notificar Solución/Respuesta]
      I --> J[Comprobar Solución]
      J --> K[Validar satisfacción con la solución]
      K --> L[Cierre de Caso]
      L --> E
      H -- Seguimiento de Caso (si aplica) --> M[Seguimiento de Caso (si aplica)]
      M --> J
  
```

Técnicos: Técnico Voz del Cliente, Área del Negocio

*Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano
Departamento de Experiencia y Aseguramiento de la Calidad
Sección de Aseguramiento de la Calidad y Voz del Cliente

IMPUESTOS INTERNOS

Participación: 01:14

Lista de participantes: Wilton Lopez, Amber C Molina (externo), Carmin Perez Soto, Eliana C Castillo D (externo), Gisela Hernandez Perez (externo), Julianny A Moya T (Organizador), Lisvette M Polan... (externo), Miguel J Carvajal... (Invitado), Rayna C Bonilla (externo), Vicky Ogando Vilello, Miguel Carvajal Crisostomo, Ninoska Marte Ferreras, Victoria C Fernandez T.

2044

GP JT AM MC RB LG ED RM WL

Gestión de Voz del Contribuyente y Ciudadano | Sugerencia

ANS Contribuyente o Ciudadano: 15 días

```

    graph TD
      A[Recepcionar Caso] --> B[Registrar Caso]
      B --> C[Analizar Caso]
      C --> D[Asignar Caso]
      D --> E[Recibir Caso]
      E --> F[Gestionar Caso]
      F --> G[Notificar Solución/Respuesta]
      G --> H[Documentar Solución]
      H --> I[Notificar al Contribuyente o Ciudadano]
      I --> J[Validar satisfacción con la solución]
      J --> K[Cierre de Caso]
      K --> L[Escalar al área de Experiencia (si aplica)]
      F -- Seguimiento de Caso (si aplica) --> M[Seguimiento de Caso (si aplica)]
      M --> G
  
```

Técnicos: Técnico Voz del Cliente, Área del Negocio

*Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Gerencia de Experiencia del Contribuyente y Ciudadano
Departamento de Experiencia y Aseguramiento de la Calidad
Sección de Aseguramiento de la Calidad y Voz del Cliente

IMPUESTOS INTERNOS

Participación: 01:08

Lista de participantes: Wilton Lopez, Amber C Molina (externo), Carmin Perez Soto, Eliana C Castillo D (externo), Gisela Hernandez Perez (externo), Julianny A Moya T (Organizador), Lisvette M Polan... (externo), Miguel J Carvajal... (Invitado), Rayna C Bonilla (externo), Ruth Medina, Vicky Ogando Vilello, Miguel Carvajal Crisostomo, Ninoska Marte Ferreras, Victoria C Fernandez T.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Dirección General de Contabilidad Gubernamental

Oficina de Acceso a la Información
Agrupado: Gestión de la información pública, quejas, reclamos y sugerencias
Atención de solicitud de acceso a la información pública

Nombre del proceso: Atención de solicitud de acceso a la información pública.
Objetivo del proceso: atender las solicitudes de información que realice cualquier ciudadano.
Ámbito: desde la recepción de la solicitud de información hasta la ejecución de las acciones correctivas.

| PHVA | Procesos | Entrada | Actividades | Salida | Cliente y/o partes interesadas |
|---------|----------|--|--|--|--------------------------------|
| PLANEAR | | <ul style="list-style-type: none"> Solicitud. Formulario de solicitud de información. Solicitud de información. | <ul style="list-style-type: none"> Recibir solicitud. Revisar solicitud (de ser necesario se redirige a otra instancia). Controlar la información con las áreas correspondientes. | <ul style="list-style-type: none"> Comunicación de planes de acción. Solicitud de información a las áreas correspondientes. Áreas involucradas. | |

Este documento en original se conserva en los archivos del Depto. de Planeación y Desarrollo y se mantiene en electrónico en el repositorio documental del sistema de gestión de calidad en la red institucional. Las versiones impresas a excepción del original se consideran copias no controladas.

Página 1 de 3 Fecha de revisión: 14/05/2023

| PHVA | Procesos | Entrada | Actividades | Salida | Cliente y/o partes interesadas |
|-----------|----------|---|--|---|--|
| HECER | | <ul style="list-style-type: none"> Áreas involucradas. Solicitudes de información. | <ul style="list-style-type: none"> Verificar de la información solicitada. Actualizar el estado de solicitud en el SIGI. Registrar el emisor. Remite información solicitada al ciudadano. Enviar link de encuesta de satisfacción al usuario. | <ul style="list-style-type: none"> Información solicitada. | <ul style="list-style-type: none"> Solicitante. |
| VERIFICAR | | <ul style="list-style-type: none"> Solicitante. | <ul style="list-style-type: none"> Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción al usuario. Identificar acciones correctivas y oportunidades de mejora. Elaborar plan de acción. | <ul style="list-style-type: none"> Plan de acciones correctivas y de mejora. | <ul style="list-style-type: none"> Enc. Depto. Planeación y Desarrollo. Responsable Acciones a la Información (RAI). |
| ACTUAR | | <ul style="list-style-type: none"> Responsable Acciones a la Información (RAI). Áreas involucradas. | <ul style="list-style-type: none"> Plan de Acciones correctivas y de mejora. Convocar a las áreas involucradas. Verificar eficacia de las acciones. | <ul style="list-style-type: none"> Acciones implementadas. | <ul style="list-style-type: none"> Director General. Responsable Acciones a la Información (RAI). Áreas involucradas. |

Este documento en original se conserva en los archivos del Depto. de Planeación y Desarrollo y se mantiene en electrónico en el repositorio documental del sistema de gestión de calidad en la red institucional. Las versiones impresas a excepción del original se consideran copias no controladas.

Página 2 de 3 Fecha de revisión: 14/05/2023

| Riesgos del proceso | Información documentada relacionada al proceso | Información conservada relacionada al proceso: |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Responder las solicitudes de información después de los plazos establecidos en la ley 200-05. | <ul style="list-style-type: none"> PRO-DIGECO-OAI-001, Solicitud de Información Pública. POL-DIGECO-OAI-002, Política para la gestión del buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones. | <ul style="list-style-type: none"> RDC-OAI-001, Formulario Solicitud de Información Pública. RDC-OAI-002, Evaluación de portales web por DIGEIG. |
| Indicadores de Gestión <ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas de forma oportuna. | | Recursos <ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos, equipos tecnológicos y material gastable de oficina. |

Este documento en original se conserva en los archivos del Depto. de Planeación y Desarrollo y se mantiene en electrónico en el repositorio documental del sistema de gestión de calidad en la red institucional. Las versiones impresas a excepción del original se consideran copias no controladas.

Página 3 de 3 Fecha de revisión: 15/05/2023

Captura de pantalla de que la información documentada relacionada con el proceso atención de solicitud de acceso a la información pública PRO-DIGECO-OAI-001 Solicitud de Información Pública; POL-DIGECO-OAI-002 Política para gestión del buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones, la documentación fue actualizada para aplicar cambios y mejoras implementando los cuatro (4) pasos del ciclo PHVA, revisión d/f 15/05/2023.

Acción de Mejora No.6

Criterio 3: Personas.

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

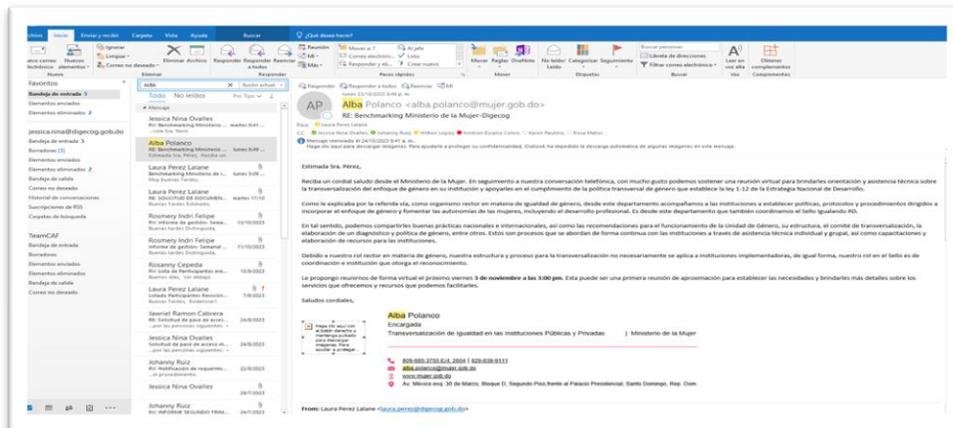
Acción de mejora: Realizar benchmarking para conocer las buenas prácticas para abordar la gestión del desarrollo de la carrera profesional de la mujer.

Acción implementada: Fue solicitado al Ministerio de la Mujer benchmarking, con la finalidad de conocer las buenas prácticas para el desarrollo profesional de la carrera mujer.

Estado de Cumplimiento: 80%

Resultado Final: Se evidencia acciones documentadas para la gestión del desarrollo de la carrera profesional de la mujer.

Evidencias: Reunión de coordinación para la realización del benchmarking con la Encargada Transversalización de Igualdad en las Instituciones Públicas y Privada del Ministerio de la Mujer para aprender de sus buenas prácticas y determinar las acciones a tomar en el desarrollo de la carrera profesional de la mujer.



Acción de Mejora No.7

Criterio 3: Personas.

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

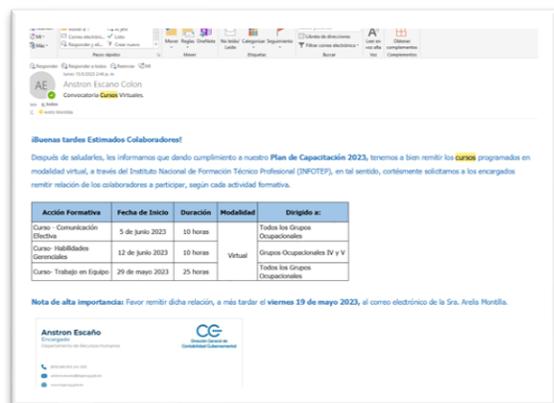
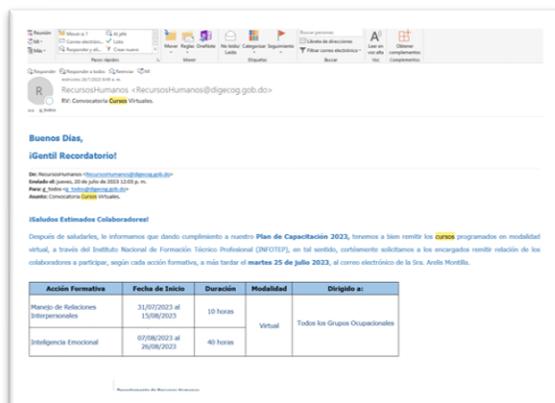
Acción de mejora: Analizar las actividades planteadas y actualizarlas partiendo de las disposiciones de austeridad.

Acción implementada: Fue realizada la Encuesta de Clima Laboral y el Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional, correspondiente al año 2023.

Estado de Cumplimiento: 100%

Resultado Final: Se evidencia la ejecución de los planes de acciones a partir de los resultados de la encuesta de clima.

Evidencias: Correos de convocatoria de cursos programados dando cumplimiento la ejecución de los planes de acciones y capacitación 2023, analizadas, levantadas y replanteadas conforme con las disposiciones de austeridad.



Acción de Mejora No.8

Criterio 3: Personas.

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

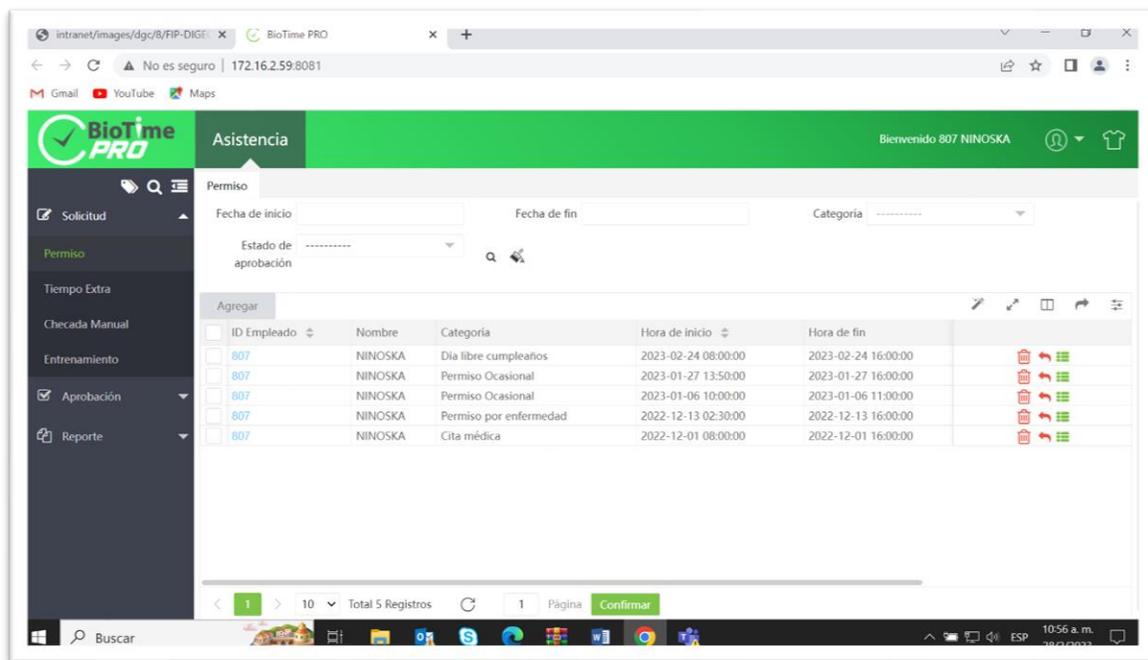
Acción de mejora: Analizar las actividades planteadas y actualizarlas partiendo de las disposiciones de austeridad.

Acción implementada: Fue priorizado la adquisición de la herramienta para automatizar la gestión de Recursos Humanos.

Estado de Cumplimiento: 100%

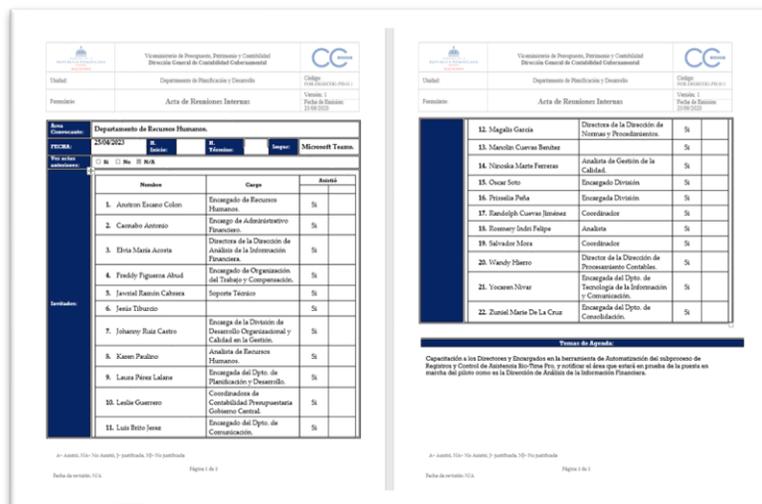
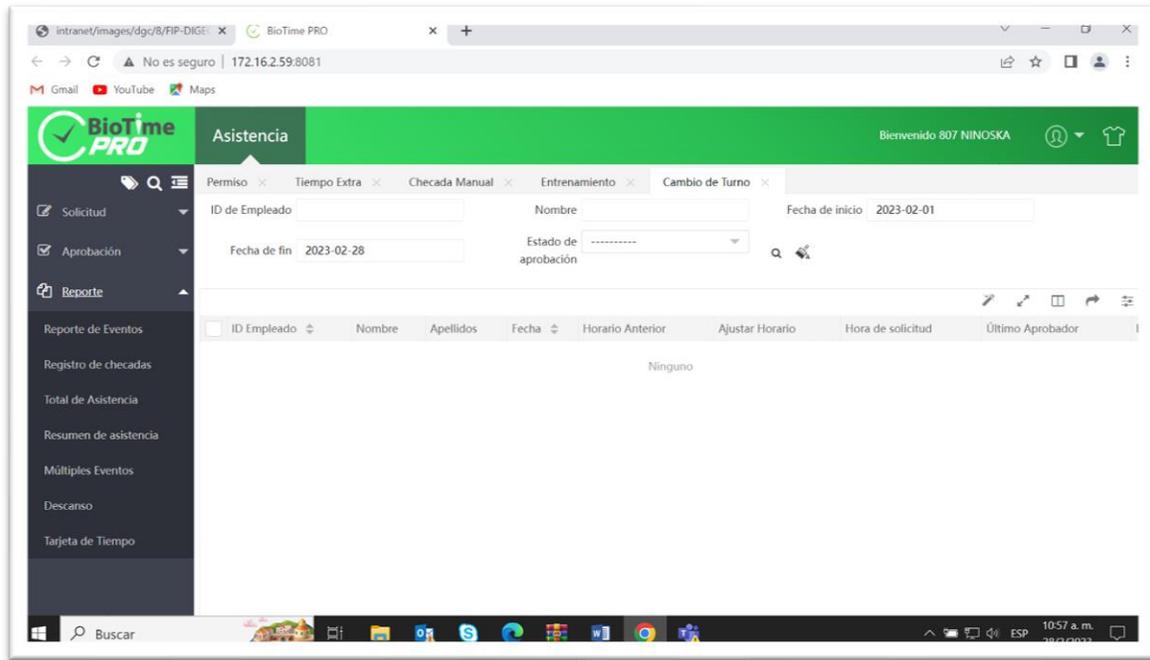
Resultado Final: Adquisición de herramienta ZKTeco BioTimePRO plataforma de gestión especializada en el control de tiempo y asistencia para automatizar la gestión de Recursos Humanos.

Evidencias: Captura de pantalla de la adquisición de herramienta tecnológica BioTime Pro, que optimiza la gestión de Recursos Humanos, porque registra el control horario de los colaboradores, las horas laboradas, faltas, permisos e incidencias, aumenta su productividad y reduce las faltas en la organización.

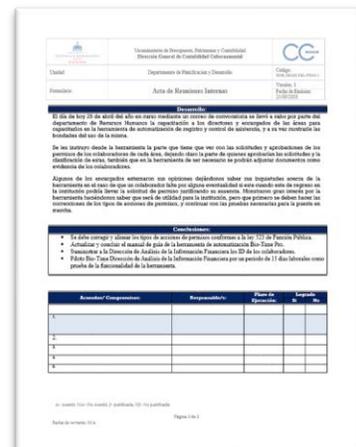


The screenshot displays the BioTime PRO web application interface. The top navigation bar is green with the BioTime PRO logo and the text 'Asistencia'. Below the navigation bar, there is a search and filter section with fields for 'Fecha de inicio', 'Fecha de fin', and 'Categoria'. A table titled 'Agregar' lists employee permissions. The table has columns for 'ID Empleado', 'Nombre', 'Categoria', 'Hora de inicio', and 'Hora de fin'. The data rows show permissions for employee 807 (NINOSKA) for various categories like 'Dia libre cumpleaños', 'Permiso Ocasional', 'Permiso por enfermedad', and 'Cita médica'.

| ID Empleado | Nombre | Categoria | Hora de inicio | Hora de fin |
|-------------|---------|------------------------|---------------------|---------------------|
| 807 | NINOSKA | Dia libre cumpleaños | 2023-02-24 08:00:00 | 2023-02-24 16:00:00 |
| 807 | NINOSKA | Permiso Ocasional | 2023-01-27 13:50:00 | 2023-01-27 16:00:00 |
| 807 | NINOSKA | Permiso Ocasional | 2023-01-06 10:00:00 | 2023-01-06 11:00:00 |
| 807 | NINOSKA | Permiso por enfermedad | 2022-12-13 02:30:00 | 2022-12-13 16:00:00 |
| 807 | NINOSKA | Cita médica | 2022-12-01 08:00:00 | 2022-12-01 16:00:00 |



Acta de reuniones internas luego de la adquisición de la herramienta tecnológica para capacitación de los directores y encargados de las áreas en la automatización de registro y control de asistencia.



Acción de Mejora No.9

Criterio 2: Estrategia y Planificación.

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

Acción de mejora: Implementar una cultura de innovación, involucrando a las partes interesadas, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la Digecog.

Acción implementada: Fue evidenciado la participación de todas las partes interesadas en la revisión de los proyectos de innovación y el cambio.

Estado de Cumplimiento: 100%

Resultado Final: Elaboración de propuesta del proyecto de Implementación de Procesos de Gestión de Innovación, incluido en el Plan Operativo Anual, 2023.

Evidencias: Carta de constitución del proyecto identificados en los que se ha involucrado a partes interesadas con fechas de compromisos para determinar actividades en el cronograma correspondiente a la implementación de procesos de gestión de innovación.

| República Dominicana Ministerio de Presupuesto, Patrimonio y Contabilidad Dirección General de Contabilidad Gubernamental | | |
|---|--|--|
| Unidad: | Departamento de Planificación y Desarrollo | Código: FOR.DIGECOG.PD.014 |
| Documento: | Carta de Constitución del Proyecto | Versión: 1 Fecha de Emisión: 18/10/2021 |
| Nombre del Proyecto: | Implementación de Procesos de Gestión de la Innovación | |
| Patrocinador: | DIGECOG | Fecha de inicio: Enero 2023 |
| Coordinador del Proyecto: | Oscar Díaz Arias | Área responsable: Dpto. Planificación y Desarrollo |

I. Objetivos del proyecto (Generales y específicas)

Crear una cultura que incentive a los colaboradores a innovar, motivándolos a alcanzar los objetivos propuestos y conducirlos a una cultura de innovación, a través del fomento de la creatividad y el desarrollo de habilidades, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la Dirección General de Contabilidad (Digecog), logrando reinventar metodología de cambio.

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

II. Justificación.

A fin de cumplir con lo establecido en el Decreto núm. 464-21 que conforma el Gabinete de Innovación, el cual contribuirá a adoptar una cultura de innovación, que permita impulsar el desarrollo integral de las Instituciones Dominicanas.

El Estado ha llamado a fomentar el pensamiento crítico y la tolerancia al error, como herramientas para lograr una cultura innovadora, con vocación al desarrollo, al emprendimiento y la productividad.

La implementación de este proyecto cubrirá la necesidad de mejorar los procesos, productos y servicios de la institución. Se prevé fomentar la participación de los colaboradores en los procesos de transformación y de cambio que se implementen en la institución, con enfoque al desarrollo del sector público, del emprendimiento, la productividad.

1-CARTA DE CONSTITUCION PROYECTO última versión_ (02) MODIFICACION_ Hoja 1 de 5
Revisión: (N/A) Fecha de:

| República Dominicana Ministerio de Presupuesto, Patrimonio y Contabilidad Dirección General de Contabilidad Gubernamental | | |
|---|--|--|
| Unidad: | Departamento de Planificación y Desarrollo | Código: FOR.DIGECOG.PD.014 |
| Documento: | Carta de Constitución del Proyecto | Versión: 1 Fecha de Emisión: 18/10/2021 |

III. Descripción del proyecto.

Este proyecto, se fundamentará en brindar servicio en las instalaciones de DIGECOG, ubicada en Santo Domingo, con los colaboradores que participan en los procesos operacionales y administrativos en sus puestos de trabajos, guiados por consultores altamente calificados y experimentados, con un personal designado por la institución según la necesidad que se presente.

Esta temática contará con la colaboración del departamento de Planificación y Desarrollo, que es el coordinador del proyecto, el departamento de Tecnología de Información y Comunicación y el departamento de Recursos Humanos de la Digecog. Este equipo de trabajo se compromete en todo el proceso, con el objetivo de facilitar y viabilizar el cumplimiento de los servicios que se establezcan para lograr los resultados esperados por la organización.

En adición, destacamos que para este proyecto se establecerá una metodología que permitirá realizar las capacitaciones pertinentes que ayuden al fortalecimiento de la institución, y que ésta a su vez pueda tener la sustentación necesaria para lograr los objetivos que se pretenden alcanzar.

IV. Alcance del proyecto.

Toda Digecog en la parte inicial del proyecto de Innovación precisará la metodología desde que se identifica la necesidad de la formulación de una idea para generar y conservar de manera efectiva estructuras de conocimiento; actualizar, armonizar y transferir los nuevos conocimientos y aplicarlos en los procesos de creación de valor para potenciar las acciones innovadoras en la Digecog.

V. Requerimientos del proyecto.

1. Ser aprobado por la Director General de Contabilidad Gubernamental (Digecog).
2. Contar con el apoyo y la disposición de la Dirección General de Presupuesto (Digepres).
3. Contar con recursos financieros para contratación de personal, viáticos, material gastable y recursos tecnológicos.
4. Capacitar al personal en materia de Gestión de Innovación para un desarrollo sostenible.

1-CARTA DE CONSTITUCION PROYECTO última versión_ (02) MODIFICACION_ Hoja 2 de 5
Revisión: (N/A) Fecha de:

Acción de Mejora No.10

Criterio 7: Resultados en las Personas.

Sub-criterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

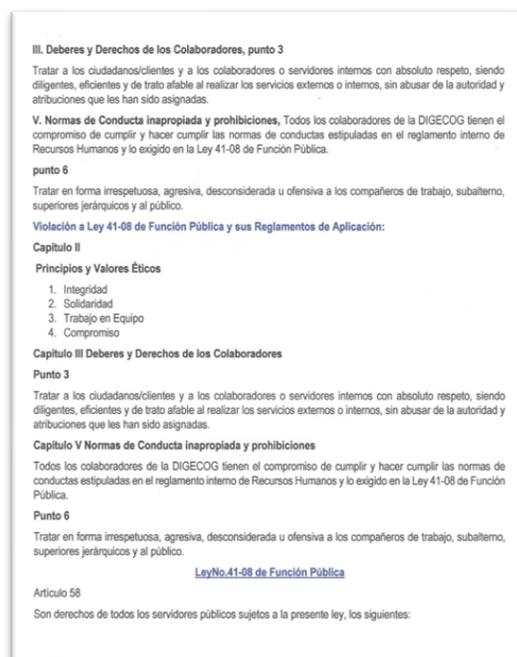
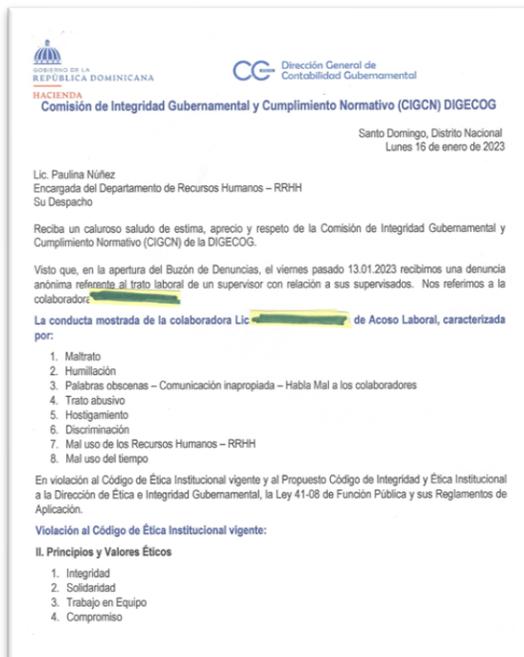
Acción de mejora: Registrar información documentada de los dilemas éticos presentados en la institución, aun cuando estos no se presenten la institución debe guardar evidencia de la ocurrencia.

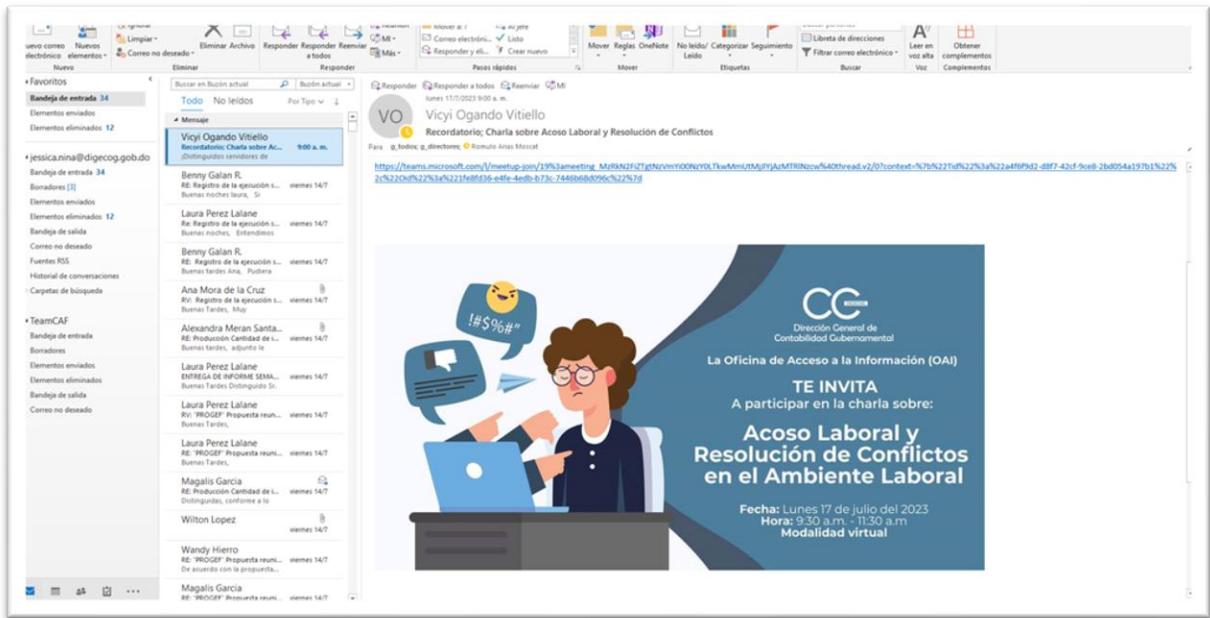
Acción implementada: Fue registrado información de los dilemas éticos presentados en la institución, aun cuando estos no se presenten la institución debe guardar evidencia de la ocurrencia.

Implementación sobre programado: 100%

Resultado Final: Se evidencia números de dilemas éticos reportados ni la gestión de los mismos.

Evidencias: La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) de la DIGECOG establece los lineamientos para los registros de la presentación de los dilemas éticos y la conservación de las evidencias en estos casos, al 13/01/2023 se presentó en la apertura el Buzón de Denuncias, un (1) dilema ético registrado en el Departamento de Recursos Humanos, este caso fue tramitado al Ministerio de Administración Pública (MAP) que se encuentra pendiente de solución.





Invitación desde la Oficina de Acceso a la Información para participar en la charla sobre **“Acoso Laboral y Resolución de Conflictos”**, impartida por el señor Allen Peña desde el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), en modalidad virtual, el lunes 17 del mes de julio del año 2023, a las 9:30 a.m.