

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

**FECHA:**

Junio 2024

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p><i>La institución formula y desarrolla la misión y visión basada en el artículo 245 de la Constitución de la República y tomando en cuenta otros artículos vinculantes y su Ley orgánica 126-01 y reglamento de aplicación 526-09, mediante encuentros de planificación del PEI 2021-2024 celebrada en junio 2021 con la participación de los colaboradores de los niveles de: analistas, coordinadores, supervisores, encargados, directores y los grupos de interés que tienen incidencia en el devenir institucional asegurando la alineación a la Estrategia Nacional de Desarrollo en el objetivo específico:</i></p> <p><i>1.1.1 Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional, así como en la línea de acción 1.1.1.3 Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública, como medio de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del gasto público, además en el Plan Plurianual del Sector Público 2021-2024 en el resultado esperado: Aumentada la rendición de cuentas y transparencia de las instituciones públicas.</i></p>	

Además, está vinculado con los objetivos de desarrollo sostenible siguientes: ODS No. 3 Salud y Bienestar, ODS No.5 Igualdad de Género, ODS No. 9 Industria, Innovación e Infraestructura, ODS No. 12 Producción y Consumo Responsable, ODS No. 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, ODS No. 17 Alianzas para Lograr los Objetivos.

Se registran las metas del Plan Plurianual en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público – RUTA lo que garantiza la alineación a la planificación a mediano plazo (período 4 años), administrado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

En adición, en el Programa de Apoyo a las Reformas de las Finanzas Públicas –PROGEF-, auspiciado por la Unión Europea, se han planificado los resultados del período 2019-2024 vinculantes con la Dirección General de Catastro Nacional, Dirección General de Bienes Nacionales y el órgano administrativo del SIGEF, la DIGEIG.

También se evidencia, la participación de representantes de los más relevantes grupos de interés, esto se precisa con la integración activa de más de 60 técnicos responsables directos e indirectos de los procesos de la DIGECOG y la participación de 15 representantes de diferentes entidades en la formulación del PEI 2021-2024 y jornadas de elaboración de los POAs 2021/2022/2023/2024, entre ellos el Ministerio de Hacienda, el MAP, MEPYD, consultores del Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas-Unión Europea, entre otros [PEI 2021- 2024 DIGECOG - Plan Operativo Anual \(POA\)](#). Además de la participación de la DIGECOG en la jornada de planificación del Ministerio de Hacienda

	<p>2023-2026, en la que ha interrelacionado indicadores estratégicos y operativos con grupos claves como DIGEPRES, Tesorería Nacional, DIGES, Bienes Nacionales, Catastro Nacional, Dirección General de Contrataciones, Dirección General de Legislación Tributaria, entre otros.</p> <p>A lo que se suma los más de 122 participantes presenciales para el POA 2024 de la DIGECOG realizado en septiembre 2023. Así como los 40 participantes presenciales y 102 virtuales para el POA 2023 de la DIGECOG realizado en julio 2022. Como resultado de estas sesiones de trabajo, los dueños de procesos han determinado de manera colaborativa e interfuncional los ejes estratégicos y actividades a los que apuntan más directamente como área.</p> <p>Además, en cada inducción al personal de nuevo ingreso se le presenta nuestro marco y filosofía institucional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PNSP 2021-2024</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Correos evaluación PEI 2021-2024, correspondiente a los años 2024 y 2023.</li> <li>• Informe de encuesta que evalúa Plan Estratégico 2021-2023</li> <li>• Registro de participantes Jornada de Planificación 2021-2022-2023-2024</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La Digecog ha establecido su marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los artículos de la Constitución que le aplican, durante la Jornada de elaboración del PEI 2021-2024:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso - en la visión y misión.</li> <li>• Oportunidad - se visualiza en la misión.</li> <li>• Excelencia - se visualiza en la visión.</li> <li>• Transparencia - se visualiza en la misión.</li> <li>• Integridad - misión y visión.</li> </ul> <p>Estos son los pilares contenidos en su misión, visión, política y objetivos de calidad que impregnan el modus operativo de la organización permitiendo así su alineación plena a los ODS, END, PNSP, PEI de Hacienda, etc.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• POAs 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Fotos de los letreros con visión, misión, valores y política de calidad.</li> <li>• Foto carnet institucional.</li> <li>• Socializaciones del marco estratégico y videos del PEI 2021-2024</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En el proceso de actualización del Marco Estratégico, la Digecog revisó los distintos instrumentos de la planificación nacional y, con base en estos, y al diagnóstico realizado con los distintos grupos de interés internos y externos, se definió un nuevo marco estratégico para la institución. Todo este proceso quedó plasmado en el PEI 2021-2024, en el cual se definieron los ejes estratégicos que guiarán el accionar de la actual gestión, y a la vez permitirán responder a los compromisos establecidos en los Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	

	<p>Teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional, en el PEI 2021-2024 contamos con un eje estratégico llamado Reforma y modernización del Sistema de Contabilidad Gubernamental; una estrategia o proyecto es Monitoreo de la gestión de las TIC, se tiene planificado el proyecto de automatización de los procesos internos (uso firma digital/ cero papeles).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia como parte de la identidad con la institución, que en la Digecog se garantiza la socialización de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos hacia los grupos de interés internos y externos.</p> <p>La misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos fueron comunicados en el 2023, 2022 y 2021 con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas en diferentes jornadas planificadas. Además, se comunican: durante el proceso de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso, mediante el carnet institucional, así como la comisión de ética entregó un carnet con el árbol de valores, y en los procesos de capacitación normativa a las instituciones del Sector Público se les dan a conocer. Además, se comunicaron a los grupos de interés, en las siguientes actividades: en las Jornadas de Planificación 2024, 2023, 2022 y 2021 celebradas con diversos representantes de nuestros grupos de interés, se socializan los objetivos estratégicos, operativos y los valores establecidos. De igual manera, son socializados los logros de las</p>	



	<p>evaluaciones que se realizan al PEI, de manera semestral, y los resultados de los cuatro monitoreos realizados al POA, mediante reunión con el director general y demás directivos, y a través de correo dirigido a todo el personal.</p> <p>Cabe mencionar el destacado liderazgo reconocido en febrero 2023 por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al catalogar como el mejor material didáctico que promueve la cultura de la transparencia al <u>audiovisual</u> producido por nuestra Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) y difundido durante la gestión en 2022, como se confirma en varios medios virtuales: <a href="https://www.instagram.com/p/CpN9ZOCL2ax/?igsh=MWJ0YTB6cjRpemFuMQ%3D%3D&amp;img_index=1">https://www.instagram.com/p/CpN9ZOCL2ax/?igsh=MWJ0YTB6cjRpemFuMQ%3D%3D&amp;img_index=1</a></p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación Inducción Digecog.</li> <li>• Portal web institucional, menú principal sobre nosotros, sección ¿Quiénes somos?</li> <li>• POAs 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. y 2da. versión.</li> <li>• Marco Estratégico Institucional disponible en murales informativos del 2do y 5to piso.</li> <li>• Socialización del PEI 2021-2024.</li> <li>• Socialización planes operativos 2021- 2024.</li> <li>• Foto carnet misión, visión, valores institucionales y árbol de valores éticos</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para</p>	<p>Se evidencia en el Procedimiento de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de los planes operativos y estratégicos, que Digecog tiene una política que establece la periodicidad para la revisión y</p>	

<p>adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>redefinición de la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo y cambios de la transformación digital, revisado en julio 2022 y abril 2023.</p> <p>Se evidencia la preparación para nuevos desafíos utilizando el análisis PESTEL donde se analizan factores externos: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, análisis FODA y el análisis de los grupos de interés. En efecto, estos análisis fueron implementados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y en la Jornada de Planificación (actualización del análisis FODA en los años 2024, 2023, 2022, 2021), involucrando a los grupos de interés, mediante la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, en el cual se definieron los productos, indicadores y metas terminales, que abarcan las áreas sustantivas, el marco estratégico, los ejes y mapa estratégicos, la matriz de partes interesadas, siendo actualizada por 5ta vez en enero 2024.</p> <p>El Director General, para asegurar el efectivo funcionamiento de la organización realizó reuniones con todas las áreas con el acompañamiento del Departamento de Planificación y Desarrollo para hacer un levantamiento diagnóstico de las necesidades de las mismas en 2021.</p> <p>Se evidencia la protección y control de los datos por medio del Procedimiento Control de Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). También fue firmado un acuerdo de confidencialidad por todos los colaboradores.</p>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Se suma a su trayectoria, tres veces galardonada, 2023 y 2022 por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), en el Índice de uso de las TIC e Implementación del Gobierno Electrónico, reconociendo sus esfuerzos en ofrecer servicios que integren el componente innovación contribuyendo al avance del gobierno digital. <a href="https://www.instagram.com/p/C0LI5AqLrLc/?igsh=MTlibGk0ZmjnY3B2aQ%3D%3D&amp;img_index=2">https://www.instagram.com/p/C0LI5AqLrLc/?igsh=MTlibGk0ZmjnY3B2aQ%3D%3D&amp;img_index=2</a></p> <p>El avance tecnológico, realizó el foro sobre el Power BI y otras herramientas digitales dirigido a las instituciones públicas y colaboradores internos, encabezado por el director de Digecog y con el apoyo contundente del Ministro de Hacienda en el comité de honor y como grupo de interés clave. <a href="https://www.digecog.gob.do/index.php/noticias/item/502-recibe-dos-premiaciones-ogtic-y-se-convierte-en-la-institucion-del-sector-financiero-que-mas-se-destaca-en-cumplimiento">https://www.digecog.gob.do/index.php/noticias/item/502-recibe-dos-premiaciones-ogtic-y-se-convierte-en-la-institucion-del-sector-financiero-que-mas-se-destaca-en-cumplimiento</a></p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PRO-DIGECOG-PD-008 Procedimiento de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de Planes Operativos y Estratégicos 4ta.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional, 2021-2024.</li> <li>• Análisis PESTEL 2021, 2022, 2023.</li> <li>• Matriz FODA 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Lista de participantes análisis FODA 2023.</li> <li>• Matriz de Partes Interesadas v5.</li> <li>• Reconocimientos y estatuilla OGTIC 2023</li> </ul>	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.),	Se evidencia que la institución cuenta con una Comisión de Integridad gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), conforme al	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Decreto Presidencial 791-21. La Digecog, en el segundo semestre del año 2023, completó la conformación de la CIGCN realizado formalmente el Proceso Electoral del grupo ocupacional 5, para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.),</p> <p>El día 5 de diciembre se participó en una marcha contra la corrupción, y en septiembre asistimos al Rally por la transparencia, ambas actividades acompañando a la Dirección General de ética e Integridad (DIGEIG).</p> <p>El Código de Ética Institucional, se socializó y entregó mediante correo, fue firmado por el Director General el compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad y remitido a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, el mismo está publicado en el portal de transparencia: <a href="https://digecog.gob.do/transparencia/index.php/comision-de-etica-publica/compromiso-etico">https://digecog.gob.do/transparencia/index.php/comision-de-etica-publica/compromiso-etico</a></p> <p>Se evidencia que se creó en febrero del 2022 el Comité de Prevención de Fraude, con el rol de establecer los principios para detectar, prevenir y corregir el fraude en colaboradores y terceros, a fin de dar respuesta a los requerimientos de detección de fraude establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), elaborándose también el Manual de Prevención de Fraude y de la Corrupción.</p> <p>La Digecog cuenta con un Eje Estratégico de Transparencia y Rendición de Cuentas de las Finanzas Públicas con el Objetivo Estratégico de</p>	
---	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos requeridos por la DIGEIG. También cuenta con un indicador del Plan Estratégico Institucional y en el POA 2023 y 2024 se evidencia el Porcentaje de Avance en la Implementación del Proyecto de Cumplimiento Regulatorio o Compliance, tiene como estrategia el diagnóstico e implementación de la ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Anti Soborno y la ISO 37301:2021 Sistema de Gestión del Compliance.

Se elabora y ejecuta un Plan de Trabajo Anual de Ética, avalado por la DIGEIG para promover un comportamiento ético. Se mide el impacto de estas iniciativas mediante la aplicación anual de una encuesta y se ejecutan acciones para abordar los hallazgos.

La institución, con la finalidad de que los procesos de compras y contrataciones públicas se desarrollen en un marco de total transparencia, estandarización y eficiencia, además de cumplir con la disposición de la ley 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones, creó el Comité de Compras y Contrataciones, órgano responsable de la organización, conducción y ejecución de los procedimientos pertinentes, el cual prepara actas de sesión en las que constan los puntos de deliberación y los acuerdos adoptados, y son firmadas por todos los miembros que participan en la reunión.

Cabe mencionar el destacado liderazgo reconocido en febrero 2023 por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al catalogar

	<p>como el mejor material didáctico que promueve la cultura de la transparencia al <u>audiovisual</u> producido por nuestra Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) y difundido durante la gestión en 2022, como se confirma en varios medios virtuales: <a href="https://www.instagram.com/p/CpN9ZOCL2ax/?igsh=MWJ0YTB6cjRpemFuMQ%3D%3D&amp;img_index=1">https://www.instagram.com/p/CpN9ZOCL2ax/?igsh=MWJ0YTB6cjRpemFuMQ%3D%3D&amp;img_index=1</a></p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</li> <li>• Código de Ética.</li> <li>• Minutas reuniones Comisión de Ética Pública de DIGECOG.</li> <li>• Fotos Buzones Físico.</li> <li>• Plan de Trabajo Anual de Ética 2021-2023</li> <li>• Constancia de denuncias remitidas a la DIGEIG.</li> <li>• Correos Educativos sobre Valores Éticos.</li> <li>• Actualizaciones del Código de Pautas Éticas.</li> <li>• Promoción de los medios disponibles Informes de Encuestas Código de Ética</li> <li>• Audiovisual Código de Ética y reconocimiento de la DIGEIG.</li> <li>• Políticas para la Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias de los Servicios de la DIGECOG.</li> <li>• Actas del Comité de Compras</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La Digecog refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto, entre todos sus colaboradores, a través de programas de formación enfocados a desarrollar nuestros valores institucionales.</p> <p>Se realizan actividades orientadas al reforzamiento de la confianza mutua, entre los colaboradores, con</p>	<p>No se observaron evidencias de acciones recientes sobre el refuerzo de la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados.</p>

la presencia del Director General y el Equipo Directivo. Durante el 2023, 2022 y 2021, se evidencia como buena práctica que el Director General fomenta la confianza mediante reuniones con su equipo de colaboradores directos y visitas por las áreas. Adicionalmente, en el Plan Anual de Capacitación se contemplan formaciones en temas de liderazgo organizacional y habilidades de criterio. También, se evidencian reuniones mensuales de seguimiento y monitoreo a las metas del POA de los años 2024, 2023, 2022 y 2021 con la participación de los directivos y encargados de áreas, y también la MAE reconoce y felicita mediante comunicación y/o correos institucionales al equipo directivo por dichos cumplimientos y ha realizado reconocimientos a los colaboradores que han trabajado durante jornadas extendidas, concediéndoles días libres y la entrega de reconocimientos individuales a colaboradores de la institución que han tenido una labor destacada.

Reunión con las diferentes áreas para socializar los resultados de la Encuesta de Clima realizadas en 2023, 2022 y 2021, producto de las cuales se han realizado acciones para atender las sugerencias de los colaboradores. Celebración con el personal por la obtención de las medallas de oro y la medalla de plata del Premio Nacional a la Calidad obtenidas en el 2023, 2022, 2021, y 2018 respectivamente.

**Ver:**

- Correos remitido por la Dirección General por el cumplimiento de metas y reconocimiento a los equipos de trabajo.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudas memorias y fotos con la participación del Director General en los diferentes Comités y el Proyecto PROGEF</li> <li>• Plan de Capacitación Anual 2024.</li> <li>• Lista de participantes en talleres</li> <li>• Monitoreo POA, 2024, 2023, 2022 y 2021</li> <li>• Evaluaciones de desempeño por resultados articuladas a los Planes Operativos Anuales 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Resultados de Encuesta de Clima, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Fotos de las actividades de integración de las Jornadas de Planificación 2024, 2023, 2021 y 2022.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la Estructura Organizacional fue actualizada en 2021 como parte de los esfuerzos destinados al Fortalecimiento Institucional de DIGECOG, con el acompañamiento y aprobación del MAP mediante la Resolución 004-2021 con esta actualización, establece nuevos niveles jerárquicos. No obstante, luego de elaborar el PEI 2021-2024 se identificó la necesidad de una nueva estructura, la cual fue aprobada por el Ministerio de Hacienda y se evidencia No Objeción del Ministerio de Administración Pública, en comunicación 2023.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



Unos 380 instrumentos 29 creados y 98 actualizados en el año 2023 a marzo 2024, entre ellos: manual de organización y funciones, diccionario de competencias, manual de cargos, reglamento operativo, responsabilidades indicadas en los diversos procedimientos, en la Revisión por la Dirección y acuerdos de desempeño, 3ra. versión de mapa de procesos, manual del sistema de gestión de la calidad, actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano en su 3ra. Versión, etc.

Asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización con instancias de diálogo abierto nacionales e internacionales, alianzas estratégicas, benchlearning /benchmarking, mentoría y plan de sucesión, autoevaluaciones, auditorías internas y externas, seguimiento y visitas a las instituciones públicas, fichas de procesos, encuestas a usuarios externos e internos, canales de alcance masivo, comisiones y comités interfuncionales internos del Sistema de Gestión de Calidad, la Norma ISO 9001:2015 y su recertificación en el año 2023, y en pasos a lograr un Sistema Integrado de Gestión integrado, con la implementación de las normas ISO 37001/37301 (Antisoborno y Cumplimiento), que generan valor a la organización y destaca el compromiso del liderazgo con la mejora continua.

**Ver:**

- POA 2024, 2023, 2022 y 2021.
- Manual de Organización y Funciones. Manual de Descripción de Puestos.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No Objeción del Ministerio de Administración Pública, en comunicación de noviembre 2023.</li> <li>• Requerimientos remitidos vía Correo Electrónico solicitando a cada área las estructuras organizacionales.</li> <li>• Resolución No. 004-2021 que aprueba la Estructura Organizacional.</li> <li>• Mapa de proceso actualizado.</li> <li>• Informe de Revisión por la Dirección 2023, 2022 y 2021</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se tienen definidos resultados cuantificables en todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de objetivos en el PEI 2021-2024 y a través de los Planes Operativos Anuales 2024, 2023, 2022 y 2021, elaborados en función de las necesidades de la organización con las instituciones de los diferentes niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Mediante las herramientas informáticas para la evaluación del desempeño, se cuenta con Tableros de Mando, Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP), el área de estadística reporta el desempeño institucional y socializa las metas presidenciales a través de infografías, también se realizan encuestas de clima. Se evidencia la Matriz de Partes Interesadas, actualizada y consensuada con representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2024, en la cual se identificaron sus necesidades y expectativas, incorporándola en la Planificación Estratégica y Operativa.</p>	

Se evidencia la definición de indicadores cuantificables de necesidades diferenciadas incorporadas en los Planes Operativos Anuales (POA) como la asignación del mínimo de un 20% en las compras a las MIPYMES y dentro de este corresponde a un 5% MIPYMES Mujer, al mismo tiempo, considerando la perspectiva de género, en cumplimiento con las disposiciones legales establecidas.

Basa su gestión en objetivos estratégicos, permeando a 41 productos, con un fuerte sistema de información y de monitoreo, como lo demuestran su matriz de riesgos a objetivos y procesos actualizada cada tres meses con los actores directos, los seguimientos mensuales y trimestrales a las actividades de 110 indicadores del POA 2024/2023/2022 y las evaluaciones semestrales.

Con notables resultados de manera sostenible.

- 4to lugar en el SISMAP
- 85.72% en SISCOMPRAS
- 100% en Normas de Control Interno
- 100% en 2da. evaluación CCC.
- 99% en cumplimiento Ley 200-04.
- 99% promedio PEI y POA 2023/2022/2021.

El registro contable de los activos, en el año 2023, en el año 2022, presenta un aumento de más de 712 mil millones de pesos y presenta un aumento de más de 761 mil millones de pesos, equivalente a 30% respecto al 2021, con mayor información en las empresas públicas no financieras en 70% por encima de los datos del año.

	<p>Las instituciones públicas, como grupo meta clave de la DIGECOG, se integran cada vez más a su misión, el 80.64% del universo de entidades incluidas en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas en el 2022 fue superado por el 83.18% en 2023, es decir 549 de un total de 660. Un hecho histórico en la contabilidad y trascendente para la transparencia y rendición de cuentas, en consonancia con las estrategias nacionales e internacionales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• POA 2024, 2023, 2022, y 2021.</li> <li>• PACC 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA 2024, 2023, 2022, y 2021.</li> <li>• Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años, 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Matriz de partes interesadas 5ta. versión.</li> <li>• Memoria Institucional 2023, 2022 y 2021.</li> </ul>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes con la definición de resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 a través de los Planes Operativos Anuales 2024, 2023, 2022 y 2021, elaborados en función de las necesidades de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés a partir de</p>	

encuestas trimestrales aplicadas, así como las visitas realizadas y asistencias técnicas y seguimientos al personal de las áreas administrativas y financieras de las instituciones del Sector Público.

Se evidencia la Matriz de Partes Interesadas, consensuada con representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2024, 2023, 2022 y 2021, en la cual se identificaron sus necesidades y expectativas, incorporándola en la Planificación Estratégica y Operativa.

En la DIGECOG se utilizan diferentes instrumentos para identificar áreas de mejoras y acciones correctivas, entre ellas: Auditorías de procesos internas y externas, Encuestas de satisfacción de los servicios, Autoevaluación CAF, Informe de retorno, Reporte de no conformidades, observaciones, y recomendaciones, Evaluación NOBACI.

En su compromiso con la cultura de mejora continua, producto de autoevaluaciones, análisis FODA, revisiones diversas, planes de acción, etc. avanza en su sistema de gestión y rendimiento de la organización, tales como la inclusión de la perspectiva de género en los planes y acciones, como se indica en el subcriterio 2.1, en determinar la metodología para la evaluación del comportamiento de los costos de la producción pública en República Dominicana establecido en la ley orgánica de contabilidad, así como con la alianza estratégica con la Asociación de Project Management Institute (PMI) en Rep. Dominicana para la gestión de proyectos.

	<p>Mayor efectividad en el manejo del PACC de un 79% de ejecución a 94% en 2022, debido al seguimiento continuo de la Alta Gerencia.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• POA 2024, 2023, 2022, y 2021.</li> <li>• Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA.</li> <li>• PACC 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Ejecución Trimestral de los PACC para los años 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Matriz de partes interesadas 5ta. versión.</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La Digecog cuenta con el Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) para el seguimiento permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. Además, trimestralmente DIGEPRES a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) monitorea la ejecución de la meta física financiera reflejada en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), con una puntuación de un 98% al mes de febrero 2024.</p> <p>Asimismo, se ha establecido la Matriz de Riesgo al SGC para una gestión de riesgo y oportunidades liderada por la División de Calidad, que abarca la identificación, valoración, administración y mitigación de riesgos.</p> <p>En la planificación, se estima un indicador del 85% en las acciones de mitigación de la gestión de riesgos, con actividades como la elaboración del Manual de Gestión de Riesgo y Oportunidades,</p>	

	<p>actualización de la Matriz de Riesgo para los Objetivos y procesos del SIG, Matriz de Oportunidades, Ficha de Proyecto Gestión de Riesgo y Oportunidades. Con un seguimiento trimestral.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dashboard o tablero de mando</li> <li>• Software CERTOOL</li> <li>• Requerimiento diseño software gestión documental.</li> <li>• Sistema informático SISMEP</li> <li>• Matriz de riesgo a los procesos</li> <li>• Matriz de riesgos Consolidada.</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En junio del 2023 la Digecog obtuvo la recertificación de la Norma ISO 9001: 2015 del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual posee desde 2020. Se han realizado las auditorias de seguimiento en los años 2024, 2023, 2022 y 2021, logrando resultados favorables y manteniendo la certificación. Además, desde 2005 se realizan autoevaluaciones anuales de la gestión aplicando el modelo CAF.</p> <p>En su postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias la Dirección General de Contabilidad Gubernamental fue premiada con medalla de oro por los logros obtenidos durante los años 2023, 2022, 2021.</p> <p>Se evidencia en el 2023, informe de evaluación NOBACI con una calificación del 90% al cumplimiento y mantiene 100% la estructura de las Normas Básicas de Control Interno durante los</p>	

años 2023, 2022, 2021, en atención con los lineamientos de la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y la Contraloría General de la República. En el 2021 el indicador fue reiniciado y los requerimientos reestructurados por la Contraloría General de la República, al cuarto trimestre, la institución contaba con un 100% de avance con los requerimientos exigidos, de los cuales el 100% había sido validado por la Contraloría General de la República.

Se evidencia que, DIGECOG tiene certificaciones y recertificación otorgadas por la OGTIC (NORTIC A2, A3, A4, A5, A6 y E1), obteniendo altas calificaciones y ocupando los primeros lugares entre las instituciones del sector público reconocidas, 1er. lugar de 324 instituciones. Además, consta de un software (Certool) especializado en la automatización de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y se está desarrollando in house un software de gestión para el apoyo en la planificación, ejecución, verificación y mejora de todos los procesos institucionales. El sistema permitirá administrar, recolectar, procesar, almacenar y distribuir la información documentada de los procesos clave, estratégicos y de apoyo de la institución.

Sostiene, además, un conjunto de innovaciones e iniciativas, tales como:

- La implementación de automatización de los procesos internos (uso firma digital/paperless o cero papeles)



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilita herramientas tecnológicas a las instituciones públicas para el registro de los bienes SIAB.</li> <li>• El monitoreo al cumplimiento normativo contable por parte de las entidades públicas de manera automatizada retroalimentándoles sobre los puntos a mejorar SISACNOC.</li> <li>• Herramienta Bio-Time Pro, software orientada para los subprocesos de Recursos Humanos.</li> <li>• El registro de las asistencias dadas a los usuarios externos, permitiendo tener estadísticas y base de datos para soluciones a futuras situaciones similares.</li> <li>• El uso del SISMEP y tablero de mando - Dashboard en la automatización de los seguimientos y monitoreos al POA.</li> <li>• Proyecto Gestión del Cambio.</li> <li>• Certificaciones ISO 37001/37301.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoevaluaciones CAF 2021, 2022, 2023, 2024.</li> <li>• Plan de Mejoras 2021/2022/2023.</li> <li>• Informe de matrices de NOBACI.</li> <li>• Resultados Monitoreo SISMAP.</li> <li>• Certificados de Auditor Interno.</li> <li>• Fotos de la entrega del premio a la calidad, medalla de oro 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Certificación ISO 9001:2015.</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos y monitoreo de la ejecución de los Planes Operativos. Además, contamos con buzones de sugerencias, Outlook, foro, boletines trimestrales, portal web y portal de transparencia institucional, línea 311,</p>	

SAIP, redes sociales, Sistema de Cumplimiento de las Normativas Contable (SISACNOC), cada una de estas herramientas nos permite asegurar una efectiva comunicación externa e interna.

Desde finales del 2022 se ha realizado la difusión del "Ier. Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública alineado a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP)", en diversos medios de comunicación: prensa escrita (periódicos) digitales e impresos, medios televisivos, redes sociales, entre otros. Durante el primer semestre del 2023, se ejecutó la segunda etapa del plan de publicidad del Concurso, realizando publicaciones en los periódicos de circulación nacional, tales como: Listín Diario, el Día, Hoy, Diario Libre y el Caribe. Además, como parte del media tour en programas de televisión, se tuvo una participación en el matutino Esta Mañana, transmitido por el canal Radio TV dominicana. De igual manera, se realizaron publicaciones en las redes sociales institucionales, a través de los medios de comunicación interna, se colocaron afiches y bajantes en lugares estratégicos del edificio institucional y se hizo contacto con las universidades a fin de que promuevan la participación de estudiantes y profesores en el concurso.

Adicionalmente, se produjeron varios encuentros virtuales con los miembros del jurado seleccionado, estableciendo los criterios de evaluación de las investigaciones y con la comisión especial, representada por los encargados de Recursos Humanos, Jurídico, responsable de la Oficina de Acceso a la Información y la Directora de Análisis

de la Información Financiera, a fin de coordinar la recepción de las investigaciones, y luego de la recepción de las investigaciones, para conocer los resultados de las evaluaciones de las cuatro (04) investigaciones recibidas. El jurado, por decisión unánime, declaró el concurso desierto en vista de que las investigaciones no cumplieron con las calificaciones mínimas según los criterios de evaluación.

Esta decisión fue comunicada vía correo electrónico a los participantes, junto con las observaciones realizadas por cada miembro del jurado a sus investigaciones. Además, se realizó una publicación en el periódico Listín Diario con la decisión final.

En el 2023, 2022, y 2021 fueron realizadas publicaciones en periódicos por la obtención, en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias, de la medalla de oro.

El uso de medios de gran alcance a la población, con un incremento de 350,000 a 400,000 en las visualizaciones de las publicaciones realizadas en los periódicos digitales.

Aumento de seguidores en las redes sociales, como se menciona en párrafos anteriores.

**Ver:**

- Publicaciones del Ier. Concurso de Contabilidad Pública
- Portal Web Institucional.
- Informe de redes sociales.
- SISACNOC Sistema de Análisis del Cumplimiento Normativa Contable.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en periódicos digitales de obtención de premios y reconocimientos.</li> <li>• Informes de monitoreo POA 2021-2022</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG asegura, las condiciones adecuadas para realizar sus procesos desde el 2021 al desarrollar múltiples proyectos de mejora como son el desarrollo e implementación del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP). Implementación de software de inteligencia de negocios con Microsoft Power BI. Interoperabilidad con el Sistema Catastral de la Dirección General de Catastro Nacional para interoperar con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB). Adecuación del Sub-Portal de Transparencia, siguiendo las directrices de la resolución 002/2021 emitida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Implementación del Sistema de Administración de Bienes (SIAB) en 71 nuevas instituciones, este permite conocer en tiempo real los registros de las incorporaciones de bienes muebles e inmuebles de las instituciones del sector público, a la fecha está implementado en 534 instituciones, de las cuales 159 son del Gobierno Central, 124 descentralizadas y 251 Municipalidades.</p> <p>La institución se sometió a un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de los espacios que componen los distintos departamentos. Este proceso inició con un plan de acción que contempla la remodelación de algunas áreas de los dos (2) niveles de la planta física.</p> <p>Con el fin de ofrecer asistencia oportuna y eficazmente a las instituciones, así como en la</p>	

gestión de proyectos y el trabajo en equipo, se tienen todos los procesos identificados, con sus respectivas fichas, y los procedimientos que se desprenden de estos, documentados y han sido actualizados según las NOBACI. A dichos procesos, en el 2023, les fueron realizadas las auditorías externas de seguimiento donde se determinó que la institución mantiene recertificación de la Norma ISO 9001:2015 y para mejorar el desarrollo de gestión, se está implementando las ISO 31001/37301 Antisoborno y Cumplimiento desde noviembre 2023.

Para asegurar la gestión de proyectos de manera eficiente, fueron elaborados tres (3) procedimientos: Formulación de Proyectos Estratégicos, el Procedimiento de Proyectos de Inversión Pública y el Procedimiento de Monitoreo, Evaluación y Cierre de Proyectos Estratégicos.

En el 2024, fue actualizada la lista de proyectos priorizados. En la actualidad, se ejecuta con éxito el proyecto “Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de las Finanzas Públicas”, auspiciado por la Unión Europea.

Se evidencia que la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo es parte de la cultura organizacional de DIGECOG, existiendo varios comités (de Calidad, Personal, Ética, etc.) que contribuyen a la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación.

Se realizan jornadas de planificación con la participación de la MAE y colaboradores de cada

	<p>área, propiciando condiciones adecuadas para la reflexión y el trabajo en equipo.</p> <p>Se evidencia que DIGECOG promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones que se realizan periódicamente, en cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la Alta Dirección.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.</li> <li>• Certificación ISO 9001:2015.</li> <li>• Documentos de implementación Antisoborno y Cumplimiento.</li> <li>• Ayuda memoria de reuniones.</li> <li>• Invitaciones y convocatorias, a través del correo Interno.</li> <li>• Programa y lista de participantes en Jornada de Planificación Estratégica.</li> <li>• Ficha de proceso Gestión de Proyectos.</li> <li>• Procedimiento Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos.</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia la elaboración y ejecución de un plan de comunicación para gestionar, la comunicación interna y externa. La elaboración de la Matriz de Comunicación, que establece: qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace. Política de comunicación que establece las directrices de una comunicación interna efectiva, a través de: Outlook; comunicaciones escritas; memorándums; buzones de quejas y sugerencias; murales informativos e Intranet: Carta Compromiso al Ciudadano; boletines; brochure; encuestas, buzones de quejas y sugerencias; Portal Web Institucional y redes sociales.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Se cuenta con un sistema de comunicación unificada (tecnología VoIP) que permite eficientizar la comunicación interna y externa, con la integración de los canales de comunicación siguientes: Outlook; llamadas internas y externas; plataforma Skype Empresarial y Office 365, Microsoft Teams, que facilitan la realización de llamadas, videoconferencias, conferencias y documentación compartida, para trabajo en grupo y mensajería instantánea.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicaciones.</li> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Intranet</li> <li>• Sub-portal de Transparencia.</li> <li>• Cuentas de las redes sociales</li> <li>• Sección de noticias portal web.</li> <li>• Murales informativos en las áreas comunes y departamentales.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> <li>• Boletines.</li> <li>• Buzones de sugerencias.</li> <li>• Informes de encuestas servicio de comunicación 2023.</li> <li>• Plan de Comunicación 2024, 2023 y 2022.</li> <li>• Matriz de Comunicación, 6ta versión</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso de la organización con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua. Durante el año 2023 se puso en vigencia y se implementó un nuevo Plan de Cuentas Contable, basado en Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).</p>	

Además, durante el referido año se habilitó en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) un desarrollo denominado Destino Contable, pieza fundamental para un adecuado registro basado en normas internacionales, en vista de que esta herramienta permite transformar un dato simple de la ejecución presupuestaria en las múltiples opciones de registros en la contabilidad.

Este hecho es un hito importante para nuestro país, mejorando la transparencia y la rendición de cuentas, posibilitando que las entidades puedan mostrar su realidad económica y financiera, brindando a los habitantes datos simples pero relevantes de la gestión.

Con la implementación del proyecto de innovación, el cual tiene como objetivo: 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 Digecog, logrando reinventar una metodología de cambio. En el 2023 se realizó la Semana de la Innovación con diferentes actividades de sensibilización con excelentes exponentes y facilitadores, y el benchlearning con el Gabinete de Innovación, y la visita al laboratorio de la Ogtic, para participar del taller "Design Thinking".

El compromiso de los líderes de DIGECOG con la mejora continua al certificar el Sistema de Gestión de la Calidad, en el 2020, con la Norma ISO 9001-2015, con dos auditorías externas aprobadas.



Se realizan autoevaluaciones con las metodologías CAF y NOBACI, de las cuales se elaboran Planes de Acción y Mejoras Institucionales, impulsados por los líderes de las áreas, quienes forman parte de los Comités de Calidad y NOBACI.

La adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) y su implementación, constituye una demostración fehaciente de su compromiso con la innovación.

DIGECOG implementa un Plan de Desarrollo del Talento Humano, a través de la capacitación permanente y promoción del crecimiento profesional de los colaboradores, impulsando la mejora continua.

**Ver:**

- Carta Constitutiva proyecto de Innovación.
- Política de gestión de la Innovación.
- Plan de Mejora Institucional CAF.
- Encuestas internas y externas.
- Encuesta de Clima Organizacional.
- Autodiagnóstico NOBACI
- Informe de validación cumplimiento NOBACI.
- Plan de acción NOBACI 2023.
- Lista de participantes capacitaciones.
- Plan de Capacitación Anual 2024, 2023, 2022 y 2021.
- Plan de socialización, capacitación y divulgación del proyecto de las NICSP.
- Fotos entrega recertificación ISO 9001:2015.
- Lista de participantes capacitaciones implementación ISO 37001 y 37301.

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica y comunica sus iniciativas de cambio a través de múltiples acciones previo a la implementación de proyectos de mejora, robustecimiento de los sistemas de gestión institucional que promueven la eficiencia operativa de los servicios de la Digecog y las necesidades de nuestros grupos de interés y partes interesadas.</p> <p>Muestra de esto es la aprobación del proyecto de Gestión del Cambio Organizacional y la implementación de una serie de actividades que plantea desarrollar una metodología aplicable e incorporable en los procesos de la institución.</p> <p>Como buena práctica, realizó un benchmarking entre la consultora Prosci Iberia y Latam, y el Departamento de Planificación y Desarrollo de la Digecog, donde se explicó la importancia y ventajas de la aplicación de una adecuada gestión del cambio en las organizaciones, se concientizó a los colaboradores, y se trazaron pautas para la implementación de mejores prácticas en beneficio de la institución.</p> <p>Además, la institución motiva las iniciativas del cambio mediante la realización de reuniones gerenciales con los órganos rectores de las finanzas públicas, como los Comité Interinstitucionales y la mesa de Control de la Cámara de Cuentas. Fueron comunicados las iniciativas de cambio mediante 27 resoluciones en el 2023 y en el 2024, tiene 2 resoluciones sobre procedimiento para el tratamiento contable, instructivo sobre el concepto agrupador del gasto, que publica la norma general del cierre de operaciones contables, Resolución No 02-2024 Normas y Políticas Generales para el Funcionamiento de las Unidades de Contabilidad en</p>	<p>No se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a todos los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>
--	--	--

las Instituciones, entre otras, 10 circulares emitidas en el 2023, y una circular en el 2024 sobre fechas límites para entrega de estados financieros, sobre la Norma de Cierre de Operaciones Contables, Circular 01 sobre extensión extraordinaria del plazo para la carga informe de cierre 2023 en SISACNOC, Norma 01-2023 que modifica la Norma General de Cierre de Operaciones Contables 02-2022. Oportunamente, publicó su Currícula Formativa Extraordinaria 2024. A través de los diferentes medios de comunicación interna y externa, se comunican los resultados operativos, encuestas de clima, entre otros, como son el portal web institucional, correos electrónicos, redes sociales e Intranet (por este último se les comunican a los empleados para conocer los procedimientos aprobados).

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://digecog.gob.do/normativas/phocadownload/2024/SINOC/Currula%20Formativa%20Extraordinaria%20versin%201.pdf

La Digecog, como órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental en el 2023, capacitó en normativas contables un total de 555 técnicos. En el 2022, 1093 técnicos, en el 2021 logró impactar a 1,952 técnicos de 559 instituciones.

Entrenamiento en elaboración de estados financieros en 2023 a unos 795 contadores y personal financiero de las instituciones del sector público.

De igual forma, fomentando la retroalimentación de los empleados notifica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los

	<p>mismos, como lo fuere el lanzamiento del proyecto de cultura de servicio interno retroalimentado con una encuesta sobre éste, el diplomado de costos de la producción pública en alianza con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, Concurso en Investigación de Contabilidad Pública con el que se buscan los criterios y aportes de profesionales de la contabilidad para su evaluación e integración a la visión institucional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto de Gestión del Cambio Organizacional.</li> <li>• Benchmarking entre la consultora Prosci Iberia y Latam</li> <li>• Portal Web Institucional/Resoluciones</li> <li>• Portal Web Institucional/Circulares</li> <li>• Informe de encuestas redes sociales.</li> <li>• Nota de prensa descentralización de registro contables.</li> <li>• Informe Jornada capacitación normativa 2021 y 2022</li> <li>• Plan Estratégico 2021-2024</li> <li>• POAs 2021,2022, 2023 y 2024.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>l) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que</p>	<p>La Digecog predica y promueve desde la Máxima Autoridad Ejecutiva, sus directivos y encargados de áreas, estimulando el trabajo en equipo, delegando funciones, promoviendo los objetivos y valores establecidos en toda oportunidad, por ejemplo:</p>	

<p>promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>durante las presentaciones de la evaluación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y en las Jornadas de POA años 2021, 2022, 2023 y 2024. La institución trabaja de acuerdo con los objetivos y valores trazados en los instrumentos de planificación y el plan de trabajo anual de ética destinados al cumplimiento del marco legal que rige la organización.</p> <p>La institución cuenta con un Comité de Calidad, que actúa como órgano coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) dentro de la institución, entre sus funciones están la elaboración y seguimiento al Plan de Mejora Institucional basado en los resultados del proceso de autoevaluación, auditorías, etc. Desde la máxima autoridad se actúa apegado a los valores y al logro de los objetivos estratégicos mediante su participación en el Comité de Calidad y múltiples mensajes enviados a todo el personal. Asimismo, acompañando a los equipos que se ven precisado a trabajar jornadas extendidas, sus visitas por las áreas y reuniones con equipos designados, recordando su confianza en ellos.</p> <p>La entidad ha creado equipos de mejoras, de los cuales podemos citar: la asignación de enlaces en todas las áreas para trabajar los temas relacionados a Planificación y Desarrollo. Se cuenta con los comités: NOBACI, Emergencia, Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), entre otros.</p> <p>Se manifiesta el empoderamiento valorando el trabajo en equipo y el apoyo transversal e inspiración a las personas, se manifiesta desde el</p>	
---	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

ejemplo de los líderes en reuniones, correos, así como ha sido el compromiso formal al control interno firmado anualmente por cada uno de los gestores de área y el Director General, queda establecida su decisión de ejercer un control a lo largo de toda la operatividad de la institución y no de manera ocasional, sirviendo así como institución modelo de referencia con una calificación de **100%** en la estructura de las NOBACI.

Además, la firma del compromiso formal a la postulación al Premio Nacional de la Calidad del Director General, así como la de todos los gerentes, impulsando la creación de equipos multidisciplinarios para el levantamiento de evidencias y elaboración de la Autoevaluación CAF, las diversas actividades del Team CAF que promueven el marco estratégico (misión, visión y los valores institucionales: transparencia, compromiso, excelencia, oportunidad e integridad. Tiene implementado el proyecto de innovación institucional, como también una política de innovación, y realiza diversas actividades en la Semana de Innovación, con el fin de incentivar y promover una cultura de innovación desde la Dirección General hacia todos los colaboradores.

**Ver:**

- Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)
- Comité Institucional de Calidad
- Comité NOBACI
- Correos y fotos actividades Team CAF 2023.
- Designación de enlaces de planificación de las diferentes áreas.
- Proyecto y política de innovación

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchlearning con el Gabinete de Innovación OGTIG (Semana de la Innovación)</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.</li> <li>• Correos Reconocimiento al personal por el cumplimiento del plan de trabajo.</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se fomenta, una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación con la iniciativa de DIGECOG de integrarse a dominicana se Transforma como nueva estrategia de la Presidencia de la República, un programa de <u>John Maxwell, el experto en liderazgo más influyente en el mundo</u>, que se basa en la confianza mutua y la apertura entre grupo de personas.</p> <p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones de salud, entre otros.</p> <p>La institución ha desarrollado una política de Igualdad de Género con el objetivo de establecer los lineamientos para fomentar y aplicar la igualdad entre hombres y mujeres, apuntando a la igualdad de condiciones y oportunidades.</p> <p>La DIGECOG ofrece un servicio de transporte para el traslado de sus colaboradores, diariamente, en varias rutas, ahorrándoles tiempo y recursos para ir a la sede de la entidad y regresar a sus hogares. Tiene un consultorio médico habilitado para brindar atención primaria al personal, subsidio al plan de salud complementario para el personal.</p>	<p>No se muestran evidencias de que tengan definidas, publicadas y socializadas Normas de Buen Liderazgo.</p>

	<p>Se abordan las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados mediante la inscripción de Digecog para formar parte del programa de Instituciones Amigas del Hemocentro Nacional de la República Dominicana, así como en el reconocimiento especial que recibió nuestra institución por este organismo.</p> <p>Se evidencian las normas de buen liderazgo a través del monitoreo trimestral de los acuerdos de desempeño entre supervisores y colaboradores. El liderazgo a través de las reuniones semestrales con la máxima autoridad para revisión del cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, así como en las reuniones mensuales de encargados para dar seguimiento a todas las ejecutorias.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Igualdad de Género, 1era. Versión 2022</li> <li>• Ver reconocimiento de Hemocentro</li> <li>• Monitoreos acuerdos de desempeño</li> <li>• Rutas transporte a colaboradores</li> <li>• Captura y fotos reuniones de revisión por la dirección.</li> <li>• Jornada donación de sangre</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los colaboradores de la entidad son informados y consultados periódicamente acerca de asuntos relacionados con la organización mediante: comunicaciones, circulares, correos electrónicos, intranet, redes sociales, murales informativos, boletines informativos y encuestas. Se consultan asuntos relacionados con la organización en</p>	



reuniones por áreas, buzón de sugerencias, en la formulación de los planes operativos.

A su vez, se socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados con la organización, tales como: Código de Ética; Carta Compromiso al Ciudadano; recertificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015; proyecto de implementación del Sistema Integrado de Gestión (Antisoborno y Cumplimiento) basado en las Normas ISO 37001 y 37301; procedimientos internos; temas de protección al medioambiente; Marco Estratégico; Manual de Elaboración de Estados Financieros, los resultados de los índices de las Metas Presidenciales.

Se evidencia la apertura a recibir retroalimentación y propuestas de los colaboradores por parte de los directivos, a través de Planes de Mejoras desarrollados por diversos equipos de colaboradores, propuesta de proyectos y reuniones de monitoreo trimestrales del POA.

Los equipos y/o comités de trabajo son parte de la cultura organizacional de DIGECOG, existiendo varios comités (Calidad, NOBACI, Personal, Emergencia, Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, entre otros) que lo integran colaboradores de distintos grupos ocupacionales donde se le consultan sus opiniones sobre asuntos claves como: el Plan Estratégico y POA, autoevaluación CAF, NOBACI, temas de catástrofes y emergencias, Encuesta Evaluación de las Capacitaciones, Encuestas Clima Organizacional, Encuesta Satisfacción de los Servicios, etc.

	<p>Se evidencia que se informa a los empleados mediante el proceso de inducción, donde se les suministran informaciones generales sobre la institución y la cultura organizacional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</li> <li>• Comité NOBACI.</li> <li>• Ver formulario inducción.</li> <li>• Evaluación Capacitaciones.</li> <li>• Encuesta Clima Organizacional.</li> <li>• Video Correos promocionales de los valores.</li> <li>• Informes encuestas internas 2022, 2021, 2023.</li> <li>• Correos informativos recertificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015.</li> <li>• Socialización proyecto de implementación del Sistema Integrado de Gestión (Antisoborno y Cumplimiento) basado en las Norma ISO 37001 y 37301.</li> <li>• Informe y captura de pantalla de los Monitoreo de POA.</li> <li>• Socialización Marco Estratégico.</li> <li>• Boletines Informativos.</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La Digecog empodera y apoya a su personal en el desarrollo de sus tareas, desde que inician en la institución para sus funciones le provee de los equipos, herramientas, uniformes e insumos necesarios, al colaborador de nuevo ingreso se le asigna un mentor el cual le orienta y acompaña para mejorar su desempeño de manera individual y grupal como parte del proceso de gestión de</p>	

RRHH, con la creación del usuario para entrar a los diferentes sistemas y se le instruye como usarlos.

Mediante el asesoramiento de la gestión de planificación y desarrollo, se le proporciona de manera oportuna retroalimentación a cada una de las áreas sobre el rendimiento de la gestión en el desarrollo de sus planes y objetivos conforme lo planificado y la ejecución de las metas. Y las mismas se evidencian en los seguimientos y monitoreos que realiza mensual y trimestralmente Planificación y Desarrollo. El empoderamiento es oportuno al llevarse el proceso de detección de necesidades de capacitación a todos los colaboradores de la institución para la elaboración del plan de Capacitación, el Plan de Desarrollo y Sucesión Individual, con los que se procura mejorar el desempeño de los colaboradores.

Es parte fundamental la participación del personal en la formulación de la misión-visión y valores, así como en el diseño de los PEI y POA institucional, empoderamiento que se intensifica con las diversas socializaciones de este marco estratégico por diferentes vías, tanto a nivel interno como externo. Los planes son evaluados mensualmente por Planificación y Desarrollo con cada una de las áreas, quedando el registro automatizado en el SISMEP, lo que sirve de apoyo en la continuidad del quehacer institucional.

Se evidencia la contratación de consultores y los acompañamientos que realizan para identificar y mejorar los procesos de la Institución; así como asesores para la implementación de las NICSP y en el Programa de Reforma de la Gestión de las

	<p>Finanzas Públicas que en la actualidad se ejecuta, con fondos de la Unión Europea.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura Seguimiento y Monitoreos POA`s.</li> <li>• Informes Proyecto PROGEF.</li> <li>• Recertificación en la Norma ISO 9001:2015</li> <li>• Inventario y cambio de equipos TIC.</li> <li>• Contrato de Asesoría implementación Normas ISO´s 37001/37301 / plan de trabajo y agenda de visitas acompañamiento.</li> <li>• Lista de participantes en capacitaciones.</li> <li>• Plan de Capacitación.</li> <li>• Planilla de detección de necesidades de capacitación.</li> <li>• Monitoreos Acuerdos desempeño y Evaluación de desempeño, recomendaciones de capacitación.</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Digecog motiva, fomenta y potencializa a los empleados, mediante su política para la delegación de autoridad que compete a los directores y encargados al momento de requerir ser sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por colaboradores capacitados para asumir tales tareas, tomando en cuenta la cadena de mando, según la estructura organizacional y el manual de descripción de cargos, garantizando la continuidad de los trabajos, los cuales son reportados al supervisor inmediato al momento de regresar a sus labores.</p> <p>La entidad involucra al personal en los procesos relevantes como son: Autoevaluación CAF y Autodiagnóstico NOBACI, resultados de la evaluación PEFA; elaboración y seguimiento a la ejecución de PEI y POAs.</p>	

	<p>Asimismo, en cada área se procede de manera rutinaria en el seguimiento mensual, como al monitoreo trimestral de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA) en la plataforma SISMEP, conforme al procedimiento de formulación, seguimiento y monitoreo, en mesas de trabajo con la participación de todos los colaboradores (directores y encargados de áreas, supervisores, analistas de áreas, analistas, auxiliares, secretarías, entre otros). Al igual que en el monitoreo trimestral de los acuerdos de desempeño.</p> <p>La institución promueve el cumplimiento de ley 200-04 y el portal de transparencia (resolución de la DIGEIG), mediante correos, charlas y talleres en los que participan todos los colaboradores.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política para la delegación de funciones.</li> <li>• Informe trabajo realizado durante ausencia del supervisor inmediato.</li> <li>• Planes de acción y mejoras</li> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Comunicaciones escritas.</li> <li>• Informe de monitoreo POA por áreas.</li> <li>• Resultados Evaluaciones PEFA.</li> <li>• Lista de participantes Taller Gestión de Calidad en la Administración Pública, aplicando CAF.</li> <li>• Correos, charlas y talleres en cumplimiento de ley 200-04.</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva</p>	<p>Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; socialización del plan de capacitación, mediante el</p>	

<p>demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>cual se imparten diversos cursos y talleres y los programas de capacitación del INAP y CAPGEFI.</p> <p>La institución destina recursos financieros para diplomados y cursos de especialización técnica a colaboradores de diferentes áreas. Tiene elaborada la matriz que identifica las capacitaciones según las competencias por cargo y grupos ocupacionales como parte del desarrollo del talento humano, para impulsar el desarrollo de competencias de los colaboradores y promover su crecimiento.</p> <p>Se evidencia a través de la Política de Gestión del Conocimiento, con la asignación de mentores a colaboradores de nuevo ingreso para la inducción al puesto de trabajo. En la política de entrenamientos cruzados, se ofrece a los colaboradores la oportunidad de fortalecer sus conocimientos en otros puestos de trabajo.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitaciones 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Política de Gestión del Conocimiento</li> <li>• Política de Entrenamientos Cruzados</li> <li>• Lista de participantes Talleres.</li> <li>• Lista Certificados de Participación.</li> <li>• Fotos de Capacitaciones.</li> <li>• Matriz de capacitaciones técnicas según las competencias por cargos.</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia el reconocimiento y la premiación al personal, a través de: Correos de la MAE; Reconocimiento a las áreas por la efectividad alcanzada en el POA 2021, 2022, 2023; Otorgamiento de día libre a equipos por jornada extendida trabajadas 2020, 2021, 2022 y 2023;</p>	

	<p>Actividad de celebración por obtención de la medalla de plata y oro en el premio de la calidad; Felicitaciones del director a todo el personal por el 1er. Lugar en el SISMAP en el 2022.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado por alta calificación en la evaluación del desempeño.</li> <li>• Reconocimientos a los equipos de trabajo y a diversos empleados en el Proyecto DIGECOG Excelencia.</li> <li>• Correo electrónico de felicitaciones por obtención 1er. Lugar en Trayectoria del SISMAP y 4to. Lugar. Satisfacción de los usuarios en el SISMAP</li> <li>• Correo del director de felicitaciones a todo el personal por Premio Nacional a la Calidad 2023.</li> <li>• Correo electrónico de felicitaciones por obtención 1er. Lugar de la Ogtic.</li> <li>• Fotos de actividad de celebración medallas de plata y tres oros</li> </ul>	
--	--	--

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

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

<p>I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y son plasmadas en la Matriz de Partes Interesadas, la cual es revisada por representantes de diversos grupos de interés en la Jornada de Planificación 2024, 2023, 2022 y 2021, donde se presentan sus expectativas y necesidades, para ser consideradas en la planificación, actualizada para la implementación del Sistema Antisoborno y Cumplimiento.</p> <p>Se tiene determinado el indicador nivel de satisfacción de usuarios externos con una meta de 98%, con las actividades de encuestas e informe de satisfacción de clientes externos, mediciones a la carta compromiso, al tiempo de respuestas a las quejas y sugerencias, levantamiento de grupo de interés por áreas, entre otras.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés son analizadas mediante la aplicación de encuestas, habilitación de buzones de sugerencias, Jornadas de Planificación, e informe de levantamiento de información contable recolectada en visitas realizadas a las instituciones del sector público, atendiendo a las sugerencias aportadas por los grupos de interés, se realiza un plan de capacitación para atender sus necesidades.</p> <p>La Digecog como órgano rector del sistema de la contabilidad gubernamental, se ha puesto a la orden en coadyuvar en toda asesoría técnica para el fortalecimiento de la calidad, eficacia, eficiencia y la transparencia de las instituciones públicas, por lo que desde el principio ha hecho los aprestos para el análisis y monitoreo en la Transformación de la OMSA en Empresa Pública No Financiera</p>	<p>No se evidencian que se involucran políticos y todos los grupos de interés en el diseño de un sistema de gestión de la organización.</p>
---	--	---

Documento Externo  
SGC-MAP



conjuntamente con el Sr. Radhamés González, Director Ejecutivo de la OMSA, el Sr. Darío Castillo Lugo, ministro del Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Sr. José Pimentel, Viceministerio de Fortalecimiento Institucional del MAP. Seminario sobre la reforma de la OMSA como empresa pública - YouTube

En ese mismo sentido de análisis y monitoreo de las expectativas y principales necesidades, actuales y futuras de nuestros grupos de interés y políticos relevantes, la Digecog recibió al Sr. Janel Ramírez, presidente de la CCRD, junto con el Sr. Arturo Nuñez, Encargado de Ejecución de Auditoría de la CCRD, para temas sobre el proceso de las auditorías que realiza la Cámara de Cuentas de la Rep. Dom. (CCRD) a las instituciones que integran el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR).

La Digecog recibió en sus instalaciones, al Sr. Pablo Ulloa, Defensor del Pueblo, junto a su equipo de trabajo, para tratar sobre el interés e iniciativa conjunta sobre el tema de registro contable, como parte del sector especial del estado, para el fortalecimiento de la calidad, eficacia, eficiencia y la transparencia.

**Ver:**

- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
- Plan Operativo Anual 2021, 2022 y 2023.
- Informe de resultados de encuestas.
- Remisión de resultados de encuestas.
- Plan Estratégico NICSP.
- Carta Compromiso al Ciudadano 3ra versión.
- Informe de visitas a las instituciones.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de partes interesada 4ta versión.</li> <li>• Programación de capacitación</li> <li>• Registro de participantes</li> <li>• Lista de participantes de representantes de grupos de interés en Jornada de Planificación 2021, 2022, 2023</li> <li>• Fotos con el Presidente de la Cámara de cuentas.</li> <li>• Fotos con el Defensor del Pueblo.</li> <li>• Video Transformación de la OMSA en Empresa Pública No Financiera.</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Digecog ha desarrollado y mantiene relaciones proactivas con la escuela de contabilidad de la Facultad Económicas y Sociales de la UASD <a href="https://digecog.gob.do/index.php/noticias/item/553-digecog-recibe-al-director-de-la-escuela-de-contabilidad-de-la-facultad-economicas-y-sociales-de-la-uasd">https://digecog.gob.do/index.php/noticias/item/553-digecog-recibe-al-director-de-la-escuela-de-contabilidad-de-la-facultad-economicas-y-sociales-de-la-uasd</a> junto al Sr. Cándido Ramírez, director de la escuela de contabilidad de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), se tiene un acuerdo con miras a desarrollar acciones para mejorar la formación de los estudiantes sobre la contabilidad gubernamental.</p> <p>Desarrolla y mantiene relaciones proactivas desde la planificación e implementación de la modalidad de acuerdos interinstitucionales y el compromiso de la máxima autoridad ejecutiva en la evolución de la contabilidad gubernamental, alrededor de 31 acuerdos en 2022 y conforme a su matriz de seguimiento en 2023, realizó 43 acuerdos con instituciones de los diferentes niveles de gobierno del sector público dominicano y con empresas privadas conforme al PEI 2021-2024 y POA en el indicador de Porcentaje de acuerdos</p>	

interinstitucionales implementados para eficientizar la gestión con el seguimiento y evaluación a los acuerdos y/o convenios con una meta de 100%, en el POA 2023. Esto con la finalidad de fortalecer el monitoreo de las finanzas públicas, además, de fortalecer sus servicios y /o procesos.

Asimismo, conformó un acuerdo de cooperación con la Contraloría General de la República en su calidad de órgano del Poder Ejecutivo rector del control y fiscalización. En abril 2023, Digecog impartió capacitación en NICSP a 160 de sus auditores, a fin de proporcionarles herramientas para coadyuvar en el cumplimiento de las normas y lineamientos del registro contable por parte de las instituciones públicas. A su vez, responde a sus expectativas con la implementación de las NOBACI en la Digecog, recibiendo en el 2023 la validación excelente de dicho órgano en el cumplimiento del Sistema de Control Interno correspondiente a los años 2021-2022. Ver criterios 6 y 9 y listado de entrenamiento a auditores de la Contraloría.

Por otra parte, la Digecog integra a actores estratégicos en su modelo de excelencia institucional en actividades como la Semana de la Calidad realizada en 2022 y 2023, así como la semana de la innovación, con conferencistas de instituciones externas tales como el Ministerio de Industria y Comercio, la OGTIC, Quality, AENOR y PMIRD

Además, ha estado impulsando un acuerdo interinstitucional con los organismos de control externo e interno, dígame la Cámara de Cuentas y la Contraloría General de la República, concretizando con este último la remisión de sus resultados de

	<p>fiscalización y de parte de la DIGECOG capacitación a los auditores en normativas contables. Asimismo, un convenio con el CAPGEFI, renovado en varias ocasiones, para promover el conocimiento y las competencias en los técnicos de las áreas administrativas financieras de los entes públicos.</p> <p>También ha implementado alianzas público-privada con la renovación del acuerdo con el Project Management Institute R.D en 2023, para el apoyo en el desarrollo de proyectos bajo la metodología del PMI.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos interinstitucionales.</li> <li>• Foto de firma de acuerdos.</li> <li>• Matriz de Seguimiento de Acuerdos y Convenios Institucionales.</li> <li>• Agenda y fotos Semana de la Calidad 2022 y 2023.</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia la identificación de políticas públicas relevantes a través del proyecto de implementación de las NICSP, y con el anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01 de Contabilidad Gubernamental. Se identifican leyes, decretos y/o políticas públicas que impactan directamente a la organización, las cuales son implementadas conforme al mandato legal.</p> <p>En atención con los lineamientos de la Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y la Contraloría General de la República, en el 2021 el indicador presidencial fue reiniciado y los requerimientos reestructurados por la Contraloría General de la República, al cuarto trimestre la</p>	

Digecog alcanzó una calificación del 100% y un 90% durante la validación en el cumplimiento de las NOBACI.

Como parte de la Agenda Digital 2030, en el 2023 se suscribió el acuerdo de cooperación y trabajo interinstitucional con el MAP para el diseño e implementación del Sistema integrado de gestión institucional (SIGEI), el cual es una plataforma de gestión de los procesos internos transversales que realizan las instituciones públicas. Uno de sus objetivos generales es fortalecer la gestión de planificación, recursos humanos y financiera del Estado.

<https://digecog.gob.do/index.php/noticias/item/557-map-y-digecog-firman-acuerdo-para-implementar-pago-de-nomina-a-traves-del-sigei>

El Gobierno dominicano, a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), ha creado el índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge), para el 2023 la Digecog, ocupó la posición No. 1, con una puntuación de 98.63. En el 2022, ocupó la posición 4, con calificación de 96.94%.

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental durante el periodo enero-diciembre 2023, alcanzó un 96.25% promedio en los indicadores de Metas Presidenciales. En el 2022, obtuvo un 97.03%.

Mantiene actualizada, con su última versión en el año 2022, la Matriz de Cumplimiento Legal para garantizar que cada área cumple con el marco regulatorio que le aplica, y con la implementación

	<p>de la ISO 37301 de gestión de cumplimiento, dicha matriz está siendo fortalecida.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen indicadores metas presidenciales 2021, 2022</li> <li>• Matriz de cumplimiento Legal</li> <li>• Anteproyecto de modificación a la Ley No. 126-01. Carta de remisión al Ministerio de Hacienda.</li> <li>• Plan Plurianual del Sector Público</li> <li>• Matriz de Seguimiento de Acuerdos y Convenios Institucionales 2023.</li> <li>• Captura de pantalla matriz de gestión de cumplimiento-ISO 37301.</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia el desempeño de la organización con las políticas públicas al estar incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público RUTA lo que garantiza que se está alineado a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años) del sector público, que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).</p> <p>La Dirección General de Contabilidad Gubernamental estableció un nuevo marco estratégico y elaboró las metas y objetivos de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Planes sectoriales, el Plan Plurianual para el Sector Público y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). También se evidencia el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas, al obtener el primer lugar en la Categoría Trayectoria del Sismap Gestión Pública con una calificación promedio de 92.93% en el periodo noviembre 2022 a octubre 2023, seguido</p>	

de un segundo reconocimiento por ocupar el cuarto lugar en Satisfacción Ciudadana con una puntuación de 95.33% en el ranking general, por la percepción de los ciudadanos/clientes usuarios de los servicios ofrecidos.

En la categoría de instituciones que brindan servicios al propio gobierno, en primer lugar y con un puntaje de 96.43, fue reconocida la Digecog. <https://ogtic.gob.do/ogtic-reconoce-a-instituciones-publicas-por-implementacion-de-innovacion-y-desarrollo-digital/>

En cumplimiento a la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, en su organización funcional opera la OAI con el personal exigido por las normativas vigentes y en la sección de transparencia del portal institucional con la publicación de diversos documentos se evidencia la atención de los requerimientos. Junto al liderazgo ejercido por el Director General y la responsable de la OAI con su participación en la actividad de Datos Abiertos organizada por la DIGEI. <https://digecog.gob.do/transparencia/>

Se implementa la Resolución DIGEIG No.06-2021-BIS que declara de alta prioridad el proceso de transformación de las comisiones de ética pública, DIGECOG ha realizado los cambios pertinentes en esta comisión que ha elaborado el Código y Boletín de Ética con su debida difusión, contemplando actividades entorno a la Prevención del Fraude, Soborno y Corrupción. En adición, la institución ha sido reconocida por la Digeig por haber cumplido con los estándares en el ranking de transparencia y garantizar el derecho de libre acceso a la información pública.

	<p>Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través de la cual se busca ordenar las acciones y los recursos de la gestión pública a la planeación, programación y presupuesto, así como al control del gasto público.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte del Sistema Ruta</li> <li>• Revisión de Estructura Programática 2021/2022/2023.</li> <li>• Código y Boletín de Ética</li> <li>• Fotos Semana de la Innovación 2023/2022.</li> <li>• Reconocimientos otorgados SISMAP.</li> <li>• Reconocimiento DIGEIG.</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La Digecog demuestra su interés en gestionar y desarrollar asociaciones entre los colaboradores y grupos de presión, asociaciones profesionales, organizaciones no gubernamentales, mantiene activa la Asociación de Empleados, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Función Pública y realiza donaciones a entidades sin fines de lucro. También hace visitas a la Fundación ProBien, el Centro Salesiano Don Bosco y la Fundación Cruz Jiminián, para conocer desde adentro las necesidades de esas instituciones para determinar cómo ayudarles.</p> <p>En ese mismo contexto, asume el compromiso con diversos grupos de la sociedad mediante la cooperación interinstitucional con el Ministerio de Salud Pública, Comisión de Efemérides Patrias, el Servicio Nacional de Protección Ambiental (Senpa), el Programa Nacional para la Promoción de la Ética</p>	



	<p>(Proética), el Instituto Dominicano para la Calidad (Indocal) y el Hemocentro Nacional.</p> <p>Dentro del POA 2024, se tiene planificado un Proyecto TV: Programa de Televisión Contabilidad Transparente, y se evidencia el acta constitutiva del proyecto aprobado y la visita del Director General y el equipo de Comunicación de la Digecog a las instalaciones de Edumas+.</p> <p>Por sus excelentes referencias y la implementación de buenas prácticas, la Digecog fue invitada a participar de la Postulación Premio Iberoamericano 2024, por el mismo Sr. Juan Luis Martín Cuesta, CEO/Director General de FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana par la Gestión de la Calidad), el cual expresa en su invitación que ha tenido las mejores referencias de DIGECOG por parte del MAP, en consecuencia también invitó a la institución a la entrega de los Premios Iberoamericanos 2023, en la que el Director General asistió junto con algunos colaboradores de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de alianzas y acuerdos.</li> <li>• POAs 2022/2023/2024.</li> <li>• Fotos de visitas a las fundaciones y/o ONGs</li> <li>• Foto actividad con Hemocentro.</li> <li>• Acta constitutiva Proyecto TV: Programa de Televisión Contabilidad Transparente.</li> <li>• Correo invitación de fundibeq.org a la Digecog Premio Iberoamericano 2024.</li> <li>• Fotos Premiación Iberoamericano 2023.</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La Digecog participó del XIII Congreso Internacional de Gestión de Proyectos Capítulo República Dominicana-PMIRD 2023, con el título</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

“Project TRANSFORMATION”, que fue celebrado en septiembre, donde 9 colaboradores participaron en diferentes seminarios, charlas, relacionados con más de 20 co-patrocinadores, así como el año 2022, “XII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos del Project Management Institute (PMIRD) capítulo República Dominicana, que reunió a más de 300 profesionales interesados en dirección de proyectos del país y la región. Durante los dos días se contó con plenarios y conferencias. Asimismo, se hicieron reuniones de líderes y grupos de interés específicos, así como actividades de networking para compartir con toda la comunidad el evento.

Adicionalmente, la Digecog ha participado en: el 2do. Summit de Gobierno 2023: Proyectizando el Sector Gubernamental Lego® Serious Play, en el Webinar “PMI Infinity: La Nueva Era de la Gestión de Proyectos con Inteligencia Artificial”, el Webinar "Errores Comunes en la Dirección de Proyectos", con el Conferencista Internacional Mario Landa y al evento “Tendencias PMI Global + Meet & Greet Junta Directiva PMIRD”.

La DIGECOG en el 2021 participa por primera vez en la VII Semana Económica y Financiera del Banco Central de la República Dominicana (BCRD). Este acontecimiento multidisciplinario, se lleva a cabo en coordinación con la fundación Child & Youth Finance International y la participación de 29 instituciones públicas y privadas, con el Banco Central como entidad anfitriona, durante los años 2024, 2023 y 2022.

El director general y personal de la institución han participado en Seminarios de Contabilidad Pública, tales como:

- El IX Foro de Contadurías Gubernamental de América Latina (FOCAL) <https://digecog.gob.do/index.php/noticias/item/555-digecog-participa-en-el-ix-foro-de-contadurias-gubernamental-de-america-latina-focal>
- La celebración del día contador público en la UASD <https://digecog.gob.do/index.php/noticias/item/544-digecog-se-une-a-celebracion-del-dia-contador-publico-en-la-uasd>

En noviembre-diciembre, participó en dos eventos internacionales:

- XXXV Conferencia Interamericana de Contabilidad, “Hacia un futuro sostenible, con Ética y Transparencia”, celebrado en Guatemala para el intercambio de experiencias, ideas y conocimientos contables en el continente.
- Seminario presencial celebrado en el Salvador, Transferencia Fiscal: Compatibilidad, Similitudes y Diferencias entre NICSP, estadísticas fiscales y clasificadores presupuestarios.

La Digecog fue invitada a participar de la Postulación Premio Iberoamericano 2024, por el mismo Sr. Juan Luis Martín Cuesta, CEO/Director General de FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), el cual expresa que ha tenido las mejores referencias de DIGECOG por parte del MAP, en consecuencia, invitó a la institución a la entrega de los Premios Iberoamericanos 2023, en la

	<p>que el Director General asistió junto con algunos colaboradores de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe y fotos de congreso PMIRD 2023.</li> <li>• Notas de prensa/noticias publicadas en la página de la institución.</li> <li>• Certificados de participación.</li> <li>• Memoria Anual 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Correo electrónico invitación a participar en Premio Iberoamericano.</li> <li>• Fotos Premiación Iberoamericano 2023.</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La Digecog, promueve la buena reputación y su reconocimiento desde la definición de su visión con la afirmación "ser reconocida en la implementación de las mejores prácticas contables", considerando así el objetivo estratégico en el PEI 2021-2024: "Lograr un alto reconocimiento como institución rectora de la contabilidad gubernamental, socialmente responsable, que produce información fiable y oportuna, a fin de aumentar la visibilidad y credibilidad, a través de la rendición de cuentas y transparencia", medido con indicadores..</p> <p>En su interés de promover el networking, como se ha podido evidenciar en diversos links publicados y expuestos en otros criterios, son muy frecuentes en todos los medios digitales y escritos, además de las plataformas de redes sociales, las coberturas noticiosas que son publicadas por la Digecog, entre ellas, destacan, los siguientes titulares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Revelan 90% patrimonio estatal no tiene títulos; trazan planes para recuperarlo-</i></li> <li>• <i>Digecog asegura no baja la guardia en saneamiento de la contabilidad pública; arriba a su 20</i></li> </ul>	

aniversario. <https://elnuevodiario.com.do/digecog-asegura-no-baja-la-guardia-en-saneamiento-de-la-contabilidad-publica-arriba-a-su-20-aniversario/>

- *Digecog ayuda a mitigar la corrupción pública.* <https://elnacional.com.do/digecog-ayuda-a-mitigar-la-corrupcion-publica/>
- *Digecog ayuda a mitigar la corrupción pública y permite mostrar con exactitud la realidad económica-*

Es digno de mención, como valor agregado, las publicaciones de artículos que el director general de la Digecog, emitiera en el marco de las finanzas públicas, el manejo ético y transparente de los recursos, análisis de entorno económicos financieros, así como la entrevista que le realizara la Presidencia de la República en su segmento conoce a tus Servidores Públicos. Ver link: [Video para conocer al Director General de Digecog y Artículo del Sr. Director](#)

A lo que se adiciona, la invitación realizada al Director General Rómulo Arias al Cuarto Premio Nacional de Periodismo de Datos en la República Dominicana en el que participaron importantes funcionarios y encabezado por la directora general de Ética e Integridad Gubernamental <https://www.instagram.com/p/CpnbrD9PorD/?hl=es>

Otra evidencia altamente contundente en la satisfacción de grupo de interés clave y relaciones efectivas con autoridades es el **reconocimiento público del Ministro de Hacienda a la labor.**



Se evidencia el reconocimiento de la organización con la entrega de la 19va. edición del Premio Nacional de la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del sector público, por continuar fortaleciendo la calidad en la Administración Pública, donde recibió la única medalla de oro en el 2023.; con la presencia del presidente Luis Abinader, y otros incumbentes del sector público dominicano. La Digecog también fue galardonada con medalla de oro los años 2022 y 2021. Además, en el 2018 Digecog obtuvo medalla de plata en el marco de la XIV edición del PNC y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.

Mediante la distinción alcanzada del 1er. Lugar en Trayectoria del SISMAP y 4to. Lugar en Satisfacción de los usuarios en el SISMAP, reconocimiento entregado por MAP y una puntuación del 97%, cumplimiento a los indicadores del SISMAP.

La institución ha sido reconocida por la DIGEIG por haber cumplido con los estándares en el ranking de transparencia y garantizar el derecho de libre acceso a la información pública, otorgado en septiembre 2023.

**Ver:**

- Tres (3) Medallas ORO y Plata en PNC
- Reconocimiento ranking de transparencia.
- Informe de evaluación CCC.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento 1er. Lugar en Trayectoria del SISMAP.</li> <li>• Reconocimiento 4to. Lugar. Satisfacción de los usuarios en el SISMAP,</li> <li>• Resolución 046-2024 que aprueba la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
--	---	--

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>En la Digecog se realiza de forma periódica un análisis de las necesidades y expectativas con autoridades políticas y grupos de interés como base para la formulación y actualización de las estrategias y objetivos organizacionales. En el ejercicio de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 - 2024 se consultó a los distintos grupos del entorno externo sobre su influencia en la planificación en cumplimiento con lo establecido en las políticas y procedimientos de la institución.</p> <p>Se evidencia en el PEI-2021-2024, en sus páginas 20 y 21, que la institución tiene identificadas las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos y definición de las prioridades a través de la alineación de nuestro plan estratégico institucional (PEI) con los Objetivos de Desarrollo</p>	<p>No se proporciona evidencia explícita de un análisis regular del entorno externo y su influencia en la planificación específica de la gestión de relaciones con autoridades políticas y grupos de interés.</p>

Sostenible -ODS- y sus metas. Considerando en el análisis la vinculación de los planes de la DIGECOG a los ODS 3, 5, 9, 12, 16 y 17, relativos a Salud y Bienestar, Igualdad de Género, Industria, Innovación e Infraestructura, Producción y Consumo Responsables, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas y Alianzas.

Adicionalmente, se evidencia en el PEI la inclusión de las expectativas de los grupos de interés y/o partes interesadas como contribución a la alineación estratégica y al éxito general de la organización.

Asimismo, se evidencia su articulación con la estrategia nacional de desarrollo: objetivo específico I.1.1: Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local, del cual se desprenden los objetivos estratégicos de DIGECOG, planes plurianuales y planes estratégicos sectoriales.

Además, se llevó a cabo una actualización completa del análisis FODA por parte de todas las áreas en septiembre de 2023.

Como insumos principales de los planes se encuentran la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, que contienen los lineamientos gubernamentales de mediano y largo plazo. Así como también, otras disposiciones legales y administrativas que se emitan en el ámbito del sector que nos ocupa. En adición, son insumos indispensables los resultados en los



	<p>indicadores de metas presidenciales, promediado consistente más de 90% en diversos periodos.</p> <p>También se han emitido instrumentos normativos, con políticas y procedimientos para la elaboración del PEI y POA, así como la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades de la organización en base a los análisis del entorno interno y externo, existiendo matrices para esta gestión, las cuales se monitorean trimestralmente para actualizarlas al contexto.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 8-9-10 PEI 2021-2024. Y PESTEL 2022, informe.</li> <li>• Análisis FODA 2021, pags.6 y 7 PEI 2021- 2024. Y revisión en 2023</li> <li>• Políticas 8 a la 14 del procedimiento de formulación del PEI y POA</li> <li>• Política 35 del Procedimiento de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Planes Operativos y Estratégicos.</li> <li>• Políticas 2.1.4 y 2.1.5 del Manual de Riesgos y Oportunidades.</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que se tienen identificados los grupos de interés relevantes en la matriz de grupos de interés, que contiene las necesidades y expectativas de los mismos, actualizada en enero 2024 con la identificación de las partes interesadas alineadas al Sistema Integrado de Gestión: Calidad, Antisoborno y Cumplimiento. Se han realizado levantamientos de estas necesidades y expectativas en las Jornadas de Planificación en 2021, 2022, 2023 y 2024.</p>	

En adición se realizan encuestas de satisfacción de usuarios externos mediante las cuales se conocen necesidades y expectativas, planificadas en los POAS 2021, 2022 y 2023 como se evidencia en el indicador de nivel satisfacción de usuarios externos, alcanzando de manera sostenible más de 95%, a la vez se implementa el buzón de sugerencias y quejas para fortalecer aún más la capacidad de respuesta. También en el mapa de proceso, se tienen identificadas las entradas con las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y en la salida con la Satisfacción de las Partes Interesadas, este mapa ha sido actualizado en tres períodos. A la vez, esto se evidencia en las fichas de procesos.

Se evidencia también el alineamiento de la DIGECOG en las definiciones de los PEI y POA del Ministerio de Hacienda, así como el reporte de los planes 2021, 2022, 2023 y 2024 en el sistema de planificación, ejecución y evaluación del Ministerio de Hacienda.

Con el objetivo de satisfacer las necesidades de las partes interesadas, entre las cuales se incluyen la Presidencia de la República Dominicana, la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y otros clientes vinculantes, la DIGECOG ha emprendido a partir del 2023 el proceso de implementación del programa de cumplimiento regulatorio o "compliance".

Al mismo tiempo, la DIGECOG forma parte de la comisión, coordinada por el MAP, referente al desarrollo e implementación simultánea del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGEI), enmarcado dentro de los programas de la Agenda

Digital 2030, emitida por el presente Gobierno, dentro de su Eje Gobierno Digital.

Fruto de las auditorías externas de nuestra parte interesada AENOR como empresa certificadora internacional, se aplicaron mejoras a la matriz de partes interesadas, la matriz de comunicación y al sistema de gestión de riesgos.

Mediante la evaluación realizada por la Contraloría General de la República a la implementación de las NOBACI en la DIGECOG, respondemos a sus expectativas y necesidades, recibiendo en el 2023 validación del cumplimiento del Sistema de Control Interno correspondiente a los años 2021-2022.

Otro derivado de las necesidades de las partes interesadas y como ente del Sistema Integrado de la Administración Financiera del Estado -SIAFE-, es la elaboración de instrumentos normativos para el registro contable del devengo del gasto, de garantías y concesiones y de los contratos de obras plurianuales, a requerimiento y bajo coordinación del Ministerio de Hacienda, involucrando a las instituciones públicas que tienen en su hacer misional tales responsabilidades: DIGEPRES, TN, Contrataciones Públicas, Inversión Pública. También se consultaron otras entidades relacionadas como Bienes Nacionales y el área legal del MH, dichas normativas fueron revisadas, aprobadas y emitidas por dicho Ministerio.

En la estructura organizacional, se evidencia el cumplimiento de los lineamientos nacionales e internacionales de partes interesadas con la creación del puesto de Analista de Género.

	<p>Asimismo, en la participación de congresos como el efectuado por el Project Management Institute - PMI- denominado XIII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD 2023 “Project TransformNation”, foros instituidos por la DIGECOG o en los que participamos como invitados, paneles y actividades diversas que nos permiten conocer expectativas y necesidades.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Grupos de Interés.</li> <li>• Lista de participantes jornada formulación Plan Estratégico Instituciones 2021- 2024.</li> <li>• Encuestas satisfacción de usuarios externos.</li> <li>• Sugerencias y quejas recibidas a través del buzón de sugerencias.</li> <li>• Emails y ayuda memoria de la participación en las reuniones convocadas por el MAP.</li> <li>• Emails y fotos de la participación de la DIGECOG en las actividades del Ministerio de Hacienda en la definición del PEI 2023-2026.</li> <li>• Reportes DIGECOG Sistema Ministerio de Hacienda.</li> <li>• Implementación programa cumplimiento regulatorio DIGECOG.</li> <li>• XIII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD 2023 “Project TransformNation”</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia que a través del análisis del entorno PESTEL Pág. 5, en el ámbito legal, se analiza la reforma del sector público que nos concierne, sometiendo un ante proyecto de la ley 126-01 que nos crea como órgano rector de la contabilidad gubernamental. Además, se analiza la ley de</p>	

estrategia nacional de desarrollo, que nos vincula con el objetivo específico I.I.I: Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.

Se evidencia el avance significativo en la implementación de las Normas ISO 37001 de Antisoborno y 37301 de Cumplimiento alineado al Eje Estratégico del PEI 2021-2024 de la Digecog para la Reforma y modernización del Sistema de Contabilidad Gubernamental. Este avance también da respuesta al cumplimiento del decreto 36-21, que establece el Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas.

Se evidencia una matriz de cumplimiento legal, en donde se toma en cuenta todas las leyes que pudiesen afectar el entorno legal de DIGECOG, entre ellas.

- Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.
- Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06.

En el marco de las nuevas reglamentaciones, bajo el decreto no. 791-21, en el que se declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) en todas las instituciones públicas del

ámbito del Poder Ejecutivo, la DIGECOG ha cumplido con el mismo.

Por su parte, con la evaluación de los módulos del SIGEI, la DIGECOG se encuadra en el decreto 527-21, en el que se aprueban los objetivos y las líneas de acción de la Agenda Digital 2030 como estrategia nacional de transformación digital a corto, mediano y largo plazo, la cual estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2030, actualizada anualmente, y será implementada a través de planes de acción a cargo del Gabinete de Transformación Digital.

Existe una matriz de seguimiento para el cumplimiento a los requerimientos de la Ley 10-07 el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, específicamente en lo que concierne a la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y los cambios en esta norma, con responsables asignados y fecha de realización. En ese sentido se han creado y revisado unas series de instrumentos normativos en el 2021 60 documento y 94 en 2022: manuales, procedimientos, políticas concernientes a la planificación estratégica y operativa, al control, al sistema de gestión de riesgos y oportunidades, autoevaluación institucional, entre otros.

Por consiguiente, en el año 2023, la Contraloría General de la República validó el cumplimiento de la DIGECOG en la implementación de las NOBACI.

Este proceso evaluó el Sistema de Control Interno (SCI) correspondiente al periodo 2021-2022 en términos de la existencia y el cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

	<p>También se contempla en el PEI 2021-2024 el indicador índice de cumplimiento de estándares de transparencia institucional, con acciones periódicas en el POA 2022 y 2023, basado en las leyes que lo regulan.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del entorno PESTEL 2022, pág. 5</li> <li>• Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, pág. 29</li> <li>• Proyecto de Reforma de la Ley 126-01</li> <li>• Informe de avance Normas ISO 37001 de Antisoborno y 37301 de Cumplimiento</li> <li>• Plan Estratégico Institucional, págs. 29 y 32</li> <li>• Decreto 36-21, que establece el Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Pública</li> <li>• Matriz de cumplimiento legal.</li> <li>• Matriz de seguimiento NOBACI</li> <li>• Informe de avance e implementación trimestral de la NOBACI</li> <li>• Informe final validación sobre cumplimiento de implementación de las NOBACI</li> </ul>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución evidencia el análisis de entorno FODA y PESTEL, 2021, 2022 y 2023 como insumo para PEI 2021-2024 y los POAs 2021, 2022, 2023 y 2024.</p> <p>Se realiza una eficiente gestión de riesgos, como parte del proceso de control interno que incluye la matriz de riesgo 2021, 2022 y 2023, la cual contiene el plan de mitigación y la evaluación de la eficacia para los mismos, previsto en la planificación del 2023 con el indicador FII-DIGECO-PD-008. Asimismo, se establece el monitoreo a las acciones de mitigación de riesgos en el procedimiento de la</p>	

evaluación y respuesta al riesgo, que forma parte del Manual de Riesgos y Oportunidades. En la matriz de oportunidades también se documentan los planes para potencializar posibles eventos que pueden impulsar el logro de los objetivos institucionales.

La institución planifica y analiza el desempeño, mediante una meta de 96% en el POA de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, que son la base para realizar planes de acción que permiten mejorar la prestación de los servicios, superando la meta promedio de 99% sostenible en los últimos 4 años.

También en el POA 2023 se mide la satisfacción de los grupos de interés con encuestas internas, indicador FII-DIGECO-PD-013 y sus actividades, así como el indicador FII-DIGECO-RH-09 porcentaje de satisfacción resultado de aplicación encuesta de clima organizacional.

Asimismo, se realiza la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad liderada por el Director General, con periodicidad semestral, a fin de verificar la eficacia de este sistema y dar a conocer a las partes interesadas el resultado de la autoevaluación y los planes de acción.

**Ver:**

- Análisis FODA y PESTEL 2021, 2022 y 2023, págs. 6 al 10 del PEI 2021-2024.
- Matriz de Riesgos 2021-2022 y 2023,2024
- Matriz de oportunidades 2021, 2022 y 2023
- Informe de encuestas de servicio 2021, 2022 y 2023.
- Plan de acción de las encuestas 2021-2023.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia que la institución traduce de manera consistente la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo), en base a prioridades y a las estrategias nacionales, a través de la alineación del mapa de objetivos estratégicos en el PEI 2021-2024, cuenta con 35 indicadores de cumplimiento que darán respuesta a la visión institucional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• POA 2021, 2022, 2023, 2024</li> <li>• Mapa de objetivos estratégicos 2021, pág. 16 del documento del PEI 2021-2024.</li> <li>• Memoria anual remitida a la Presidencia de la República de 2021, 2022, 2023.</li> </ul>	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés de todas las sectoriales del gobierno central y local con la participación en las distintas jornadas de formulación del PEI y POA, realizadas en los años: 2021, 2022 y 2023, en esta última estando presentes los representantes del Ministerio de Hacienda, Ministerio de Administración Pública, Contraloría General de la República, Dirección General de Presupuesto, Alcaldía del Distrito Nacional y Organismos Internacionales.</p> <p>Se tienen identificadas las partes interesadas relevantes en la Matriz de Grupos de Interés, en la que se visualiza las expectativas y necesidades de los mismos, el Mapa de Procesos, los cuales fueron socializados con todo el personal.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés, con la realización de las encuestas de satisfacción, para conocer la calidad de los servicios brindados, el cual posee el indicador “Porcentaje de satisfacción de usuarios externo” con una meta establecida en el PEI de un 97% para el 2023. También en las evaluaciones de las instituciones a las capacitaciones 2021, 2022 y 2023, que les realiza la DIGECOG, donde hay un acápite de sugerencias y recomendaciones.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, a través del objetivo estratégico del PEI 2021-2024 que establece: “Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos”.</p>	<p>No se evidencia que se desarrolle un proceso de planificación teniendo en cuenta los grupos de interés de todas las sectoriales del gobierno central y local.</p>
--	--	--

La institución involucra a uno de sus grupos de interés más relevante mediante la inserción en 2021-2023 de 2,576 técnicos de las áreas financieras en el programa de entrenamiento de las Normas Contables para la implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental, según las NICSP, con miras a producir estados financieros que faciliten la transparencia y rendición de cuentas.

Además, integra sus grupos de interés logrando incorporar en el 2023 quinientas cuarenta y siete (547) instituciones del sector público en el informe de rendición de cuentas de la gestión financiera pública denominado Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, lo que representa un ochenta por ciento (80%) del universo identificado.

En el año 2023, la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, en colaboración con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), llevó a cabo la capacitación de 24 técnicos pertenecientes a las áreas misionales de la DIGECOG, así como a personal de sectores económicos y financieros de diversas instituciones estatales. Este esfuerzo formativo se materializó a través del Diplomado de Costos, un programa innovador diseñado para dotar a los colaboradores de las habilidades necesarias para determinar de manera precisa los costos reales asociados al proceso productivo de bienes y servicios públicos.

**Ver:**

- Lista de participantes de la jornada PEI 2021-2024.
- Lista de participantes de la jornada POA 2021, 2022, 2023 y 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción de servicios 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Matriz de resultados y gráficos 2021-2022 del PEI 2021-2024.</li> <li>• Informe de capacitaciones de la DIGECOG, 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• ERIR 2023.</li> <li>• Memorias anuales, 2023, pág. 13, 2022, pág. 8 y 2021, pág. 15</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y POAs 2022, 2023 y 2024.</p> <p>En el año 2023, se destacó la visita de estudiantes del Politécnico Hermanas Mirabal que participaron en el proyecto especial "Yo Conozco el Sistema de Contabilidad Gubernamental". Este proyecto tiene como objetivo que los estudiantes y personas vinculados con el tema de la contabilidad conozcan las labores y funciones de la DIGECOG. También en la coordinación y participación en el 3er. Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD, patrocinado por la DIGECOG; en las charlas sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental a estudiantes de centros educativos, por ejemplo, la participación en la semana económica efectuada por el Banco Central y la realizada al Politécnico Juan Bosch de la provincia el Seibo, 2021.</p> <p>Se evidencia que, en los años 2021, 2022 y 2023, se realizaron jornadas de salud con la participación de colaboradores de la Digecog, donde en este último fueron impartidas charlas de prevención de</p>	

enfermedades, jornada cardiovascular, donación de sangre, hipertensión arterial y diabetes, enfermedad renal, jornada oftalmológica, felicidad laboral, entre otras. En este mismo orden, fueron realizadas donaciones voluntarias de sangre al Hemocentro Nacional. Adicionalmente, en octubre y alineados con las estrategias de otros entes públicos, así como en conmemoración del Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama, se llevó a cabo una charla de Sensibilización del Cáncer de Mama. Este evento incluyó operativos de sonomamografías y mamografías, contribuyendo significativamente a la concienciación y detección temprana de esta enfermedad.

En el transcurso del año 2023, como parte de las iniciativas de Responsabilidad Social, la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog) se involucró activamente en diversas acciones benéficas. Una de ellas fue la entrega de donaciones por parte de sus colaboradores al "Hogar Vida y Esperanza", una institución sin fines de lucro que brinda refugio a niños y adultos en condiciones especiales, quienes carecen de una familia.

Además, destacó su compromiso social al organizar un evento de charla almuerzo en colaboración con Hogar Crea dominicano, impactando de manera positiva a más de 300 internos en proceso de recuperación.

Asimismo, participó activamente en la 9ª. Semana Económica y Financiera (#sefBCRD) organizada por el Banco Central, contribuyendo con una charla informativa sobre el sistema de contabilidad gubernamental y su impacto en las finanzas públicas.

En el ámbito medioambiental, llevó a cabo una jornada de limpieza en la playa Fuerte San Gil, logrando la recolección de aproximadamente 100 fundas gigantes de plástico. Para mejorar la gestión de residuos, instaló zafacones estratégicamente en los alrededores de la entidad.

Se evidencia el Plan Operativo Anual 2023, con indicadores que incluyen temas de género, citando algunos ejemplos:

- FII-DIGECO-RH-001 Cantidad de concursos efectuados para ingresos en cargos de carrera administrativa, cumpliendo con la política de género.
- FII-DIGECO-RH-013 Cantidad de actividades de promoción y prevención en la salud efectuadas, procurando la igualdad de género.
- FII-DIGECO-RH-016 Porcentaje de implementación del plan de carrera, sucesión y desarrollo de puestos claves, considerando la igualdad de género.
- FII-DIGECO-PD-013 Porcentaje de satisfacción de los grupos de interés, identificado y analizado por género.
- FII-DIGECO-AF-004 Porcentaje de cumplimiento con los servicios ofrecidos por la sección de correspondencia, identificado por género.

En el 2022, como parte del cronograma de responsabilidad social, se llevó a cabo la acostumbrada Jornada de reforestación realizada en la Base Naval de Peravia, Baní, en colaboración con los técnicos del Ministerio de Medio Ambiente. Asimismo, donación de sangre realizada en coordinación con Homocentro.

En el mismo orden, en cumplimiento del acuerdo realizado con el Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA), la institución llevó a cabo un recorrido por la planta de reciclaje Rizek Vidal Recyclers, con el objetivo de orientar a su personal sobre el manejo de los recursos biodegradables, los desechos sólidos, sus efectos sobre la salud y el medioambiente; los colaboradores aprendieron sobre la importancia del manejo de las tres R.

Otras actividades desarrolladas en el 2022 fueron las jornadas de reforestación, limpieza de playa, charlas al personal sobre temas de protección al medio ambiente, reciclaje. Además, existe un acuerdo vigente con la Empresa Greenlove para la recolección de residuos sólidos y cartuchos de tonos usados, para su correcta disposición final.

También se han realizado donaciones de alimentos, sábanas, toallas, entre otros productos, a la Casa Rosada; una computadora, mesas, sillas, abanicos y un bebedero a la Fundación Proyecto Ayuda al Niño y 75 uniformes deportivos a estudiantes del Colegio Don Bosco.

Otra actividad correspondiente al cronograma de responsabilidad social 2022, fue la recolección de alimentos crudos y enlatados en beneficio de los hogares de ancianos, en cumplimiento a la ISO 26000; los colaboradores hicieron sus donativos de forma espontánea y posteriormente realizaron la entrega al hogar de ancianos. La institución también hizo presencia a través de aportes y donativos en ropas, alimentos y zapatos para las personas que fueron afectadas por el huracán Fiona, recibidos por

el Centro Montalvo, apéndice del Centro Bonó; organización filantrópica de la orden de los jesuitas reconocida por la gran labor social que desarrollan en todo el país.

Se evidencia que se integran aspectos de diversidad en la prestación de servicio a las instituciones públicas clasificadas por nivel de gobierno:

- Gobierno Central;
- Instituciones descentralizadas;
- Ayuntamientos;
- Empresas públicas y de la seguridad social.

Se evidencia la diversidad en los procesos de compra, al integrar a las diferentes categorías de proveedores (pequeñas, medianas y grandes empresas).

Se evidencia la diversidad en la contratación de personal, sin exclusión de discapacidades, religión, cultura, color, etc. Por ejemplo, se puede constatar con colaboradores que pertenecen a ideología cristianas: católicos, protestantes, adventistas, a quienes se les respeta sus creencias y derechos en la asignación de sus tareas.

Por otro lado, a partir de enero 2021, producto del informe de retorno recibido de la participación al premio nacional a la calidad, se incluyeron nuevas variables en las encuestas aplicadas a los grupos de interés relevantes, relativas a la transparencia, imagen institucional y responsabilidad social.

**Ver:**

- Plan Estratégico Institucional 2021-2024
- Plan Operativo Anual 2021, 2022, 2023 y 2024.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita de estudiantes del Politécnico Hermanas Mirabal 2023.</li> <li>• Jornadas de la salud 2021- 2024.</li> <li>• Programa de Responsabilidad Social 2021-2023</li> <li>• Semana Económica Banco Central 2023, 2024</li> <li>• Memoria de responsabilidad social 2023.</li> <li>• Reporte del SIS, de las asistencias realizadas a los niveles de gobierno 2021, 2022, 2023.</li> <li>• Informes de encuestas 2021,2022, 2023.</li> <li>• Encuestas y/o informes aplicados en las capacitaciones a instituciones públicas 2021/2022.</li> <li>• Participación en el 3er Congreso Nacional de Estudiantes de Contabilidad realizado en la UASD.</li> <li>• Categoría de proveedores a las que se les ha realizado las compras.</li> <li>• Listado de participantes charla del SCG al Politécnico Juan Bosch del Seibo 2022</li> </ul>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La institución cuenta con un presupuesto aprobado que asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de los planes para el año 2024 con estructura programática revisada en el 2023, asegurando la ejecución del presupuesto anual, y el plan de compras con la previsión de fondos.</p> <p>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva desde la planificación estratégica en la que se establece la elaboración del Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras para optimizar los recursos financieros, asimismo en el POA con la estrategia o línea de acción 3.3.2.1.1 Gestión oportuna y eficiente de los recursos financieros, medido a</p>	

través del indicador FII-DIGECOG-AF-006 Porcentaje de cumplimiento de la ejecución del presupuesto planificado optimizando los recursos financieros con una meta de 89%, determinada en base al histórico que en efecto ha sido asignado a la DIGECOG por el órgano rector del presupuesto.

Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática 2021/2022/2023, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través de la cual se busca ordenar las acciones y los recursos de la gestión pública a la planeación, programación y presupuesto, así como al control del gasto público.

La formulación del presupuesto por resultados se basa en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el informe de ejecución de la producción físico-financiera de la institución elaborado en el 2021-2023 en el que presenta los productos terminales y sus actividades, a los cuales se les asignan recursos para su ejecución en el SIGEF.

Se evidencia también la elaboración del Plan Anual de Compras cada año (2021-2023), con meta del 92% de ejecución en el último período, a través del cual se gestionan todos los insumos requeridos para la ejecución de lo previsto en el Plan Operativo Anual, llevándose control de su ejecutoria y monitoreo trimestral.

También se evidencia la gestión de recursos con la donación de la Unión Europea con una cifra estimada ascendente a 704 mil Euros para el

período 2019-2022, mediante el Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), en el que se ha realizado reprogramaciones, aprobadas por el viceministro del tesoro del Ministerio de Hacienda.

En consecuencia, al riguroso seguimiento al PACC se han efectuado cambios en los requerimientos y montos de algunas direcciones y/o departamentos. En el caso de los fondos y productos del PROGEF también se han realizado reprogramaciones, aprobadas por el viceministro del tesoro del Ministerio de Hacienda.

Se han previsto acuerdos interinstitucionales con la Dirección General de Catastro Nacional y la Dirección General de Bienes Nacionales para fortalecer el registro contable del Patrimonio Público, así como con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Ministerio de Administración Pública (MAP) en el que se comparten responsabilidades para los logros misionales, y que tienen impacto presupuestario.

**Ver:**

- Presupuesto Institucional 2024, 2023, 2022, 2021.
- Plan Operativo Anual (POA) 2024, 2023, 2022, 2021.
- Matrices Anuales de la programación de las metas físico-financiero de 2023, 2022, 2021
- Formulario de la Estructura Programática 2023, 2022 y 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de ejecución presupuestaria generados en el SIGEF.</li> <li>• Informes de ejecución del PACC 2023, 2022, 2021</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales con Catastro Nacional, Bienes Nacionales, CAPGEFI, INAP, y MAP</li> <li>• Evidencia de donación del PROGEF.</li> <li>• Monitoreos 2021, 2022, 2023 y 2024</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La Digecog cuenta con un Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2024, donde están definidas las prioridades de la institución, que se ejecutan mediante los Planes Operativos Anuales de las diferentes áreas y proyectos institucionales. Se trabajó la propuesta para una nueva estructura organizacional que recibió la no objeción del MAP.</p> <p>Se evidencia la implementación de las estrategias nacionales y de planificación en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de 2021-2024, éste último estructurado con una columna donde se muestran las estrategias y proyectos asociados a sus objetivos con la definición del tiempo en que se estima lograrlo, asimismo se realizan Planes Operativos Anuales desde hace más de 12 años conforme a la estructura organizativa, con las especificaciones en cada área institucional, en el año 2023 y 2022 los indicadores se han identificado de acuerdo a su accionar, es decir en procesos, calidad, operativo, etc., conteniendo el despliegue de sus metas por</p>	

mes, por trimestre y por semestre, con las actividades asociadas a éstos y a las estrategias y líneas de acción. Se cuenta con un mapa de proceso actualizado y alineado a los ejes y objetivos estratégicos.

La institución cuenta con los procesos documentados de todas las áreas funcionales, en los cuales, se definen las actividades a desarrollar para el cumplimiento del objetivo institucional, los cuales son difundidos a todo el personal y abordados en mayores detalles en el Criterio 5.

- Procesos. La documentación está disponible para todos los colaboradores en la red, a través del intranet, también se difunden a todo el personal mediante correo electrónico.

Además, con la gestión de la inclusión de DIGECOG en proyectos especiales, como en el Programa de Apoyo a la Reforma de la Gestión Financiera (PROGEF), con el cual se están llevando a cabo los siguientes productos.

- Sistema automatizado para la consolación de Estados Financieros.
- Normativas contables aliadas a las NICSP
- Saneamiento de las cuentas de construcciones en proceso
- Registros de bienes e inmuebles valorados.

Se evidencia la implantación de la estrategia y la planificación institucional a través de proyectos identificados y priorizados 2021-2024; buscando impulsar el desarrollo institucional y robustecer los sistemas de gestión. Entre ellos: Evaluación de los Costos de la Producción Pública en la República

Dominicana, Cultura de Servicio, Gestión de Riesgos y Oportunidades (GROO), Concurso Nacional de Investigación de Contabilidad Pública, Implementación de Procesos de Gestión de la Innovación, Programa de Cumplimiento Regulatorio o Compliance, entre otros.

Se evidencia, que la institución cuenta con una estructura organizativa aprobada mediante la resolución No. 004-2021, d/f 26 de enero 2021, refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en procura de una gestión efectiva de sus procesos y productos, permite dar respuesta a tiempo a las demandas de servicios de las partes interesadas. Estructura revisada en 2022 y sometida al MAP. En noviembre del 2023 fue recibida la carta de no objeción de la estructura, y en consecuencia la DIGECOG elaboró una Resolución que remitió al Ministerio de Hacienda para su revisión.

En diciembre del 2022 fue aprobada por el Ministerio de Hacienda la nueva propuesta de estructura organizacional, integrando nuevos cambios. Para esto se incorporaron nuevas divisiones como la oficina de Cooperación Internacional en el Departamento de Planificación y Desarrollo, y se propone crear el Departamento de Servicio al Usuario, entre otras divisiones.

**Ver:**

- Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.
- Plan Operativo Anual (POA) 2024, 2023 y 2022
- Resolución No. 004-2021
- Pantalla documentos controlados, Intranet.
- Lista de Proyectos en ejecución 2022-2023
- Ficha de Proyectos 2022 y 2023

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de la nueva Estructura Organizativa.</li> <li>• Estructura Programática firmada y sellada 2023.</li> <li>• Carta no objeción de la Estructura Organizativa</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencian 35 indicadores en el PEI 2021-2024 asociados a los Planes Operativos Anual, específicamente 107 en el del año 2022 y 106 en el año 2023, los cuales tienen detalladas las actividades a realizar en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual. En adición, se elaboran cronogramas de trabajo con tareas vinculadas a los diferentes indicadores.</p> <p>También se elabora y ejecuta el cronograma de monitoreo trimestral con las 10 áreas que conforman a la DIGECOG, en el cual se vislumbran la ejecución de las metas y actividades programadas, así como la elaboración de planes de acción que apliquen, en el marco del indicador del POA 2022 y 2023.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023</li> <li>• Dashboard</li> <li>• Informes de monitoreo trimestral 2021 y 2023.</li> <li>• Pantalla sistema RUTA</li> <li>• Pantalla de SISMEP</li> <li>• Cronograma de trabajo del CAF</li> <li>• Cronograma de trabajo Riesgos y Oportunidades 2022 y 2023.</li> <li>• Cronograma de corte semestral del ERIR y cierre fiscal.</li> <li>• Plan de Auditoría 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Plan de seguimiento a las instituciones</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• públicas para el registro contable 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Plan de capacitación normativo basado en</li> <li>• NICSP 2020-2023.</li> <li>• Pantalla Sistema de Seguimiento a la</li> <li>• Planificación del Ministerio de Hacienda</li> </ul>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se destaca que la institución lleva a cabo una comunicación eficaz de los objetivos, estrategias, planes/tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los distintos niveles organizacionales. Este enfoque garantiza una implementación efectiva y uniforme, mediante la claridad y transparencia en la transmisión de información a todas las partes involucradas, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Jornada de Planificación para la formulación de Plan Operativo Anual (POA) 2022/2023/2024.</li> <li>• Publicación del PEI y POA en el Portal de Transparencia y la Página WEB, y otros medios digitales.</li> <li>• Publicación en la WEB y en las redes de la entrega del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas-ERIR- y la emisión de normativas contables</li> <li>• Publicación de las capacitaciones a instituciones públicas</li> <li>• Publicación en la web de los compendios estadísticos de las informaciones contables</li> <li>• Socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) – marzo 2023</li> <li>• Email de fecha 29/11/2022 – Conoce tu marco estratégico.</li> </ul>	



- Email de fecha 25/11/2022 difusión de política y matriz relativas a comunicación.

Se evidencia que se comunican los resultados logrados a los colaboradores a través del informe trimestral de resultados del POA en reuniones directivas, a través de la difusión mediante el correo institucional, publicación en el portal de transparencia y en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (revisión por la Dirección).

Se evidencia que se comunica eficazmente a todo el personal de los distintos niveles organizacionales y los grupos de interés y partes interesadas los planes estratégicos y operativos, así como sus resultados y planes de mejora como se detalla a continuación:

- Socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, nivel ocupacional, I, II, III, IV, V, en el año 2021, 2022 y 2023.
- Jornada de planificación 2021, 2022 y 2023
- En el portal transparencia
- Difusión resultados monitoreos
- Socialización del plan de mejora CAF 2021, 2022 y 2023.
- Reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

Además, la Digecog se encarga de mantener a sus clientes y partes interesadas debidamente informados mediante diversos canales oficiales de comunicación, como su portal web, portal de transparencia y redes sociales. Hasta el cierre del año 2023, los seguidores en estas plataformas han experimentado un aumento constante, sumando un total de 18,441, con el desglose:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook: 2,681 seguidores</li> <li>• Instagram: 6,575 seguidores</li> <li>• X (Twitter): 9,185 seguidores</li> <li>• Youtube: 243 suscriptores</li> </ul> <p>Esta cifra refleja un compromiso continuo con la transparencia y la conexión efectiva con la audiencia a través de medios digitales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participantes Jornada de socialización Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, en el año 2021/2022 y primer trimestre 2023.</li> <li>• Lista de participantes Plan Operativo Anual (POA) 2022/2023</li> <li>• Fotos jornada de planificación Pantallas de la página WEB, del Portal, etc.</li> <li>• Portal de Transparencia y de redes sociales</li> <li>• Publicaciones en periódicos de logros alcanzados</li> <li>• Publicaciones de actividades misionales o logros en medios digitales de comunicación</li> <li>• Fotos de Murales</li> <li>• Informe de mejora CAF 2021</li> <li>• Listado de participante y agenda de la reunión de la Revisión al SGC por la Dirección.</li> <li>• Informes de redes sociales 2023</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se realizan evaluación periódica de los logros de la organización, a todos los niveles, con el monitoreo semestral y anual del PEI 2021-2024 y monitoreos trimestrales de los POA a través de los tableros de mando o dashboard y reuniones con los responsables de área, así como el seguimiento mensual de las actividades en el Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la</p>	<p>No se mencionan mecanismos establecidos para garantizar la continuidad y el seguimiento de las acciones de mejoras establecidas.</p>

Planificación (SISMEP) a todas las unidades organizativas, conociendo cada área los avances y logros de sus actividades en consecución asegurando la ejecución de la estrategia y el alcance de los objetivos para garantizar la continuidad y el seguimiento de las acciones de mejoras establecidas. En estas reuniones, se comparten los logros alcanzados, así como las limitaciones identificadas, estableciendo acciones de mejora aplicables.

La producción de bienes y servicios de la DIGECOG también es monitoreada por la MEPYD como parte interesada en la implementación de la Estrategia Nacional de Desarrollo, quien utiliza el sistema RUTA para articular las metas estratégicas de las instituciones con este instrumento de gestión País. Y por el Ministerio de Hacienda a través del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación – PME- con el fin de cumplir con los objetivos de la Gestión Fiscal.

En las evaluaciones periódicas encabezadas por la Alta Gerencia surgen cambios en la planificación estratégica y operativa de las áreas, pasando líneas de acción, indicadores y actividades a aquellas en las que se han analizado más acorde con su misión funcional establecida reglamentariamente, en ese sentido se ha considerado transferir a la Dirección de Análisis de la Información Financiera dos productos que eran de otras áreas misionales: el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas, antes de la Dirección de Procesamiento Contable, y el Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISANOC), mediante el cual se monitorea y califica a las instituciones

públicas, antes de la Dirección de Normas y Procedimientos.

Del seguimiento mensual del POA 2021, 2022 y 2023 se han ajustados algunas actividades en su forma y tiempo de realización e incluido otras, en temas de tecnología, recursos humanos y del sistema de gestión a la calidad, efectuadas conjuntamente con los responsables o a su requerimiento.

Se evidencia también las autoevaluaciones anuales bajo la metodología CAF desde hace más de 11 años y participaciones en el Premio Nacional a la Calidad con los respectivos informes de mejora, a los que se le realizan planes.

Se hace de conocimiento a todo el personal las actividades de mayor relevancia con las fechas estimadas y los cumplimientos, ejemplos: la Ruta hacia el premio nacional a la calidad 2021, 2022 y 2023 de manera infográfica, así como los avances y logros de las metas.

Se comunica a todo el personal los logros de certificaciones obtenidas en el ámbito tecnológico, de desempeño institucional, del sistema de gestión a la calidad y premio nacional a la calidad, en los correos remitidos por la MAE de fecha 24/04/2023, 12/05/2023, 03/08/2023 05/04/2022, y 13/04/2022.

Se evidencian los indicadores de medición a los objetivos estratégicos a través de los dashboard, en los que se visualiza y se les dan seguimiento a las ejecutorias del Plan Operativo Anual (POA) 2023

con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.

En adición, la Digecog es monitoreada por el Ministerio de Hacienda a través de su Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación como medida de alcanzar sus objetivos en la Gestión Fiscal, aunado a organismos internacionales como el Banco Mundial, Unión Europea, FMI, Gobiernos de Suiza, de Noruega, entre otros, a través de la Metodología PEFA, que mide el desempeño de las Finanzas Públicas-País en base a una serie de indicadores.

Un elemento de gran valor es el seguimiento dado por el MAP, mediante el SISMAP-, en el cual la Digecog ha estado por años dentro de las primeras 6 posiciones.

También se evidencia que la institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, en la reunión de revisión del sistema de gestión de la calidad que se realiza dos veces al año dando cumplimiento con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.

Se evidencia que producto de los monitoreos trimestrales del Plan Operativo Anual (POA), los responsables de áreas realizan planes de acción a las metas no logradas o logradas parcialmente.

**Ver:**

- Informe de PEI 2021, 2022 y 2023
- Matriz de Riesgos y Oportunidades
- Dashboard de indicadores POA 2021, 2022, 2023 y 2024.
- Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados trimestrales POA</li> <li>• Listado de participación en las reuniones de resultados de monitoreo trimestrales.</li> <li>• Correo de la MAE comunicando galardones en el SISMAP, SISTICGE de fecha 05/09/2022.</li> <li>• Formulario de Solicitud de cambio al PEI y POA 2021/2022</li> <li>• RUTA y Sistema PME de Hacienda.</li> <li>• Informe PEFA</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia, que la institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, a través de las siguientes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP), fue diseñado, desarrollado e implementando, con el cual se evalúa el cumplimiento de las actividades, estrategias o líneas de acción.</li> <li>• Herramienta Certool, del sistema de Gestión de la Calidad, el cual es un software diseñado para facilitar la gestión eficiente de procesos y sistemas.</li> <li>• Implementación de la Herramienta Mooc y aplicación de plataforma E-learning en las capacitaciones a las instituciones públicas.</li> <li>• Servicios al usuario del Sistema de Contabilidad Gubernamental</li> <li>• Readecuar y automatizar las</li> </ul>	

- herramientas de gestión de los servicios administrativos.
- Creación del área de servicios al Usuario del Sistema de Contabilidad Gubernamental en la estructura organizacional.
- Monitoreo de la gestión de las TIC.
- Proyecto de automatización de los procesos internos. (uso firma digital/ cero papeles)

Se evidencia la planificación de distintos proyectos innovadores para la mejora de la gestión institucional, contemplados en el Plan Operativo Anual (POA) 2021- 2023 y Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021-2023:

- Desarrollar la metodología para la evaluación del comportamiento de los costos y de los indicadores de eficiencia de la producción pública en República Dominicana.
- Experiencia Cliente y Cultura de Servicio.
- Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, para Impulsar la investigación de la contabilidad pública en República Dominicana.
- Reestructuración Física del Centro de Datos, con el propósito de garantizar una infraestructura tecnológica adecuada.
- Implementar el Sistema de Cumplimiento Normativo o Compliance en la institución.
- Diagnóstico e implementación del Proyecto de ISO 27000, para mejorar la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

Bajo el nombre “Compromiso con el avance tecnológico implementación del Power BI y otras herramientas tecnológicas en las instituciones públicas”, la Digecog inició la jornada en forma presencial el miércoles 11, en uno de los salones de

la institución. El jueves 12 se hizo de manera virtual, con la finalidad de lograr un mejor intercambio de experiencias entre las instituciones participantes a través de una jornada de conferencias, para la implementación del Power BI y otras herramientas tecnológicas.

Entre las instituciones participantes estuvieron el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), la Dirección General de Presupuesto Público (DIGEPRES), la Dirección General de Crédito Público, la Dirección General de Contrataciones Públicas, la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC).

Se efectuó un foro para intercambiar experiencias en la implementación de Power BI en las instituciones públicas, con el objetivo de enriquecer conocimientos e ideas sobre cómo manejar y presentar datos financieros de una manera dinámica, interactiva y comprensible para los ciudadanos, y la toma de decisiones de los encargados de las finanzas públicas.

También se ha creado en 2022, el canal de youtube de la DIGECOG, como innovación en el ámbito de comunicación.

**Ver:**

- Columna del PEI 2021-2024 denominada Estrategias y Proyectos.
- Plan Operativo Anual (POA) 2021.
- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021-2022



2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.

Se evidencia que la institución construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones con la previsión de benchlearning / benchmarking en el PEI 2021- 2024 y POA 2021, 2022, 2023, 2024. Además, se ha elaborado la política de benchlearning / benchmarking, como medida de institucionalizar este valioso instrumento de gestión. A la fecha se han realizado los que se detallan a continuación:

- Ministerio de Hacienda sobre el Control Documental del Sistema de Gestión de la Calidad de la DIGECOG.
- DGII, para conocer su sistema de servicio al cliente y conocer las buenas prácticas de la cultura del servicio de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII),
- La Dirección de Pensiones y Jubilaciones y el Ministerio de Salud Pública con el tema de cuadro integral de mando.
- Buenas prácticas para lograr Gran Premio con el Hospital Hugo Mendoza para conocer su proceso en su logro del Gran Premio implementando la Metodología CAF.
- Cultura de servicio al usuario interno y externo, medición de la efectividad y el monitoreo de la calidad del servicio brindado.
- Cuadro de mando integral, con SIPEN para conocer las buenas prácticas en el uso de esta herramienta para alcanzar metas.
- Monitoreo de servicio PEI con el ministerio de salud pública, para Conocer las metodologías utilizadas para el monitoreo y seguimientos del PEI y Planificación estratégica.

- Implementación de la NORTIC A5 con la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) con el objetivo de motivar al personal e implementar mejores prácticas.
- Responsabilidad social con la Tesorería nacional, con el objetivo de intercambiar buenas prácticas para implementación del programa de Responsabilidad social de la Digecog.
- Procesos de litigios con el ministerio de educación con el objetivo de intercambiar buenas prácticas implementadas en materia de litigios.
- Intercambio de conocimientos de las Normas Básicas de Control Interno, NOBACI entre el departamento de Planificación y Desarrollo y el centro de capacitación en política y gestión fiscal (CAPGEFI).
- Buenas prácticas en la implementación del Modelo CAF con miras a la postulación al Premio Nacional a la Calidad 2023 entre el departamento de Planificación y Desarrollo y Comisión Nacional de Energía.
- Información para mejorar el rendimiento y la eficacia en la aplicación de la Ley 41-08 de Función Pública entre el departamento Jurídico y el Ministerio de Administración Pública.
- Conocer buenas prácticas en la gestión de quejas y Sugerencias entre la Oficina de Libre Acceso a la Información y la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Taller de Design Thinking en el marco de la Semana de la Innovación de la DIGECOG, en colaboración de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), siguiendo los principios establecidos por la Política Nacional de Innovación de la República Dominicana 2030.

- Identificar mejores prácticas, estrategias y lecciones aprendidas acerca de la gestión del cambio entre el Departamento de Planificación y Desarrollo y la empresa Consultora Prosci Iberia y Latam.
- Con entidades homólogas internacionales rectoras de contabilidad del sector público:
  - Perú en el IX Foro de Contadurías Gubernamental de América Latina (FOCAL) 2023, cuyo tema central del encuentro trató sobre el Manual de Estadísticas Fiscales emitido por el Fondo Monetario Internacional.
  - Guatemala donde colaboradores de las áreas misionales participaron en la XXXV Conferencia Interamericana de Contabilidad (CIC) denominada en el 2023 “Hacia un futuro sostenible con ética y transparencia”.
  - China, en el Seminario sobre Planificación Estratégica, seguimiento y evaluación para servidores públicos dominicanos patrocinado por el Ministerio de Comercio de República Popular China.
  - El Salvador, en el taller de Transferencia Fiscal: Compatibilidad, Similitudes y Diferencias entre NICSP, estadísticas fiscales y clasificadores presupuestarios, del 26 de nov al 01 diciembre 2023.
  - Colombia con el tema de la consolidación contable. También se le han realizado consultas sobre los costos de la producción pública.
  - Costa Rica sobre las NICSP, en la que participó la mayoría del personal de la DIGECOG
  - Procesos de Revisión y actualización de los

Instrumentos Normativos Alineados con las NICSP” con la contaduría General de la Nación (CGN), Colombia; para conocer los procesos estratégicos que aplica.

Se evidencia una cultura para la innovación a través de la formación con: el plan de capacitación y la matriz de ejecución del mismo; participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen, adoptan y comparten las mejores prácticas, entre ellos:

- El XIII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD 2023 “Project TransformNation”, celebrado del 29 de septiembre al 01 de octubre del 2023, por el Project Management Institute, así mismo para los años 2021 y 2022.
- Taller “Proyectizando Las Organizaciones del Futuro: Desarrollando el Pensamiento Estratégico con el Método Lego Serious Play.
- El 27 de octubre del 2023, funcionarios de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) participaron en el "Congreso Internacional de Consultores Impositivos (CICI 2023)", con el objetivo de promover el fortalecimiento del sistema tributario dominicano.
- Participación como expositores en la Semana Económica organizada por el Banco Central de la Rep. Dom, en marzo 2023.
- Sesión Técnica FOCAL:
- Proyecto de Norma ED 79 – Activos No Corrientes realizada de manera virtual el 22 de septiembre del 2021.
- Consolidación de Estados Financieros y su

expresión en moneda extranjera, el 18 de noviembre del 2021 y 2022.

Con miras a eficientizar aún más su gestión, en noviembre 2023, DIGECOG renovó su convenio con la Asociación Project Management Institute República Dominicana (PMIRD), organización sin fines de lucro con presencia en 300 territorios e integrado por aproximadamente 700 mil miembros. Este acuerdo tiene el objetivo de sumar esfuerzos y recursos, en el ámbito de sus respectivas competencias, la realización de actividades orientadas a proyectos (desarrollo proyectos, investigación, capacitación, difusión de cultura y extensión de servicios en áreas de interés).

La institución identifica las necesidades de cambio a través de la implementación de proyectos de mejora, como el Proyecto de Gestión del Cambio Organizacional, que propone desarrollar una metodología de gestión del cambio aplicable a la institución, con la finalidad de fortalecer la cultura organizacional y el robustecimiento de los sistemas de gestión que promueven la eficiencia operativa.

Además de la participación de manera virtual en el IX Foro de Contadurías Gubernamental de América Latina (FOCAL) 2023 celebrado en Perú, cuyo tema central del encuentro trató sobre el manual de estadísticas fiscales emitido por el Fondo Monetario Internacional, con el objetivo promover la cooperación entre los países de la región en busca del desarrollo y fortalecimiento de la contabilidad pública como lenguaje de transparencia y rendición

de cuentas de la administración financiera de Latinoamérica.

Se llevó a cabo un proceso de benchmarking entre la consultora Prosci Iberia y Latam, junto a Planificación y Desarrollo de la DIGECOG. Durante esta sesión, se destacó la relevancia y ventajas asociadas a la implementación de una gestión del cambio efectiva en las organizaciones generando conciencia entre los colaboradores sobre este aspecto crucial y se delinearon pautas específicas para la adopción de mejores prácticas.

La Digecog también participó en el primer foro Internacional de Innovación coordinado por el Ministerio Administrativo de la Presidencia, donde se abarcaron temas principales como los retos y desafíos del futuro de la innovación pública, así como espacios de innovación social, tecnológico, sostenibilidad y turismo.

La Digecog ha realizado diferentes foros de procesos internos misionales, tales como en Normativas Contables y Consulta del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), evidenciados en su página WEB en la pestaña Foro.

Efectuó también el 8 de diciembre 2022 el Panel de Validación de la Metodología para determinar los costos de la producción pública, con la participación de expertos externos de las instituciones, entre ellos: académicos de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra y la Universidad Autónoma de Santo Domingo, miembros del Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana y de la Conferencia

Interamericana de Contadores, funcionario del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Directora de Calidad del Gasto y Evaluación de la Gestión Presupuestaria en la Dirección General de Presupuesto, Directora Financiera del Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), director de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Autónoma de Santo Domingo y otros entre ellos Ingenieros y abogados de profesión con más de 10 años de experiencia en las compras públicas.

Se evidencia que la institución, a través de sus instrumentos de planificación, Plan Operativo Anual (POA) 2021-2024 y Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021-2024, proyecta la realización de futuros benchlearning.

**Ver:**

- PEI 2021- 2024
- POAs 2021- 2024
- Política de benchlearning / benchmarking
- Matriz benchmarking
- Fotos taller Design Thinking
- Fotos taller Lego Serious Play
- Fotos IX Foro de Contadurías Gubernamental de América Latina (FOCAL) 2023
- Fotos XXXV Conferencia Interamericana de Contabilidad (CIC)
- Fotos taller de Transparencia Fiscal
- Fotos XIII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD 2023
- Fotos Congreso Internacional de Consultores Impositivos (CICI 2023)
- Informe experiencias Benchlearning MAP
- Fotos Benchlearning MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe o lista de participantes Benchlearning con DIGEPRES, Jubilaciones y Pensiones, Ministerio de Salud Pública</li> <li>• Informe Benchlearning con el Banco Central.</li> <li>• Informe Benchlearning Comisión Nacional de Energía 2023</li> <li>• Informe Benchlearning Ministerio de Administración Pública 2023</li> <li>• Informe Benchlearning Dirección General de Impuestos Internos 2023</li> <li>• Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021-2024</li> <li>• Benchmarking Gestión del cambio, fotos y videos del benchmarking de gestión del cambio con la consultora Prosci Iberia y Latam.</li> <li>• Convenio con la Asociación Project Management Institute República Dominicana (PMIRD)</li> <li>• Proyecto de Implementación metodología de gestión del cambio.</li> <li>• Participación en el Foro Internacional de Innovación</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia la comunicación de la política de la innovación en email del 12 de agosto del 2022 remitido a todo el personal. La comunicación de los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes, se evidencia a través de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección, reuniones de monitoreo trimestrales al POA, reuniones de monitoreo semestrales al PEI, en las que se presentan los resultados relevantes que se han generado en el periodo evaluado. También se evidencia la comunicación de los resultados a través de la sección de noticias del portal web institucional <a href="#">Link</a>, en el que se informa</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



acerca de las actividades relevantes de la institución y sus diferentes logros y estrategias.

Se evidencia la publicación de La Revista Institucional "Contabilidad Gubernamental República Dominicana", un valioso medio que aborda temas de relevancia tanto a nivel nacional como global relacionados con la Contabilidad, las finanzas y la economía. En sus páginas, se exploran no solo los aspectos técnicos y especializados de estos campos, sino también los logros más destacados de la DIGECOG. [Ver link](#).

Se evidencia a través de la publicación de los indicadores de metas presidenciales, que incluyen los resultados obtenidos por la institución en diferentes indicadores de los órganos rectores, como son:

- Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública SISMAP.
- Índice de TIC y Gobierno Electrónico / OGTIC (ITICGE)
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)
- Cumplimiento de la Ley 200-04 (DIGEIG)
- Contrataciones Públicas (DGCP)
- Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contable (SISACNOC)
- Índice de gestión presupuestaria (IGP) (DIGEPRES)
- Índice de transparencia gubernamental.

Además, se comunican los resultados de la institución a través de los siguientes medios de comunicación: Redes sociales Instagram, Facebook, Twitter, Memoria anual, Página web, Boletines

	<p>institucionales, Correos electrónicos, Pantallas de comunicación ubicadas en los pasillos y Murales internos</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias y listados Reunión de Revisión por la Dirección</li> <li>• Convocatorias y listados Socialización PEI</li> <li>• Captura de pantalla Redes Sociales</li> <li>• Revista institucional Contabilidad Gubernamental República Dominicana</li> <li>• Memoria anual 2021, 2022 y 2023</li> <li>• Boletines instituciones en 2021- 2023.</li> <li>• Fotos de murales internos</li> <li>• Indicadores de metas presidenciales</li> </ul>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La Digecog promueve la cultura de innovación durante la Semana de la Innovación 2023 “Digecoginnovando” con aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes que impulsen la mejora continua de nuestros servicios, alineándonos a nuestra Política de Gestión de Innovación, durante el cual se incentivó la participación de 198 colaboradores que respaldan el éxito de las iniciativas de innovación con la participación en charlas de Transformación Digital, Innovación Financiera, Innovación y Creatividad Organizacional. Taller de Design Thinking y cápsulas informativas y motivacionales, cumpliendo así con la visión de la Política Nacional de Innovación 2030 del Gabinete de Innovación, en cumplimiento al decreto 464-21.</p>	<p>No se observan datos cuantitativos y cualitativos que respalden el éxito de las iniciativas de innovación.</p>

Se evidencia, que la institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado a través de los siguientes proyectos:

- Desarrollar la metodología para la evaluación del comportamiento de los costos y de los indicadores de eficiencia de la producción pública en República Dominicana, impactando 67 colaboradores en distintas actividades formativas.
- Experiencia Cliente y Cultura de Servicio, del cual resultó un informe diagnóstico para el diseño de una estrategia de Cultura y Experiencia del usuario a todos los niveles de la institución
- Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, para Impulsar la investigación de la contabilidad pública en República Dominicana, desarrollado al 100% con la participación de 4 concursantes.
- Implementar del Sistema de Cumplimiento Normativo o Compliance en la institución, el cual completó al 100% su etapa de diagnóstico y capacitación de personal y se encuentra en avanzado proceso de revisión, adecuación y elaboración de documentación de acuerdo con su cronograma.
- Reestructuración Física del Centro de Datos, que permitirá Rediseñar físicamente el Centro de Datos con el propósito de garantizar una infraestructura tecnológica adecuada.

- Creación del área de servicios al Usuario del Sistema de Contabilidad Gubernamental.
- Diagnóstico e implementación del Proyecto de ISO 27000, para Mejorar la seguridad de la información y la continuidad del negocio.
- Proyecto de Gestión del Cambio Organizacional, que propone desarrollar una metodología de gestión del cambio aplicable a la institución, con la finalidad de fortalecer la cultura organizacional y el robustecimiento de los sistemas de gestión institucional que promueven la eficiencia operativa de la Digecog.
- Proyecto Experiencia Cliente y Cultura de Servicio Fase II.
- Proyecto de Implementación de procesos de gestión de la innovación.

Se destaca la celebración de la Semana de la Innovación de la Digecog, siguiendo los lineamientos de la Política Nacional de Innovación de la República Dominicana 2030. Entre las actividades desarrolladas en la Semana de la Innovación 2023, se destacan:

- Charla de Transformación digital, aplicada a las instituciones y gestión
- Taller de Design Thinking
- Charla de Innovación Financiera
- Charla de Innovación y creatividad organizacional
- Capsulas formativas
- Concurso Kahoot, entre otros.

También se evidencia los aportes del personal y de otros grupos de interés a través del Foro de Consulta en Normativas Contables, mediante la Web de la DIGECO.

Se evidencia la promoción de herramientas de administración electrónica como el SIGEF, herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del SIAFE. Uno de los principios en el que se soporta el SIGEF es el de la Transparencia, ofreciendo información sobre la gestión financiera del gobierno en forma clara y uniforme.

Se cuenta con la implementación del Sistema de Administración de Bienes, el cual permite conocer en tiempo real los registros de bienes muebles e inmuebles de las instituciones, Sistema Integrado de Servicios (SIS). El portal de DIGECOG se encuentra certificado en las Normas NORTIC A2- 2021, A4-2014, E1-2022 y A3-2014 por la OGTIC.

Se evidencia, que la institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal, ciudadanos / clientes, para la mejora de la gestión al tomar en cuenta sus respuestas en las encuestas internas y externas que se realizan en el transcurso del año 2021, 2022 y 2023.

Se dispone de Chat y Foros Institucionales, los cuales permiten atender las solicitudes de los clientes para hacer frente a sus nuevas expectativas, garantizándoles así la reducción de costos y proporcionándoles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.

También se evidencia que la institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, en la reunión de revisión del sistema de gestión de

la calidad que se realiza dos veces al año, producto de esta reunión se han establecido acuerdos para mejorar la eficacia del sistema, resuelto en su totalidad, según se detalla a continuación:

- Año 2023 – 17 acuerdos resueltos.
- Año 2022 – 15 acuerdos resueltos.
- Año 2021 – 35 acuerdos resueltos.

Producto del informe de retorno de la última postulación al premio nacional a la Calidad de DIGECOG, se han determinado acciones de mejora enfocadas a incluir género y nacionalidad en las encuestas internas/externas, impulsar la inclusión laboral de personas con discapacidad, gestionar acercamientos oportunos con la comunidad.

Un gran hito en las novedades implementadas ha sido la Consolidación de Estados Financieros de diferentes niveles de gobierno del sector público, que por primera vez en la historia gubernamental se cuenta con informaciones de la gestión financiera de manera integrada para facilitar el análisis, la toma de decisiones y robusta transparencia y rendición de cuentas, lo que se ha mantenido de manera consistente en los años 2021, 2022 y 2023.

**Ver:**

- SIAFE/ SIGEF, módulo de contabilidad.
- Reportes del SIAB. / Reportes del SIS 2022 y 2023.
- Informes de proyectos DIGECOG
- Semana de la Innovación DIGECOG
- Foro de Consulta en Normativas Contables
- Certificaciones NORTIC

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de revisión del sistema de gestión de la calidad</li> <li>• Plan de mejora institucional 2024</li> <li>• Sub-portal de Transparencia.</li> <li>• Encuestas internas 2021, 2022 y 2023</li> <li>• Encuestas externas 2021, 2022 y 2023</li> <li>• Consolidación de Estados Financieros</li> </ul>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia una cuidadosa gestión para garantizar la disponibilidad de recursos necesarios destinados a la ejecución de los cambios planificados logrado mediante la formulación y ajuste del presupuesto de gastos en el año 2022, evidenciando incrementos significativos del 9%, pasando de RD\$490,064,557 a RD\$540,255,843.69. De manera consistente, para el año 2023, se refleja un 11%, aumentando de RD\$492,783,812 a RD\$556,592,849.77. Estas cifras incorporan los recursos esenciales para financiar proyectos en el marco del PROGEF, a través de los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema automatizado para la consolidación.</li> <li>• Normativa contable alineada a las NICSP</li> <li>• Saneamiento de la cuenta de construcciones y mejoras en proceso.</li> <li>• Registro de bienes inmuebles identificados y valorados.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Oficina de Gestión de Proyectos (PMO).</li> </ul> <p>Se evidencia, que el PEI 2021-2024, tiene el objetivo estratégico “Gestionar oportuna y eficientemente los recursos financieros de la DIGECOG, garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional.”, que se evalúa a través</p>	

	<p>del "Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)".</p> <p>En el año 2021, se registró una ejecución del 77%, atribuible a la presencia de procesos de compras aún pendientes de ejecución. Sin embargo, en el año 2022, se superó de manera significativa alcanzando un 94%, y se mantuvo un sólido desempeño en el 2023 con un logro del 88%.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Compra y Contrataciones (PACC) 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Informe de seguimiento PROGEF 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Evaluación Semestral PEI 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Presupuesto de gasto y aplicaciones financieras 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Dashboard Administrativo Financiero 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se toman en cuenta las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, con la planificación de los procesos de recursos humanos contemplados en el PEI 2021-2024 y desplegados en el Plan Operativo Anual (POA) 2024, 2023, 2022 y 2021, con los indicadores porcentaje de implementación del plan de carrera, sucesión y desarrollo de</p>	



puestos claves y cantidad de concursos efectuados para ingresos en cargos de carrera administrativa.

Se analiza periódicamente las necesidades futuras de recursos humanos mediante el proceso de requisición de personal realizada por las áreas y posterior elaboración de la Planificación Anual de Recursos Humanos, remitida al MAP y DIGEPRES para aprobación de partida presupuestaria, producto de esta planificación, hasta el mes de marzo 2024 ingresaron a la institución 2 colaboradores, 94 en el 2023 y en el 2022 fueron reclutados 97 colaboradores, así mismo para el año 2021 se contrataron 145 colaboradores que responden al perfil requerido para la implementación de los planes y proyectos formulados.

Asimismo, se evidencia en la detección de necesidades de capacitación, la elaboración del plan de capacitación, planes de mejora y la matriz de sucesión y desarrollo de los años 2024, 2023, 2022 y 2021. También a través de la Política de Gestión del conocimiento, que define los mecanismos y herramientas que favorezcan la adquisición, conservación y transferencia del conocimiento, con la finalidad de que el mismo pueda ser reutilizado y/o aplicado para garantizar la mejora de los procesos sustentados en el logro de objetivos estratégicos.

**Ver:**

- Formularios de Requisición de Personal.
- Planificación de Recursos Humanos.
- Formulario de detección de necesidades virtual del INAP.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2024, 2023, 2022 y 2021</li> <li>• Matriz de Sucesión y Desarrollo 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Política para la Gestión del Conocimiento.</li> <li>• POAs 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Plan de sucesión y Desarrollo 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se evidencia para el año 2023, el ingreso de dos (2) colaboradores a la institución, del registro de elegibles suministrado por el MAP. La celebración de Concursos Públicos en los años 2022 y 2021, la selección del registro de elegibles, en el 2022 de un (1) candidato, (3) en el año 2021 para ocupar cargos vacantes por los principios de mérito, transparencia, publicidad, imparcialidad, legalidad y economía, garantizando las políticas del reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15.</p> <p>Se evidencia la implementación de un manejo transparente de recursos humanos con la elaboración, socialización y ejecución de las siguientes políticas y/o procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.</li> <li>• Política de Compensación Beneficios e Incentivos.</li> <li>• Política de Delegación de Funciones.</li> <li>• Procedimiento de Evaluación del Desempeño Laboral.</li> <li>• Procedimiento de Inducción Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.</li> <li>• Procedimiento de Registro, Control y Nómina.</li> <li>• Manual de Cargo por Competencias.</li> <li>• Matriz de Delegación de Autoridad y Funciones.</li> <li>• Política de Promoción, Ascenso y Traslado</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de entrenamientos cruzados.</li> <li>• Política de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Matriz Desarrollo y Sucesión del Talento Humano.</li> </ul> <p>Todos los procedimientos y políticas enumerados anteriormente forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Han sido implementadas y auditadas tanto por evaluadores internos como por firmas externas de auditoría, en los años 2021, 2022 y 2023. Las no conformidades detectadas son abordadas con acciones de mejora para su cierre.</p> <p>Además, se cuenta con indicadores y dashboard para un eficiente control y seguimiento a los procesos de recursos humanos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Procedimientos de RRHH.</li> <li>• Actas de Concursos 2022 y 2021.</li> <li>• Cartas de solicitud al MAP de candidatos del registro de elegibles 2021, 2022.</li> <li>• Matriz de Delegación de Autoridad y Funciones.</li> <li>• Matriz Desarrollo y Sucesión del Talento Humano.</li> <li>• Escala Salarial actualizada.</li> <li>• Informe de auditorías a los procesos de Recursos Humanos 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Dashboard Recursos Humanos.</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad</p>	<p>Se evidencia la implementación de los principios de igualdad de oportunidades con la celebración de concursos para la promoción y ascensos, respetando las políticas establecidas de imparcialidad,</p>	

<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>igualdad de oportunidades, condiciones, diversidad, cultural y género.</p> <p>Se evidencia el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores en el otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, permiso especial por fallecimiento de un familiar, así como también para cuidar familiares directo, por motivo de enfermedad, permiso para programa de terapia a madres con hijos en condiciones especiales, permiso por día de cumpleaños, para diligencias por motivos personales, licencias y permisos de estudios y docentes con disfrute de sueldo de acuerdo a la Ley de Función Pública 41-08. En el año 2023 se recibieron 254 licencias médicas por enfermedad; 5 licencias por maternidad, 3 licencias por paternidad; en el 2022 se recibieron 189 licencias médicas por los colaboradores, de las cuales, 6 fueron por maternidad.</p> <p>Aprovechando que noviembre es el mes de la Familia y con la intención de fortalecer el vínculo entre Trabajo y Familia, el 25 de noviembre 2023, la Digecog celebró con los hijos de los colaboradores la actividad Salud Divertida, en la cual realizaron actividades de: Evaluación Médica, Chequeo Odontológico, Aplicación de Flúor y Jornada de Vacunación. También, la parte divertida de Payasos, Pinta Caritas, Brindis, acción que impactó con beneficio directamente en nuestros colaboradores.</p> <p>Se evidencia la celebración de la Semana de la Salud 2023 titulada “Prevención para mejor calidad de vida”, efectuada del 24 al 28 de abril donde se invitaron a participar todos los colaboradores de la DIGECOG, e invitamos a los colaboradores del</p>	
--	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Contraloría General de la República y ciudadanos de la comunidad, contó con el apoyo de las ARS HUMANO, ARS SeNaSa y las prestadoras de servicios de salud (Punto Medico y Medex), Ministerio de Salud Pública (Hemocentro Nacional), INFOTEP, y de manera interna con el apoyo del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), Asociación de Servidores Públicos de DIGECOG, los departamentos de Comunicaciones, Administrativo y Financiero, Tecnología.

Durante la semana de salud 2023 se efectuaron las siguientes charlas:

- Autocuidado para Prevención de la Salud
- Hipertensión Arterial y Diabetes
- Donación de Sangre Voluntaria
- Enfermedad Renal (testimonio paciente)
- Felicidad Laboral.

También se ofrecieron las Jornadas:

- **Jornada Cardiovascular** Con una asistencia de 67 colaboradores
- **Jornada Colecta de Sangre** en la que fueron invitadas a participar en charla y colecta instituciones amigas del Homocentro Nacional para un total de 52 colectas distribuidas de la siguiente forma: Contraloría 25, Capegefi 10 y Digecog 17.
- **Jornada Oftalmológica** se realizaron 103 evaluaciones con 80 diagnóstico de Astigmatismo y 23 de Miopía.

La Semana de la Salud 2024 está programada para celebrarse del 15 al 19 de abril 2024 y esta nombrada como “Semana de la salud y el bienestar 2024 “con su eslogan “El mejor regalo es tu salud” la cual contará con charlas de cuidado auditivo, jornada cardiovascular, jornada oftalmológica, así como la participación de instituciones amigas y la comunidad con el apoyo de varias ARS. Además, para finalizar la semana de la salud habrá un día de integración con todos los colaboradores de la Digecog donde estos podrán disfrutar de una tarde de zumba y actividades deportivas.

Se evidencia la asignación cada año de incentivos por desempeño, rendimiento individual y cumplimiento de indicadores

Se evidencia la responsabilidad social en el desarrollo de las siguientes jornadas o actividades:

- Jornada de colecta de sangre por Hemocentro 2023.
- Semana de la Salud 2023 Prevención para mejor calidad de vida.
- Limpieza de Playa Fuente San Gil Malecón de Santo Domingo, D.N. en mayo 2023.
- Donativo al Hogar, Vida y Esperanza.
- Charla desafiándote a ti mismo, bajo la presión social, 2023.
- Entrega de zafacones en el entorno, 2023
- Jornada de Reforestación. Base Naval de Peravia, Baní, noviembre 2022
- Jornada de limpieza de la Playa Los Pescadores, en el Malecón de Santo Domingo, D.N. en junio 22.
- Jornada donación de sangre marzo 2022
- Jornada de Reforestación, Palmar de Ocoa, diciembre 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de Costa, zona del monumento Fray Antón de Montesino, malecón, mayo 2021.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Concursos 2022 y 2021.</li> <li>• Permisos y licencias otorgados.</li> <li>• Aprobación permiso para asistir a terapias de hijos.</li> <li>• Correo informativo actividad Salud divertida, imágenes etc.</li> <li>• Libramiento Nóminas de pago bonos e incentivos.</li> <li>• Publicación de jornadas página institucional.</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia la gestión del desarrollo profesional basado en criterios de igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, con la elaboración anual del Plan de Capacitación y Desarrollo, diseñado de acuerdo a las necesidades de formación detectadas de manera individual por los colaboradores, supervisores y las recomendaciones realizadas, mediante el formulario plan de mejora y desarrollo profesional de la evaluación de desempeño.</p> <p>El desarrollo, igualdad de oportunidades sin discriminación o exclusiones se evidencia con las promociones y reajuste salariales aplicadas a los colaboradores a marzo 2024 se han realizado 16 reajuste salariales: 7 a colaboradores femenino y 9 a masculino. Además de 24 reajustes con promociones, 11 a colaboradores femenino y 13 a masculino.</p> <p>En el año 2023 el desarrollo de la carrera profesional se realizó de la forma siguiente:</p>	<p>No se evidencia un plan como tal para gestionar el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. Un alto porcentaje de los empleados profesionales y técnicos están designados en estatus temporal.</p>

- 71 reajuste salarial: 36 Femeninos y 35 Masculinos.
- 43 promociones y reajustes: 25 Femeninos y 18 Masculinos.
- Promociones: 2 Femeninos y 1 Masculino.

En el año el 2022 se realizaron 123 promociones y 15 aumentos de sueldo. Además, en el mes de diciembre del mismo año 2022 fue realizado un acto de reconocimiento a los colaboradores, en una actividad en el salón de eventos del 5to piso. En el año 2021 se realizaron 03 promociones y 24 ascensos temporales para el año 2021, 07 promociones y 05 ascenso.

Se evidencia la realización de un concurso externo en el año 2022 para cubrir una (1) vacante, 2021 con (03) cargos vacantes, los colaboradores son seleccionados con igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones, brindando la oportunidad de ingresar a la carrera administrativa y/o el crecimiento dentro de la misma.

**Ver:**

- Remisión de formularios de Detección de Necesidades de Capacitación
- Plan de Capacitación y Desarrollo 2024, 2023, 2022 y 2021.
- Formulario Plan de Mejora y Desarrollo Profesional, con recomendaciones de capacitaciones realizadas por los supervisores
- Promociones, y reajustes
- Evaluaciones del Desempeño.
- Actas concurso



<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a una cultura de desempeño con la elaboración de 360 acuerdos de desempeño en el año 2024; 326 en el 2023, 315 en el año 2022 y 304 en el año 2021, asignando metas con objetivos de desempeño alineado al Plan Operativo de su unidad organizativa, dichos acuerdos se monitorean trimestralmente a través de una entrevista de seguimiento y su posterior evaluación del rendimiento individual a final de año.</p> <p>Se evidencia en la política de Gestión del Conocimiento una cultura de desempeño y la asignación de mentores al personal de nuevo ingreso para la inducción al puesto de trabajo, con un seguimiento y retroalimentación mensual para evaluar su nivel de aprovechamiento, también en la elaboración de acuerdos de desempeño de período probatorio, facilita la comparación entre los resultados del colaborador y lo que debió lograr acorde a lo establecido y esperado por la unidad organizativa.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos Desempeño Anual 2024,2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Acuerdos Desempeño Periodo Probatorio</li> <li>• Formulario Monitoreo Acuerdos de Desempeño 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Plantilla Resultados de Evaluación 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Formulario de Inducción al Puesto 2024, 2023, 2022, 2021.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Evaluación Personal Inducido al Puesto 2023, 2022, 2023.</li> <li>• Política para la Gestión del Conocimiento</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización en la detección de necesidades de capacitación, enfocadas en el desarrollo profesional de los colaboradores acordes a las brechas de formación identificadas sin discriminación de género.</p> <p>La implementación de la Política de Igualdad de Género para fomentar y aplicar la igualdad entre mujeres y hombres con la mejora de la situación socioeconómica, laboral, política y cultural en la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG). Además, de la creación y aprobación en el nuevo manual de cargos de la posición de Analista de Equidad de Género, aprobado por el Ministerio de Administración Pública MAP en mayo del año 2022.</p> <p>A marzo 2024, la nómina está compuesta por 367 colaboradores, de los cuales 211 son mujeres para un 57% y 156 hombres para un 43%.</p> <p>Se evidencia permisos otorgados, al personal femenino, para amamantar y llevar sus hijos al pediatra, así como permiso a los padres para asistir a procesos médicos de sus hijos.</p> <p>La escala salarial es aplicada en base al cargo desempeñado, sin discriminación de género.</p>	

	<p>Se evidencia la participación de 107 colaboradores en la capacitación sobre principios básicos de géneros.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Igualdad de Género.</li> <li>• Resolución 003-2022 aprobación Manual de cargos.</li> <li>• Escala salarial.</li> <li>• Plan de Capacitación y Desarrollo.</li> <li>• Estadística de Personal por género.</li> <li>• Listado de asistencia taller Principios Básicos de Géneros.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia una estrategia para el desarrollo de los recursos humanos, con la implementación de las actividades formativas establecidas en el Plan de Capacitación y Desarrollo, las cuales son sugeridas por los directores y/o encargados, en el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>Adicionalmente, la existencia de una Matriz de desarrollo y sucesión, de los años 2024, 2023, 2022 y 2021 la cual está basada en las competencias actuales y futuras, identificando las habilidades y los requisitos a desarrollar en los colaboradores sugeridos para desempeñar puestos claves. También a través de la Política de Gestión del conocimiento, la cual define los mecanismos y herramientas que</p>	

	<p>favorezcan la adquisición, conservación y transferencia del conocimiento, con la finalidad de que el mismo pueda ser reutilizado y/o aplicado para garantizar la mejora de los procesos,</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2024, 2023,2022.</li> <li>• Matriz de Desarrollo y Sucesión Puestos Claves.</li> <li>• Política de Gestión del Conocimiento</li> </ul>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia a través del procedimiento de reclutamiento y selección, el proceso para atraer candidatos, el cual posee los requisitos exigidos por el perfil del cargo y en la publicación de vacantes a través de avisos a concursos, documento que contiene los requisitos mínimos exigidos.</p> <p>También, se evidencia a través del manual de cargos por competencias donde se establecen las descripciones y perfiles adecuados para cada puesto de trabajo.</p> <p>Además, se evidencia que se socializa en el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso los siguientes contenidos: La misión, visión, objetivos, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Política de Calidad y Política de comunicación, los cuales son reforzados mediante el proceso de inducción al puesto de trabajo</p> <p>La DIGECOG orientado a atraer personal con los talentos necesarios cuenta con una escala salarial competitiva y otros beneficios marginales que son otorgados al personal por su rendimiento.</p> <p>En el PEI 2021-2024 se cuenta con un objetivo estratégico que establece el “fortalecimiento y</p>	

	<p>desarrollo de las capacidades del talento humano asegurando el logro de los objetivos, mayor productividad, crecimiento laboral y eficiente gestión de excelencia” con los siguientes indicadores y metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de mentoría al personal de nuevo ingreso implementado, con una meta de 90%.</li> <li>• Implementación del plan de entrenamiento cruzado, áreas sustantivas, al personal perteneciente a carrera administrativa, con una meta de 90%.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviso a concurso</li> <li>• Formulario de inducción</li> <li>• Relación de asistencia al proceso de inducción</li> <li>• Formulario de Inducción al Puesto de Trabajo</li> <li>• Relación de asistencia personal de nuevo ingreso a cursos y talleres</li> <li>• Correos de convocatorias</li> <li>• Escala Salarial</li> <li>• PEI 2021-2024 pág. 14.</li> <li>• Manual de Cargos por competencias</li> </ul>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia la implementación de nuevas e innovadoras formas de aprendizaje con la elaboración de la Política de Gestión del Conocimiento y posterior aplicación en el año 2021, diseñada para definir los mecanismos y herramientas que favorezcan la adquisición, conservación y transferencia del conocimiento, con la finalidad de que el mismo pueda ser reutilizado y/o aplicado para garantizar la mejora de los</p>	

procesos. abarcando aspectos como la inducción al puesto y la transferencia del conocimiento.

Se evidencia la formación en aprendizaje electrónico con las capacitaciones en modalidad virtual, talleres de liderazgo, trabajo en equipo, desarrollo de habilidades gerenciales con una participación de 19 participantes, desarrollo de competencias liderar con el ejemplo con 14 participantes, curso habilidades de liderazgo, taller de identificación, análisis, diseño, y documentación de procesos con 25 participantes, taller planificación y gestión de proyectos y en la realización de Benchlearning con Hospital Dr. Hugo Mendoza enero año 2022 con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos e implementar nuevas prácticas.

Se evidencia la participación de la institución en el panel compartiendo buenas prácticas sobre Evaluación de Desempeño por resultado en el año 2022 y el Seminario compartiendo Buenas Prácticas: Inteligencia Artificial herramienta facilitadora de los servicios públicos en el año 2024.

Se evidencia la creación del Círculo de Calidad de las Informaciones, mediante el cual se promueve el aporte de nuevas y diversas ideas, a fin de mejorar las informaciones que van a ser publicadas en los diferentes portales institucionales.

Se evidencia el trabajo en equipo en la conformación de equipos de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, Elaboración del Plan Operativo Anual, Plan de Acción resultado de la Encuesta de Clima Institucional, reuniones

	<p>departamentales, además en la conformación de los siguientes comités:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Institucional de la Calidad (CIC);</li> <li>• Comité del SISTAP;</li> <li>• Comité de Emergencia y Desastre;</li> <li>• Comité de Compras;</li> <li>• Comisión de Personal;</li> <li>• Seminario de Inteligencia Artificial; herramienta facilitadora de los servicios Públicos;</li> <li>• Comité de Ética Asociación de Empleados;</li> <li>• Comisión de Prevención de Fraude;</li> <li>• Comité Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de Benchlearning con la DIGEPRES y el MAP.</li> <li>• Ministerio de Administración Pública.</li> <li>• Listados de asistencias a cursos y talleres</li> <li>• Minutas de reuniones.</li> <li>• Relación de participantes en jornadas de elaboración PEI y POA.</li> <li>• Política para la Gestión del Conocimiento</li> </ul>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación individual, con la recomendación realizada por los colaboradores y supervisores de áreas.</p> <p>Se evidencia a través del llenado por los supervisores del formulario de plan de mejora, capacitación y desarrollo profesional y la programación en el Plan de Capacitación y Desarrollo de competencias individuales que</p>	

	<p>incluye el desarrollo de habilidades personales, gerenciales y de liderazgo tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialización en tesorería.</li> <li>• Oratoria y maestría de ceremonia.</li> <li>• Redacción de informes técnicos.</li> <li>• Comunicación Asertiva.</li> <li>• Planificación Estratégica.</li> <li>• Inteligencia Emocional.</li> <li>• Resolución de Conflictos Liderazgo Gerencial y Supervisión.</li> <li>• Desarrollo de Competencias Directivas.</li> <li>• Taller sobre Neuro-liderazgo.</li> <li>• Relaciones Interpersonales.</li> <li>• Taller Derechos, Deberes y Régimen Ético y Disciplinario de la Ley No. 41-08 de Función Pública y su Reglamento No. 523-09.</li> <li>• Taller Evaluación del Desempeño por Resultado.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejora, capacitación y desarrollo profesional.</li> <li>• Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>• Plan de Capacitación y Desarrollo 2024, 2023, 2022.</li> <li>• Relación de Asistencia Cursos y talleres.</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso integral de inducción en sus tres tiempos: Inducción a la Institución, Inducción al puesto de trabajo, Inducción a la Administración Pública, esto incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc.</p>	



	<p>Además, el apoyo y guía de los nuevos empleados en la aplicación de la Política de Gestión del Conocimiento, con la asignación de mentores para el proceso de inducción al puesto de trabajo y la transferencia del conocimiento y la posterior evaluación del proceso.</p> <p>También, la elaboración e implementación de la Política para Entrenamientos Cruzados en la cual los trabajadores aprenden a realizar diferentes trabajos dentro de la organización, adicional a la de su cargo.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Inducción al Puesto.</li> <li>• Formulario de Evaluación Personal Inducido.</li> <li>• Formulario de evaluación del mentor.</li> <li>• Política para Entrenamientos Cruzados.</li> <li>• Relación de Asistencia Proceso de Inducción.</li> <li>• Relación de Asistencia Taller de Inducción a la Administración Pública.</li> </ul>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la promoción de la movilidad externa en difusión de publicación de llamados a concurso publicados en el portal concursu y en los traslados interinstitucionales tres (3) traslados al 2023, uno (1) en el 2022, 02 colaboradores en el 2021.</p> <p>Se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los empleados con la realización de concursos internos y externos, así como en la selección de personal de registro de elegibles en los últimos tres (03) años. También se evidencia que al mes de marzo 2024 se han realizado 7 reajuste salariales: 7 a colaboradores femenino y 9 a masculino. Además de 24 reajustes con</p>	

	<p>promociones, 11 a colaboradores femenino y 13 a masculino.</p> <p>En el año 2023 el desarrollo de la carrera profesional se realizó de la forma siguiente: 71 reajuste salarial: 36 femenino y 35 masculino, 43 promociones y reajustes: 25 femenino y 18 masculino, promociones: 2 femenino y 1 masculino.</p> <p>Además, a través de 123 promociones y ascenso en el 2022, 12 promociones y 30 ascensos temporales realizados en el año 2021 de manera interna por meritocracia.</p> <p>También, se evidencia que la institución brinda la oportunidad a todos los colaboradores de participar en concursos internos y externos en la emisión de certificación laboral para esos fines, otorgando permisos para el traslado del empleado a otras instituciones en las cuales aplicaron, permitiéndole participar en las distintas fases del proceso.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal promovido y/o ascendido</li> <li>• Carpeta de concursos.</li> <li>• Correo de vacantes portal concursu.</li> <li>• Certificaciones laborales emitidas.</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación con el desarrollo de talleres sobre la Norma General de Cierre de Operaciones Contables No. 01-2020, impartidos en modalidad virtual a través de la plataforma Teams a 1,093 participantes de 17 instituciones, universidades, colegios y otros. Además, se</p>	

	<p>evidencia el Desarrollo del Diplomado en Contabilidad Gubernamental, impartido en modalidad virtual a una matrícula de 70 participantes de instituciones públicas.</p> <p>Así mismo, el uso de medios electrónicos para recibir formación, como conferencias sobre: trabajo remoto, inteligencia emocional, estrés laboral, resolución de conflicto en el ambiente laboral, etc.</p> <p>También, se evidencian capacitaciones internas para el personal de la entidad, mediante modalidad virtual como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomado en Hacienda e Inversión Pública</li> <li>• Inducción a la Administración Pública</li> <li>• Excel Básico y Avanzado Power Point</li> <li>• Desarrollo de Habilidades Gerenciales</li> <li>• Técnico de Archivo</li> <li>• Habilidades de Liderazgo y Gerenciales</li> <li>• Inteligencia Emocional</li> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Comunicación Efectiva</li> <li>• Desarrollo de Equipos de Altos Rendimientos</li> <li>• Curso Power BI de lo Básico a Intermedio</li> <li>• Introducción a la Administración Financiera del Estado</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de Participación en Cursos y Talleres Modalidad Virtual.</li> </ul>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de</p>	<p>Se evidencia la planificación de las actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos y manejo de conflictos a través del Plan Anual de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Capacitación y Desarrollo, con la conformación del Comité de Riesgo Laboral y Salud Ocupacional (SISTAP), mediante estos entes se han realizado cursos y talleres sobre los temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y salud en el trabajo. Ergonomía, relaciones laborales. Tres (3) Ferias de Salud y Bienestar. Charla del CONADIS.</li> <li>• Socialización del Código de ética.</li> <li>• Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación.</li> <li>• Charlas en prevención de riesgos.</li> <li>• Charlas por el día de la mujer.</li> <li>• Charlas prevención de Cáncer de próstata.</li> <li>• Operativo Prevención Cáncer de mama</li> <li>• Taller Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública</li> <li>• Curso Gestión y Resolución de Conflictos.</li> </ul> <p>Para el año 2023 se impartieron 62 capacitaciones impactando a un total 2,133 colaboradores, en el 2022, se incluyó en el Plan de Capacitación y Desarrollo de la DIGECOG realizar un diplomado en gestión de riesgo, en el fueron capacitados 2 colaboradores y el taller de “Prevención y Protección de riesgos laborales” con la participación de 17 colaboradores en marzo 2022. Se evidencia la gestión de la diversidad, enfoque de género con las charlas impartidas al personal sobre Principios Básicos de Género en el año 2023.</p> <p>Además, se evidencia la conformación del Comité de Ética y la existencia de un Código de Ética Institucional, el cual es distribuido a todos los colaboradores, y socializado en el proceso de inducción interna al personal de nuevo ingreso.</p>	
--	---	--

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación 2024, 2023, 2022</li> <li>• Registro de asistencias a charlas</li> <li>• Código de Ética Institución</li> <li>• Plan de Acción del Comité de Ética</li> <li>• Captura SISMAP Gestión Pública indicadores de capacitación y relaciones laborales</li> </ul>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia la aplicación del formulario de medición de impacto de las capacitaciones, el cual busca medir la eficacia de las capacitaciones impartidas que apuntan al logro de los objetivos institucionales y que además excedan una duración de ocho horas. Conjuntamente, se evidencia con la implementación del Programa de mentoría al personal de nuevo ingreso implementado, con una meta de 90%.</p> <p>Igualmente, se evidencia el traspaso de los contenidos a los compañeros a través de la implementación del programa de entrenamiento cruzado al personal con una meta de 90%, a las áreas sustantivas. Se evidencia con el Plan de sucesión de puestos claves implementado con una meta del 100%</p> <p>Se evidencia la gestión del traspaso de contenido, a través de la aplicación de la Política de Gestión del Conocimiento y el proceso de mentoría.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Medición de Impacto de Capacitaciones.</li> <li>• Política de Entrenamiento Cruzado.</li> <li>• Política de Gestión del Conocimiento.</li> </ul>	<p>No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín de Estadística de Capacitación 2021 y 2022, 2023.</li> <li>• Informe de Ejecución y medición de impacto de la capacitación 2021, 2022, 2023.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia una cultura de comunicación abierta y de diálogo, en el desarrollo de las jornadas para la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos, en los que participa personal de las diferentes áreas y grupos ocupacionales, también a través de las reuniones de monitoreos de acuerdos de desempeño.</p> <p>Se evidencia una comunicación abierta con el uso de los buzones de quejas sugerencia, en la aplicación de encuesta de clima establecidas en el PEI y posterior elaboración del plan de mejora, resultado de las debilidades identificadas, realizado con la participación de una representación de los colaboradores de las diferentes unidades organizativas de la institución.</p> <p>Se evidencia que son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales Gestión y Resolución de Conflictos.</p> <p>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, g_todos, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos.</p>	

	<p>Se evidencia el involucramiento del personal en el proyecto para la certificación en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>También, se evidencia la motivación y el trabajo en equipo en los resultados de las encuestas de clima organizacional, gerencia y liderazgo 2023, 2022.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de asistencia talleres trabajo en equipo.</li> <li>• Talleres de Comunicación Efectiva</li> <li>• Curso Gestión y Resolución de Conflictos</li> <li>• Ver Portal web institucional</li> <li>• Relación de personal capacitado en Normas ISO 9001:2015</li> <li>• Memorias de Reuniones Departamentales</li> <li>• Taller POA 2024, 2023, 2022, 2021</li> <li>• Fotos Jornada Planificación Estratégica</li> <li>• Buzón de Sugerencias</li> <li>• Informe de Resultados de Encuestas de Clima Organizacional 2023, 2022 y 2021</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos de diálogo adecuados en las reuniones de equipos de trabajo de las diferentes unidades departamentales, en los buzones de sugerencias, correos institucionales, reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo del POA.</p> <p>Adicionalmente, se evidencia reuniones departamentales para socializar resultados de encuesta de clima 2023 de manera presencial y sugerencias realizadas para la elaboración del plan de acción con</p>	

	<p>el aporte de ideas, a través de la opción de comentarios abiertos que realizan los colaboradores en la encuesta de clima organizacional.</p> <p>En la administración de la encuesta a los participantes para evaluar las actividades formativas a través de código QR.</p> <p>Se evidencia el seguimiento a 5 quejas y sugerencia depositadas en los buzones en el primer trimestre 2024, 10 del año 2023, 76 correspondientes al año 2022, y 24 del 2021.</p> <p>Se evidencian jornadas realizadas por el departamento de planificación y desarrollo, con personal de las diversas áreas organizativas de la institución para la elaboración de planes operativos 2024, 2023, 2022 y 2021.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reuniones</li> <li>• Fotos Buzones</li> <li>• Informes de apertura del buzón.</li> <li>• Relación de asistencia jornada de Planificación Elaboración Plan Operativo 2024, 2023, 2022, 2021</li> <li>• Actas de Monitoreo del POA.</li> <li>• Actas círculo de calidad de la información</li> <li>• Correo de difusión respuesta a quejas y/o sugerencias presentadas</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias,</p>	<p>Se evidencia la actualización en enero del 2024 de la Asociación de Empleados de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (ASP-DIGECO).</p>	



<p>objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>También, la existencia de la Comisión de Ética, el Comité de Calidad y la conformación del Comité SISTAP.</p> <p>En el año 2023, se evidencia el involucramiento en el proceso de implementación del Sistema integrado de Gestión de Antisoborno y Cumplimiento SGAC.</p> <p>Asimismo, la capacitación de colaboradores de distintas áreas en Identificación, Análisis, Diseño y Documentación de Procesos, Simplificación de Trámite, Planificación Estratégica y Auditor Líder, Auditor Interno y Análisis de Causa Raíz.</p> <p>Se evidencia la participación de colaboradores de todas las áreas que integran la institución en la elaboración del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales, 2024, 2023, 2022. Los procesos son documentados por los responsables de los mismos en coordinación con todos los involucrados en los diferentes pasos.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de todo el personal de la institución en el proceso de Recertificación en la Normas ISO 9001:2015. Se evidencian acciones de mejoras implementadas con el objetivo de dar respuesta a No conformidades resultado de auditorías internas y externas. Además, se evidencia el involucramiento de todo el personal en el proyecto de postulación al Premio Nacional a la Calidad 2024, 2023, 2022 y 2021.</p> <p>Se evidencia además como se involucra a los empleados de cada área en el diseño de procesos, procedimientos y en la elaboración del PEI y POA.</p>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Se realizaron planes de mejoras resultados de las encuestas de clima organizacional, 2022, en las encuestas de servicios ofrecidos por administrativo financiero y tecnologías de la información y comunicación, en las jornadas de salud y bienestar celebradas en la organización, en la jornada para el llenado de Guía Marco Común de Evaluación, CAF.</p> <p>También, tras las evaluaciones realizadas por el IDOPPRIL (antes ARLSS) en el año 2023, se elaboró un plan de acción a ejecutarse en 2024 para mitigar riesgos que pudieren poner en peligro la salud de los empleados.</p> <p>Se evidencia la integración del personal en actividades de la semana de la innovación y de la calidad.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de constitución de Asociación de Empleados y acta de elecciones 2021.</li> <li>• Acta de Constitución SISTAP.</li> <li>• Certificación en Normas ISO 9001:2015.</li> <li>• POA 2022, 2023,2024</li> <li>• Planes de mejoras producto de la encuesta de clima y autoevaluaciones.</li> <li>• Informe de Seguimiento del PM.</li> <li>• Informe de Evaluación de Riesgos Laborales</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia acuerdos de desempeño laboral entre supervisor y supervisado, tomando como base los planes operativos anuales, los cuales son elaborados con la participación del personal de todas las áreas estableciendo las metas de manera consensuada. Se</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>realiza el seguimiento trimestral a los acuerdos establecidos para la evaluación del desempeño, comisión de personal para resolución de conflictos, elaboración y seguimiento a los planes operativos. Se evidencia capacitaciones a los directivos orientadas a fortalecer el diálogo y el consenso, tales como: Comunicación Asertiva, Oratoria para Ejecutivos, Desarrollo de Habilidades Gerenciales, Habilidades de Liderazgo, Planificación Estratégica, Inteligencia Emocional, Gestión y Resolución de Conflictos, Liderazgo Gerencial y Supervisión, Desarrollo de Competencias Directivas, Taller sobre Neuro-liderazgo, Relaciones Interpersonales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de acuerdo de desempeño, 2021, 2022, 2023 y 2024</li> <li>• Monitoreo de acuerdos de desempeño.</li> <li>• Formulario de evaluación y actas de comisión de personal</li> <li>• Actas de Monitoreo del POA 2022, 2023 y 2024</li> <li>• Fotos Jornada de Planificación Estratégica 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Listado de participantes en Jornada de Planificación 2024,2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Listado de asistencia a cursos y talleres</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia en los planes operativos la aplicación y socialización anual de la Encuesta de Clima Organizacional 2023-2022 2021 la posterior elaboración de Planes de Mejoras y la socialización de los resultados de dichas encuestas, realizados con la participación de una representación del personal de las áreas. Se evidencia la aplicación de la encuesta de Gerencia y Liderazgo. Además, se</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>evidencia la aplicación de Encuesta de Clima Ético en el año 2021 y elaboración de sus respectivos planes de acción.</p> <p>Se evidencia en el Plan Estratégico 2021-2023, la realización de la encuesta de clima con una meta del 90% de satisfacción.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Organizacional 2023, 2022, 2021 y sus planes de mejora</li> <li>• Encuesta de Clima Ético.</li> <li>• Planes Operativos 2023, 2022, 2021</li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, con las medidas implementadas por la unidad de servicios médicos y Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Administración Pública, (SISTAP); con la realización de 3 simulacros de evacuación que se realizan periódicamente para comprobar con anticipación si las acciones que se han preparado son eficientes para actuar ante una emergencia o desastre.</p> <p>Se evidencia en la elaboración del Plan de Emergencia Institucional, la colocación de letreros de señalización de las rutas alternas de evacuación; colocación de extintores de incendio en lugares claves y de bombillas para una adecuada iluminación.</p> <p>Se evidencia la celebración de jornadas de salud, que se realiza anualmente para beneficio de los colaboradores, en el 2023 se realizó un operativo de toma de 300 muestras de COVID-19 con el equipo de médicos del Ministerio de Salud Pública.</p>	

Además, con la jornada de vacunación a todo el personal, contra la Influenza (H1N1) en coordinación y recomendación del Ministerio de Salud Pública por el incremento de los casos presentados en el país. En el 2022 se aplicaron 3ra. y 4ta. Dosis (Covid-19), las jornadas contra tétano y Hepatitis B.

Se evidencia en las facilidades de transporte al personal para evitar posibles riesgos en el trayecto de su casa hacia el trabajo y viceversa, se asegura el traslado en transporte institucional al personal para asistir a labores externas.

Se evidencia la realización de talleres para el cuidado de la salud como son:

- Seguridad y salud en el trabajo
- Ergonomía
- Charla Salud Ocupacional
- Taller Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública
- Charla Estilo de vida Saludable
- Relaciones laborales
- Limpieza e higiene en el lugar de trabajo.
- Entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación.

Se evidencia el cumplimiento de los requisitos de seguridad laboral, con el establecimiento de buenas condiciones de trabajo mediante la adquisición de sillas y cubículos ergonómicos y la orientación de las puertas de acceso para que abran hacia adentro producto del informe de evaluación de riesgos identificado en el levantamiento realizado por

Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), se evidencia la realización de plan de mejora, resultado de dicho informe; además las remodelaciones de las áreas en el año 2021, para que los colaboradores cuenten con un espacio adecuado para el desempeño de sus funciones.

Se evidencia que en el Plan Operativo 2024, 2023 y 2022 se tiene establecido el siguiente indicado: Porcentaje de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales reportados al IDOPPRIL, con una meta del 100%.

Ante la declaratoria nacional de emergencia producto de la pandemia por COVID-19, fueron implementadas medidas orientadas a prevenir el riesgo de contagio, tales como:

- Implementación del teletrabajo.
- Realización de reuniones virtuales.
- Implementación de capacitaciones en modalidad virtual.
- Distribución de mascarilla a todo el personal  
Aplicación de pruebas PCR y antígenos.
- Colocación de dispensadores de gel en el área de los pasillos.
- Distribución de guantes, realización de jornadas de salud.
- Seguimiento constante de la responsable de servicios médicos al personal con síntomas y aquellos que resultaban positivo al virus.

**Ver:**

- Acta de constitución del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Letreros de Señalización.</li> <li>• Planificación de simulacro.</li> <li>• Extintores en las áreas.</li> <li>• Actas de Comité SISTAP.</li> <li>• Relación de Asistencia a Jornada de Vacunación.</li> <li>• Informes Médicos.</li> <li>• Sillas y Cubículos Ergonómicos.</li> <li>• Listado de Asistencia Jornada de la Salud.</li> <li>• Informe de Riesgos Laborales. 2023</li> <li>• Fotos y listado de participación a entrenamiento al Comité del SISTAP en Extinción de Incendios y Evacuación</li> <li>• Listados de participación en talleres y cursos virtuales</li> <li>• Relación de entrega de guantes y mascarillas</li> <li>• Relación de personal que se le realizó prueba PCR y de antígenos</li> <li>• Correo de notificación inicio del teletrabajo</li> <li>• Foto de remodelaciones realizadas</li> <li>• Factura de compras</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de las condiciones que sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados con la implementación de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de teletrabajo durante la declaratoria de pandemia</li> <li>• Extensión de veinte minutos para el horario de almuerzo</li> <li>• Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos</li> <li>• Permisos para estudios universitarios capacitaciones y talleres</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acudir a requerimientos de la justicia Licencias pre y post natal</li> <li>• Licencia por paternidad</li> <li>• Permiso de una hora al día para la lactancia</li> <li>• Licencias por matrimonios</li> <li>• Flexibilidad de horario para actividades docentes.</li> <li>• Permiso por fallecimiento de familiares</li> <li>• Permiso para el cuidado de familiares directos.</li> <li>• Permisos y licencias por estudios nacionales e internacionales</li> <li>• Día libre por motivo de cumpleaños</li> <li>• Jornada Salud Divertida para los hijos de los colaboradores</li> <li>• Charla Manejo del Estrés y la Ansiedad</li> <li>• Charla Felicidad Laboral</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de notificación inicio del teletrabajo y relación distribución del personal en teletrabajo</li> <li>• Carpeta Jornada Salud Divertida</li> <li>• Acción de Personal de Licencias por Estudios</li> <li>• Formularios de Solicitud de Permiso</li> <li>• Licencias Médicas.</li> <li>• Permiso para labores docentes</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia prestar atención a las necesidades de los colaboradores desfavorecidos y con discapacidades, con el subsidio de un cien por ciento (100%) del costo del almuerzo al personal, según su nivel de ingresos, servicio de transporte, suministro de uniforme libre de costo al personal de servicios generales, oportunidad capacitación y formación, oportunidad de ingreso a la institución en igualdad de condición.</p>	



	<p>Se evidencia taller impartido al personal de la institución sobre Discapacidad y Empleo desde un Enfoque de Derecho.</p> <p>Se evidencia la oportunidad de crecimiento laboral con la promoción de colaboradores de estatuto simplificado al grupo ocupacional II.</p> <p>Se evidencia la concientización a los colaboradores con el taller impartido de Trato Digno a las Personas con Discapacidad, desde un enfoque de Derecho, impartido por CONADIS.</p> <p>Se evidencia la inclusión a la institución de un colaborador con discapacidad visual.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de Compensación, Beneficios e Incentivos</li> <li>• Ver acción personal</li> <li>• Autobús de Transporte</li> <li>• Expediente del personal con discapacidad</li> <li>• Propuesta de Asignación de subsidios por almuerzo</li> <li>• Relación de Personal beneficiado con uniformes</li> <li>• Relación de participantes en taller</li> </ul>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencian planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma monetaria o no con la elaboración de la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores, con la entrega de reconocimientos por antigüedad y trayectoria, a los servidores con más de once años de servicios.</p>	<p>No se observaron evidencias sobre planes definidos y adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no.</p>

	<p>Se evidencia con reconocimiento a los empleados por alto rendimiento, así mismo el otorgamiento de un día libre por día de cumpleaños, día libre por jornada extraordinaria por la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las rentas (ERIR), celebración de almuerzos festivos por logro de metas, celebración de actividades de integración, felicitaciones a través del correo institucional por día de cumpleaños, conformación de equipo deportivos, entrega de bonos por desempeño, incentivos por rendimiento individual, pago de horas extraordinarias, pago de incentivo por logro de indicadores.</p> <p>Se evidencia reconocimiento semestral al personal y equipos por su excelente desempeño, reconocimiento a las áreas por rendimiento en las ejecutorias del POA 2021 y 2022, además de los reconocimientos al personal por apoyo en la organización de actos conmemorativos</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Compensación, Beneficios e Incentivo.</li> <li>• Certificados de reconocimiento al personal.</li> <li>• Captura de correos felicitaciones por logros y cumpleaños.</li> <li>• Fotos y videos actividad de cierre.</li> <li>• Libramiento Nóminas de pago bonos.</li> <li>• Pergaminos de reconocimiento a las áreas.</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

Documento Externo  
SGC-MAP

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</li> </ul>	<p>Se evidencia a través de la matriz de partes interesadas que la Digecog ha identificado, las necesidades y expectativas de los socios claves del sector privado, de la sociedad civil, del sector público y proveedores, en la misma se describe la forma en que la institución da respuesta a los requerimientos.</p> <p>Como mecanismo para identificar y actualizar los grupos de interés relevantes para la institución, el POA 2022-2023-2024 contienen la actividad de realizar levantamiento de los grupos de interés por áreas, como parte del producto de Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes y partes interesadas. Además, tanto dicho POA y los del 2023 y 2024 tienen el producto de Sistemas de información desarrollados y actualizados acorde con los requerimientos de las partes interesadas.</p> <p>Se evidencia la firma de acuerdos de cooperación entre veinticuatro (24) instituciones del Gobierno Central y esta Dirección General, con la finalidad de impulsar el saneamiento de las cuentas contables, proyecto que cuenta con el apoyo del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración y de las Finanzas Públicas y la Movilización de Recursos Internos (PROGEF).</p>	

Se evidencia además que durante los años 2022 y 2023 fueron suscritos los siguientes acuerdos de cooperación mutua:

**Del año 2022:**

- Centro Nacional de Ciberseguridad
- Servicio Nacional de Protección Ambiental (Senpa)
- Programa Nacional para la Promoción de la Ética (Proética).
- Project Management Institute R.D. (Capítulo PMI).
- Instituto Dominicano para la Calidad (Indocal).

**Del año 2023:**

- Project Management Institute R.D (Capítulo PMI).
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP),
- Ministerio de la Presidencia (MINPRE),
- Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Contraloría General de la República dominicana (CGR).

Además, desde el 2021 se evidencia el compromiso de Digecog con el Hemocentro Nacional de la República Dominicana con la finalidad de que los colaboradores participen de manera voluntaria en las donaciones de sangre que se realizan semestralmente.

Asimismo, los POA's 2023 y 2024 cuentan con el objetivo operativo de: Producir informaciones con enfoque económico financiero, en formato de informes analíticos y estadísticas, fiables, oportunos

e innovadores, para la rendición de cuentas y partes interesadas. Esto evidencia que la institución identifica e involucra a las partes interesadas al momento de desarrollar los productos y servicios que ofrece.

Además, se evidencia el tipo de relación entre Digecog y los proveedores, a través de los contratos en los que se establecen plazos de entrega, mantenimiento, monto y duración.

Se evidencia que la institución suscribe acuerdos formales de colaboración con las entidades públicas, privadas y sin fines de lucros siguientes:

**Sector Privado:**

- Green Love

**Sector Público:**

- Centro de Capacitación y Gestión Fiscal (CAPGEFI).
- Dirección General de Bienes Nacionales
- Dirección General de Catastro Nacional
- Ministerio de Administración Pública (MAP)
- Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).

Se evidencia que la Institución mantiene otras relaciones estrechas con el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Hacienda, el Banco Central de la República Dominicana y la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE).

**Ver:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de acuerdos de saneamiento nov 2022 y 2023.</li> <li>• POA 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Matriz de seguimiento a los acuerdos institucionales.</li> <li>• Acuerdos con instituciones.</li> <li>• Matriz de partes interesadas.</li> <li>• Comunicación seguimiento a los acuerdos.</li> <li>• Formularios seguimiento de acuerdos y convenios completados por las áreas.</li> <li>• Compromiso con Hemocentro.</li> </ul>	
<p>– Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se evidencia que se desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, con la firma de 24 nuevos acuerdos con instituciones públicas para fines de saneamientos de sus cuentas contables y acuerdos con organismos del sector público y de la sociedad civil, los cuales fueron planificados en el Programa de Apoyo al Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF).</p> <p>Se evidencia acuerdo de colaboración con el <b>Project Management Institute República Dominicana (capítulo PMI)</b> con la finalidad de capacitar al personal en las mejores prácticas en gestión de proyectos. Además, se evidencia la firma de acuerdos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Instituto Dominicano para la Calidad (Indocal)</li> <li>• El Programa Nacional para la Promoción de la Ética (Proética)</li> <li>• El Servicio Nacional de Protección Ambiental (Senpa). (Comunicaciones)</li> </ul>	

Se evidencia a través de la matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios que la Digecog ha desarrollado acuerdos de colaboración con los socios claves del sector privado, de la sociedad civil, del sector público y proveedores, describe la forma que la institución da respuesta a los requerimientos.

Conjuntamente, se evidencian los acuerdos de cooperación internacional con los organismos de financiamiento: la Delegación de la Unión Europea a través de la Asistencia Técnica del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración de las Finanzas Públicas y la Movilización de Recursos Internos En República Dominicana (PROGEF).

Se cuenta con una matriz de evaluación de los proveedores en la cual se valora el servicio prestado a través de indicadores.

La Digecog desarrolló en los años 2021, 2022 y 2023 una campaña interna de responsabilidad social, sobre el reciclaje de plástico en la institución, para crear conciencia en los colaboradores y minimizar el impacto medioambiental negativo.

**Ver:**

- Matriz de seguimiento a los acuerdos.
- Acuerdos con instituciones.
- Matriz de evaluación de proveedores
- Acuerdo con Green Love
- Informe de material reciclado 2022 y 2023
- Plan de Responsabilidad Social Digecog
- Contrato con C&C Technology Supply, SRL y el contrato con suplidor de almuerzo

<p>– Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se evidencia en la matriz de seguimiento a los acuerdos y convenios interinstitucionales que la Digecog define el rol y responsabilidades de cada socio, estableciendo controles, monitoreos continuos y evaluaciones de los resultados de las alianzas.</p> <p>En la actualidad la Digecog cuenta con 43 acuerdos, que se les aplica monitoreo según su fecha de vencimiento, asimismo existen mecanismos de seguimiento oportuno para el fiel cumplimiento de lo estipulado.</p> <p>Además, la Digecog evalúa de manera oportuna los proveedores a través del portal de la Dirección General de Contrataciones Públicas. La institución aplica encuestas de satisfacción de los servicios de alimentación en el 2023.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento a acuerdos.</li> <li>• Matriz de evaluación de proveedores</li> <li>• Capturas de pantallas del portal de los proveedores evaluados.</li> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios de Alimentación 2022 y 2023.</li> <li>• Informe de Auditoría interna 2022 y 2023.</li> <li>• Plan de Acción del servicio de alimentación 2022 y 2023.</li> </ul>	<p>No en todas las alianzas se incluyen sistemas de control, evaluación y revisión de las mismas.</p>
<p>– Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La Digecog ha identificado las necesidades de las alianzas público-privada (APP) de largo plazo y las ha desarrollado apropiadamente a través de la alianza con la empresa Green Love en el manejo y</p>	



	<p>disposición de los residuos sólidos con la gestión del reciclaje de papel, cartón, plástico y tóners.</p> <p>Las alianzas público-privada, se evidencia a través del acuerdo de colaboración con el <b>Project Management Institute República Dominicana (capítulo PMI)</b> con la finalidad de capacitar al personal en las mejores prácticas en gestión de proyectos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo entre Green Love, SRL y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog).</li> <li>• Informe de manejo de residuos (Green Love).</li> <li>• Acuerdo de colaboración con el Project Management Institute República Dominicana (capítulo PMI).</li> </ul>	
<p>– Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se evidencia que Digecog selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social, al momento de la contratación de proveedores que cumplen sus obligaciones fiscales, impactando a la sociedad con el cumplimiento de las responsabilidades regidas por la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y las obligaciones que de ellas se desprenden, así como en el cumplimiento de un mínimo del 20% de las compras de Productos que sean de Origen, Manufactura o Producción Nacional a las MYPIMES.</p> <p>Se evidencia que la Institución aplica criterios de responsabilidad social, a través de acciones concretas como la adquisición de materiales</p>	

	<p>gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y tóner.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licitaciones y procesos de compra de esos insumos (Compra).</li> <li>• Monitoreo realizado por DGC.</li> <li>• POA 2023.</li> <li>• Monitoreo POA 2023.</li> <li>• Efectividad del PACC</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y el Plan Operativo Anual (POA) 2024 contienen el objetivo estratégico de: <i>Asegurar la aplicación de buenas prácticas contables en las instituciones del sector público, de forma sistemática y medible, para garantizar la transparencia de las informaciones producidas por el sistema de contabilidad gubernamental y la rendición de cuentas, acompañados de sus respectivos indicadores y metas.</i></p> <p>Asimismo, el PEI 2021-2024 cuenta con el objetivo estratégico de: <i>Lograr un alto reconocimiento como institución rectora de la contabilidad gubernamental, socialmente responsable, que produce información fiable y oportuna.</i> Igualmente, el PEI cuenta con el objetivo estratégico de <i>Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos</i></p>	

*abiertos, en el mismo se han establecido tres indicadores con sus respectivas metas y responsable de su ejecución.*

Se evidencia que Digecog como órgano rector de la contabilidad gubernamental vela por la transparencia de las finanzas públicas en todas las instituciones del Estado, con la elaboración anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR).

La institución tiene una política proactiva de información establecida de manera formal mediante la Política de Comunicación, así como las informaciones suministradas a través de la OAI, Portal de Transparencia, publicaciones, boletines, actividades y proyectos de la organización en el portal web, periódicos de circulación nacional y redes sociales.

En adición, se evidencia el compromiso de la institución con sus clientes/usuarios con la renovación de la Tercera Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP, mediante la resolución No. 046-2024, d/f 22/02/2024 con una evaluación, de su Segunda Versión, de 99% y 100% en los años 2023 y 2024 respectivamente.

Se evidencia en el año 2022, la recertificación en la norma NORTIC A3, sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Además de la certificación NORTIC A6 sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano.

**Ver:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos e Indicadores Transparencia plasmados en el PEI 2021-2024</li> <li>• Indicadores Transparencia en el POA 2023 y 2024.</li> <li>• Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2022 y 2023.</li> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Publicaciones en la prensa.</li> <li>• Informaciones suministradas por la OAI 2022 y 2023.</li> <li>• Política de Comunicación.</li> <li>• Resolución No. 046-2024 3ra. Versión Carta Compromiso al Ciudadano febrero 2024-2026.</li> <li>• Recertificación NORTIC A3 en Publicación de Datos Abiertos.</li> <li>• Certificación NORTIC A6 en Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano.</li> <li>• Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, linkedin).</li> <li>• Informes Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2023 y 2024.</li> </ul>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), a través de varios medios, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de Servicios a usuarios externos 2022.</li> <li>• Encuestas de satisfacción a los participantes en las capacitaciones en contabilidad gubernamental 2022</li> <li>• Reporte estadístico de Quejas y Sugerencias externas 2022</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad 2023</li> <li>• Matriz de Seguimiento a quejas y sugerencias 2022 y 2023 y 2024.</li> </ul> <p>Se evidencia la decisión de Digecog de involucrar a los ciudadanos/clientes en las consultas y co- diseño de los productos institucionales, a través de la participación de los grupos de interés en las jornadas de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y Plan Operativo Anual 2024.</p> <p>Se evidencia que la institución está abierta a recibir ideas, sugerencias y/o quejas que desean realizar los clientes ciudadanos, acerca de los servicios que se detallan a continuación: SIAB, Mesa de Diálogo, asistencia técnica, asistencia normativa, entre otras.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias.</li> <li>• Informe de encuestas de satisfacción realizadas.</li> <li>• Captura de pantalla del enlace directo de Datos Abiertos. (distintos formatos).</li> <li>• Informes de encuestas usuarios externos.</li> <li>• Informe de encuestas OAI.</li> <li>• Reporte estadístico de las solicitudes de información 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Informes de encuestas capacitaciones.</li> <li>• Lista de participantes externos en jornada POA 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia la definición del marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios, como son:</p>	

- Política para diseño y análisis de encuestas.
- Política de gestión de buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones.
- 3ra. Versión Carta Compromiso al Ciudadano.
- Encuestas de Satisfacción a clientes externos 2022 y 2023.
- Buzones de quejas y sugerencias
- Matriz de Seguimiento a quejas y sugerencias 2022 y 2023 y 2024.

Se evidencia el incentivo a la participación de los ciudadanos/clientes, a través del enlace de la línea 311 disponible en el portal web institucional.

Se evidencia la elaboración de una matriz para la gestión de Quejas y Sugerencias. Se gestionan las respuestas a los usuarios y se asegura que dichas respuestas les sean remitidas.

**Ver:**

- Política para diseño y análisis de encuestas.
- Política de gestión de buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones.
- 3ra. Versión Carta compromiso al ciudadano.
- Encuestas de Satisfacción a clientes externos 2023.
- Buzones de quejas y sugerencias.
- Formulario de encuestas.
- Informes de encuestas realizadas.
- Enlace en el portal web a línea 311
- Reporte estadístico de Quejas y Sugerencias externas 2022 y 2023
- Matriz de Seguimiento a quejas y sugerencias 2023 y 2024.

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, a través del monitoreo y socialización de la tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual fue renovada luego de incorporar las mejoras plasmadas en el informe de evaluación CCC.</p> <p>Se evidencia que, en el portal web de la institución, se encuentran disponibles los diferentes servicios, así como también en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos que administra el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informe de evaluación CCC 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Resolución No. 046-2024 del Ministerio de Administración Pública.</li> <li>• Captura de pantalla Portal Web Digecog.</li> <li>• Observatorio Nacional del MAP</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se evidencia la gestión financiera alineada a los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente, vinculado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, con el objetivo de: <i>“Gestionar oportuna y eficientemente los recursos financieros de la Digecog, garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional”</i>. Asimismo, alineada a los Planes Operativos Anuales (POA) 2022, 2023 y 2024 con el objetivo de: <i>“Garantizar el buen uso de los recursos financieros mediante la ejecución de operaciones eficaces cumpliendo con el marco normativo”</i> y Plan Anual de Compra (PACC 2022, 2023 y 2024). En ambos instrumentos del PEI y POA se han establecido indicadores de medición con sus respectivas metas.</p> <p>De igual manera, la Digecog tiene alineado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la gestión financiera a través del Sistema Ruta, el cual es una plataforma tecnológica del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo en la que se visualizan los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos estratégicos a través del seguimiento a los indicadores presupuestarios.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Presupuesto formulado 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Presupuesto Institucional ejecutado 2023.</li> <li>• Captura de pantalla del Sistema Ruta</li> <li>• Plan de Compras Institucional 2023.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura programática T4 2023.</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia el análisis de los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras, mediante la Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas. Esto se realiza elaborando y ejecutando el presupuesto alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POA) con sus respectivos indicadores y metas.</p> <p>Asimismo, se ha elaborado la matriz de riesgos a los procesos y la matriz de oportunidades a los objetivos. En el proceso de gestión presupuestaria el cual tiene como objetivo formular y ejecutar el presupuesto de acuerdo a las normas y leyes establecidas por la institución, se ha identificado el riesgo de: Presupuesto planificado ejecutado parcialmente, para el cual se ha identificado el plan de mitigación con la siguiente acción: <i>Gestionar la remisión del PACC correspondiente a cada área, para el seguimiento de sus requerimientos.</i></p> <p>Se evidencia que las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del Órgano Rector, a través del Comité de Compras Institucional, en el que se analizan las ofertas de cada uno de los procesos. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde a los requisitos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas reuniones comité de compras 2023.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadro comparativo de precios 2023.</li> <li>• Matriz de riesgos 2023.</li> </ul>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que la Digecog asegura la transparencia financiera y presupuestaria, a través de la publicación en el Sub-portal transparencia de la institución del presupuesto 2022 y 2023, la ejecución presupuestaria mensual y trimestral del año 2022 y 2023, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, y brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>Se evidencia la formulación del presupuesto 2023 y 2024 por resultados basado en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de los productos terminales de la institución. Así como las evaluaciones del IGP por parte de la Dirección General de Presupuesto, alcanzando índices de excelencia de 98 y 96 respectivamente.</p> <p>Además, se evidencia el cumplimiento a la ley de Compras y Contrataciones No. 340-06, decreto No. 15-17 sobre Procedimientos y Controles de gastos públicos en las Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, Resolución No. 143-2017 que aprueba directrices complementarias para la implementación del Decreto No. 15-17, Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, decreto No. 486-12 que crea la DIGEIG y su resolución No. 01-13; que define el mapa sitio requiriendo la publicación de los documentos siguientes:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto Institucional</li> <li>- Ejecución Presupuestaria</li> <li>- Plan Anual de Compras (PACC)</li> <li>- Compras por debajo del umbral</li> <li>- Compras Menores</li> <li>- Compras dirigidas a MIPYME</li> <li>- Licitación Pública</li> <li>- Estado de Cuenta Suplidores</li> <li>- Ingresos y Egresos</li> <li>- Informes de Auditorias</li> <li>- Inventarios de Activos Fijos</li> <li>- Inventarios de Almacén</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla del Sub-portal de Transparencia</li> <li>• Ranking de la DIGEIG 2022 y 2023</li> <li>• Ranking Metas presidenciales 2022 y 2023</li> <li>• Informe de ejecución de producción físico-financiera 2023</li> <li>• Informe de compras dirigidas a MIPYME 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se evidencia una gestión eficiente de los recursos financieros del año 2022 y 2023, con el control del Presupuesto Institucional y el Plan Anual de Compras y Contrataciones, a través de la ejecución trimestral del presupuesto y la efectividad del PACC 2022 y 2023.</p> <p>Se evidencia que la Digecog realiza sus actividades de compras de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes, mediante la asignación de las cuotas presupuestarias por el órgano rector</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Dirección General de Presupuesto DIGEPRES, a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).

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

- El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.
- La elaboración del Plan Plurianual sectorial 2021-2024.
- La formulación de los presupuestos institucionales por resultado basado en el modelo de estructura programática 2022 y 2023.
- La evaluación de la eficacia y eficiencia del presupuesto.
- El Informe de ejecución de producción físico- financiera.
- Los Planes de Compras y Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.
- Sistema RUTA del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD) que vincula los objetivos estratégicos planteados en el PEI 2021-2024 con los recursos necesarios para su ejecución.

	<p>El Sistema de Análisis y Cumplimiento Normativas Contables (SISACNOC) que tiene como objetivo contribuir a que las instituciones del Sector Público dominicano produzcan información de propósito general fiable, veraz, de calidad y oportuna, destinadas a la toma de decisión, transparencia y rendición de cuentas que evidencia el cumplimiento de un 100%.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de Requisición de Bienes o Servicios.</li> <li>• Solicitud de cotizaciones de varios proveedores.</li> <li>• Análisis comparativo de las ofertas.</li> <li>• Creación de orden de compra.</li> <li>• Entrada al sistema de almacén.</li> <li>• Factura e inventario mensual de material gastable.</li> <li>• Decreto No.015-2017.</li> <li>• Resolución No. 143-2017.</li> <li>• El Informe de ejecución de producción físico-financiera. (T4-2023)</li> <li>• POA 2023.</li> <li>• Efectividad del PACC</li> <li>• Ejecución presupuesto 2022 y 2023.</li> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• Captura de pantalla del Sistema de RUTA</li> <li>• Captura de pantalla SISACNOC para del cierre del 2022 y 2023.</li> </ul>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de	Se evidencia que la institución introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos	

<p>presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>por ejemplo, presupuestos en la elaboración del plan plurianual 2021-2024, formulación de programas de presupuestos por proyectos, planes de compras y sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la planificación SISMEP, implementada en el 2021, en el cual se registran y monitorean los productos y actividades correspondientes a los Planes Operativos Anuales (POA), basados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), asegurando un control eficiente de los recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Formulación de presupuestos por resultado basado en la estructura programática.</li> <li>– Evaluación de eficacia/eficiencia.</li> <li>– Informe de ejecución físico-financiera.</li> <li>– Los planes de Compras</li> <li>– Plan Operativo Anual (POAs).</li> <li>– Captura de pantalla del sistema RUTA 2024.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto formulado 2022 y 2023.</li> <li>• Plan de compras 2022 y 2023.</li> <li>• Plan Operativo 2022 y 2023.</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</li> <li>• Captura de pantalla del sistema RUTA 2024</li> </ul>	
--	--	--

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, con la asignación de Presupuesto por productos a las áreas misionales, se inició la delegación y descentralización de las responsabilidades financieras con la realización del PACC 2022 y 2023 por cada área funcional.</p> <p>La descentralización de las responsabilidades financieras que van desde la Máxima Autoridad, Encargado del Departamento Administrativo y Financiero, Encargado de la División Financiera, Contador, Analista de Presupuesto, Analista de Compras, entre otros. Manteniendo el control de las finanzas centralizadas en el Director General y el Encargado Administrativo Financiero.</p> <p>Digecog dispone, en la actualidad, de controles financieros para la expedición de cheques, desembolsos por Caja Chica, e inventarios de almacén.</p> <p>Se evidencia la realización de evaluación al nivel de cumplimiento del control interno (NOBACI) de la institución. Producto de dicha evaluación se han desarrollado planes de acción con los hallazgos resultantes, lo que se ha traducido en la actualización de varios procedimientos y políticas del área financiera, actualmente contamos con una valoración de un 100% del Nivel de la Documentación del Sistema de Control Interno (SCI) validado por la Contraloría General de la República (CGR).</p> <p>Además, se evidencia un 90% de Cumplimiento del Sistema de Control Interno, a partir de la auditoría de Validación al cumplimiento efectuada en el 2023</p>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>por la CGR. Lo cual representa un 95% de implementación del SCI.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de pagos 2022 y 2023.</li> <li>• Inventarios de activos fijos 2022 y 2023.</li> <li>• Inventario de almacén (Bienes de consumo) 2022 y 2023.</li> <li>• Manual de Descripción de Puestos.</li> <li>• PACC y Seguimiento 2022 y 2023.</li> <li>• Presupuesto formulado 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Plantillas para elaboración de presupuesto.</li> <li>• Informe de ejecución físico-financiera.</li> <li>• Evaluación NOBACI 2022.</li> <li>• Informe final de validación cumplimiento SCI 2023.</li> <li>• Controles financieros para la expedición de cheques.</li> <li>• Procedimientos Administrativos actualizados</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Se evidencia una organización centrada en el aprendizaje, que proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad, a través de la política de gestión del conocimiento, en los programas de mentoría, en la	

Documento Externo  
SGC-MAP



matriz de desarrollo y sucesión de puestos claves, además en el plan de capacitación y desarrollo y en el POA 2023 con el indicador de “*Nivel de ejecución de actividades de capacitación según lo planificado*”, con una meta de un 90%.

La institución, en el año 2023, impartió 62 acciones formativas, de las cuales 39 fueron en modalidad presencial y 23 en modalidad virtual, impactando 2,133 veces a los colaboradores. De acuerdo a lo establecido en el plan de capacitación, entre ellas están: Diplomados, cursos, talleres, especialidades, charlas, conferencias, se obtuvo un nivel de cumplimiento o ejecución alcanzado de un 100%.

Además de las capacitaciones programadas, fueron impartidas 33 acciones formativas, las cuales favorecieron a los colaboradores 897 veces. Por la flexibilidad organizacional para el aprendizaje, se otorgan permisos y licencias justificadas para estudios.

La institución gestiona el conocimiento a través de las carpetas en la red compartidas en la que se resguardan los documentos que elabora cada colaborador.

**Ver:**

- Política de gestión del conocimiento.
- Matriz de desarrollo y sucesión de puestos claves 2023.
- POA 2023
- Plan de capacitación y desarrollo 2023.
- Formularios de evaluación personal inducido al puesto 2023.
- Acción de personal de licencias de estudios y formulario de permiso 2023.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de carpetas de la red compartidas por departamento.</li> <li>• Boletín Capacitación 2023</li> </ul>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que se garantiza que la información disponible externamente sea recogida procesada, almacenada y usada eficazmente a través del desarrollo e implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contable (SISACNOC), con el objetivo de evaluar y monitorear la gestión contable de las instituciones del Sector Público.</p> <p>Se evidencia el desarrollo en el 2023 del Sistema de Implementación de Normativas Contables (SINOC), sustentado mediante un programa, continuo y automatizado, de entrenamientos y capacitación en normativas contables, a través de una currícula formativa, compuesta por módulos, cada uno con su material didáctico, a través del cual se capacitaron 555 técnicos de las áreas financieras de 332 instituciones, lo que representa el 50% de todas las instituciones públicas de la República Dominicana.</p> <p>Se evidencia que los informes de la ejecución presupuestaria de las instituciones son enviadas de manera digital a los correos y buzones creados para tales fines, las cuales son descargadas, comprimidas con su llave institucional y colgadas en la carpeta de la Dirección de Procesamiento Contable para uso de los analistas que las requieran.</p> <p>Se evidencia la garantía de la disponibilidad de la información, a través del proceso de cumplimiento legal, el cual procura que la información externa que impacta a la institución, sea recogida, procesada,</p>	

almacenada y usada eficazmente, para evitar incumplimientos de carácter reglamentario y normativo.

Se evidencia que la institución posee mecanismos para salvaguardar la información recolectada externamente, mediante un legajo o compendio físico organizado cronológicamente, y de manera digital los documentos externos son escaneados de forma íntegra donde son colgados en la carpeta correspondencia externa de forma cronológica. Esta información está disponible para los interesados a través de solicitudes al área de correspondencia.

Se evidencia la garantía de que la información solicitada externamente es recibida en el plazo de tiempo solicitado, siendo procesada y usada eficazmente, tal y como ocurre con la presentación de las informaciones financieras en el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), documento elaborado por Digecog todos los años.

Se evidencia la gestión de la información a través de la carpeta de la red documentos controlados del Sistema de Gestión de la Calidad en la que se resguardan los manuales, políticas, procedimientos, guías, formularios, etc., que permiten un adecuado manejo de la información disponible, a la que tienen acceso todos los colaboradores de la institución.

**Ver:**

- Captura de pantalla de la carpeta TEMPORAL
- Informe estadístico de las correspondencias recibidas 2023.
- Correos de recepción de informes de corte y cierre fiscal 2023.

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción de clientes y partes interesadas 2023.</li> <li>• Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones.</li> <li>• Informes de encuestas externas e internas 2023.</li> <li>• Sistema de quejas y sugerencias 2023.</li> <li>• Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2023.</li> <li>• Captura de pantalla del SISACNOC Sistema de Análisis del Cumplimiento Normativa Contable</li> <li>• Captura de pantalla de carpeta Documentos Controlados del SGC</li> <li>• Captura de pantalla del SINOC</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia que la organización aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales en la realización de cursos y talleres en modalidad virtual, mediante el uso de las plataformas Microsoft Teams, Zoom, Skype, además se evidencia la capacitación a los colaboradores en paquete de office. En el año 2023, fueron realizadas 26 acciones formativas en modalidad virtual, impactando a 1,003 colaboradores en total.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la Administración Pública, (66 colaboradores)</li> <li>• Taller de Régimen Ético y Disciplinario, (271 colaboradores)</li> <li>• Curso Sistema de Información de Geografía (2 colaboradores)</li> <li>• Curso Técnica en Control Interno (5 colaboradores)</li> <li>• Diplomado en Hacienda e Inversión Pública (9 colaboradores)</li> </ul>	

- Charla Toma de Conciencia del Sistema De Gestión de Calidad (56 colaboradores)
- Curso Taller Gestión de Procesos y Administración de Contratos (3 colaboradores)
- Curso Implementación y Monitoreo de la Planificación Operativa (5 colaboradores)
- Curso Formulación Presupuestaria Orientado a Resultados (8 colaboradores)
- Especialidad Técnica en Control Interno (3 colaboradores)
- Charla Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (119 colaboradores)
- Charla Prevención y Protección de Riesgos Laborales (68 colaboradores)
- Charla Acoso Laboral y Resolución de Conflictos Laborales (25 colaboradores)
- Trabajo en Equipo (18 colaboradores)
- Comunicación Efectiva (35 colaboradores)
- Manejo de Relaciones Interpersonales (35 colaboradores)
- Charla Sobre Salud Ocupacional e Higiene Y Seguridad (96 colaboradores)
- Inteligencia Emocional (24 colaboradores)
- Redacción de Informes Técnicos (8 colaboradores)
- Curso-Taller Power BI - de Básico a Intermedio (35 colaboradores)
- Curso Habilidades Gerenciales (24 colaboradores)
- Excel Avanzado Orientado a Manejo de Datos (26 colaboradores)
- Diseño, Ejecución y Evaluación de Proyectos (4 colaboradores)
- Curso Técnica de Archivo (19 colaboradores)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso Gestión del Conocimiento en las Instituciones Públicas (19 colaboradores)</li> <li>• Diplomado SPSS Básico y Avanzado (20 colaboradores)</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución difunde vía correo electrónico las informaciones como: políticas, procedimientos, procesos, noticias de interés, etc.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación 2023.</li> <li>• Captura de pantallas del uso de plataformas</li> <li>• Relación de participantes en cursos y talleres paquete office.</li> <li>• Boletín estadístico de capacitación 2023.</li> <li>• Lista de participantes de capacitaciones virtuales</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas, como la realizada en el taller de Auditoría Líder, impartida a través de la plataforma PECB de la empresa Cirecom en la que participaron 10 colaboradores de la entidad.</p> <p>En el 2023, se evidencia que 15 colaboradores participaron en la capacitación con el propósito de prepararlos para lograr la certificación en Project Managment Professional PMP con la finalidad de mejorar las habilidades en manejo de proyectos de acuerdo a las mejores prácticas del PMI.</p>	

	<p>En el 2024, se evidencia la certificación de un (1) colaborador en Project Management Professional PMP.</p> <p>Se evidencia la participación de los colaboradores en cursos, talleres, seminarios, diplomados, a través del uso de las plataformas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- INAP Virtual</li> <li>- Campus virtual del Capgefi</li> <li>- Infotep Virtual</li> </ul> <p>En adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Teams</li> <li>- Zoom</li> <li>- Skype</li> <li>- Google Meet</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado Auditor Líder</li> <li>• Certificado capacitaciones 2022 y 2023</li> <li>• Captura de pantalla de plataformas virtuales de capacitación</li> <li>• Captura de pantalla de plataformas Teams, Zoom, Skype, Google Meet</li> <li>• Certificación Project Management PMI</li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia el control constante de la información de la organización, lo que implica asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad con el uso de la carpeta de documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad, dispuestos en el</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Intranet en la cual se colocan todas las informaciones importantes de uso común como son: los Manuales, Políticas y Procedimientos, los cuales son revisados y actualizados periódicamente.

Dicha carpeta está disponible para todos los colaboradores de la institución y administrada por el Departamento de Planificación y Desarrollo quien controla y actualiza la información.

Se evidencia que la entidad dispone de documentos de todas las áreas, de los procedimientos siguientes:

- Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento.
- Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA).
- Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos.
- Política de Comunicaciones.
- Procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios.
- Gestión del cumplimiento legal.
- Manual de Organización y Funciones.
- Procedimiento de elaboración de nómina.
- Elaboración de informes de ejecución presupuestaria.
- Procedimiento de Elaboración y actualización de normativa contable.
- Procedimiento de Elaboración de Estados Financieros.
- Procedimiento de Mantenimiento de infraestructura TICS.



Se evidencia que la institución aplica controles de monitoreo en el manejo de las comunicaciones enviadas, a través de los códigos de recepción en los sistemas de seguimiento para el estatus de correspondencia, el cual nos indica la trazabilidad del documento. Asimismo, se utiliza el mecanismo de llamadas a las instituciones, para el monitoreo de las comunicaciones enviadas.

Se evidencia que la entidad tiene el control constante de la información y el conocimiento de la organización, a través de la emisión de diferentes Estados Financieros y la adopción de las NICSP.

Se evidencia que la Institución dispone de un personal que vigila y administra la seguridad de la información. Se evidencia que la entidad utiliza un cortafuego (firewall) para administrar la seguridad de la información y dispone de equipos que permiten la continuidad de operaciones. Además, la creación de un equipo de seguridad virtual para establecer parámetros de acceso físico de las áreas.

Se evidencia que la Digecog realiza respaldos de la información mediante copias de seguridad realizadas de forma diaria, semanales, mensuales y anuales. Asimismo, se tiene contratado una bóveda externa para garantizar mayor seguridad de la información.

Se evidencia que se tienen establecidos procesos, políticas y procedimientos para controlar la información y el conocimiento.

Se evidencia el control de la comunicación a través de carpetas digitales de cada área o departamento, en la que se comparten informaciones comunes entre los diferentes miembros del equipo.

**Ver:**

- Estados Financieros.
- Listas de activos.
- Ejecuciones presupuestarias.
- Cuadro de bienes solicitados a las diversas instituciones bajo la Ley de Contabilidad Gubernamental, datos necesarios para elaborar el ERIR.
- Procedimiento de Control de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento.
- Procedimiento Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Procedimiento Elaboración del Plan Operativo Anual (POA).
- Procedimiento de Monitoreo y Evaluación de Planes y Proyectos.
- Política de Comunicaciones.
- Intranet.
- Copias de Seguridad.
- Proceso acceso lógico.
- Procedimiento de infraestructura.
- Acuerdo de Confidencialidad.
- Captura de pantalla del acuse de recibo de comunicación enviada.
- Captura de pantalla del estatus de la comunicación.
- Captura de pantalla de carpetas digitales por área.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver pago de servicio de bóveda externa.</li> </ul>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que se desarrollan canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que se promueve la transferencia de conocimiento para difundir la información, entre los cuales, podemos citar en la Intranet, las siguientes carpetas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quienes Somos</li> <li>• Documentos controlados</li> <li>• Aplicaciones</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• Capacítate</li> <li>• Servicios</li> <li>• Publicaciones</li> <li>• Foro de discusión</li> <li>• Comisiones</li> <li>• Marco legal del colaborador</li> <li>• Servicios.</li> </ul> <p>Se evidencia la inducción al personal de nuevo ingreso y personal promovido, ascendido o en calidad de traslado mediante la designación de un mentor, como lo establece la política de gestión del conocimiento.</p> <p>Además, se dispone de otros medios informativos como: Correo a todo el personal g_todos, Carpetas compartidas por departamento, Outlook, Murales Informativos, Boletines, Acuerdos de desempeño, Descripciones de Puestos, Planes Operativos Anuales (POA), entre otros.</p>	

	<p>Se evidencia la política de Comunicaciones que permite regular la elaboración, contenido y distribución de la información interna y externa, este proceso cuenta con sus respectivos indicadores en los POAs 2023 y 2024, los cuales son monitoreados y han sido objeto de auditoría interna, luego de lo cual se han incorporado los hallazgos relevantes para la mejora.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet.</li> <li>• Outlook.</li> <li>• Murales.</li> <li>• Manual de Descripción de Puestos.</li> <li>• Carpeta de trabajo en la red.</li> <li>• Circulares.</li> <li>• Jornada de Planificación Estratégica 2021- 2024, realizada en 2021.</li> <li>• Jornada de Planificación Operativa, realizadas en 2023.</li> <li>• POAs 2023 y 2024.</li> <li>• Plan Institucional de Emergencias 2024.</li> <li>• Acuerdos de desempeño 2023.</li> <li>• Descripciones de Puestos.</li> <li>• Boletín Institucional 2023.</li> <li>• Formulario de inducción al puesto</li> <li>• Pantalla de g_todos.</li> <li>• Informe de auditoría 2023.</li> <li>• Reporte No Conformidades 2023.</li> </ul>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p>	<p>Se evidencia que la institución asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>necesidades específicas a través de la plataforma tecnológica y la Oficina de Acceso a la Información, así como el portal web, comunicación unificada y cursos virtuales.</p> <p>Se evidencia que el portal institucional cuenta con el menú de accesibilidad para personas mayores o con discapacidad, el cual muestra las distintas opciones de manera amigable e inclusivo para mayor facilidad de navegación.</p> <p>Se evidencia el intercambio de información relevante con los grupos de interés y su presentación sistemática y accesible con la emisión de las normativas contables (Manuales, Políticas, Procedimientos, etc.), las normas de corte y cierre, resoluciones, circulares y boletín institucional, los cuales son remitidos a las instituciones y grupos de interés relevantes. También, son colocados en el portal web institucional</p> <p>Se evidencia el seguimiento y la orientación constante de los analistas a los responsables de los registros y asientos contables de las Unidades Ejecutoras en las Instituciones de los diversos niveles de gobiernos.</p> <p>Se evidencia el intercambio de información con las partes interesadas a través de su participación en las jornadas de elaboración POA 2023 y 2024, para conocer e integrar sus necesidades y expectativas.</p> <p>Además, se evidencia el intercambio con las partes interesadas por medio de las encuestas de satisfacción a usuarios externos, en las cuales pueden plantear sus quejas y sugerencias sobre el</p>	
---	---	--

	<p>servicio recibido con el seguimiento y tratamiento a las quejas y sugerencias que surgen producto de las encuestas de satisfacción de usuarios externos, a través de la matriz establecida.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIAB.</li> <li>• Portal web institucional.</li> <li>• Comité Interinstitucional.</li> <li>• Circulares 2022 y 2023.</li> <li>• Resoluciones 2022 y 2023.</li> <li>• Normas de Corte y Cierre.</li> <li>• Normativas, Políticas y Procedimientos Contables.</li> <li>• Participación en Datos Abiertos.</li> <li>• Asignación de analistas por institución.</li> <li>• Opción de accesibilidad Web.</li> <li>• Lista de participantes formulación POA 2023 y 2024.</li> <li>• Informe de encuestas de satisfacción a usuarios externos 2023.</li> </ul>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, con el desarrollo de las labores en las carpetas de trabajo comunes en los servidores de las áreas y equipos de trabajos.</p> <p>Se evidencia la garantía de la retención de las informaciones de los colaboradores, con la política de no eliminar los correos electrónicos de ningún usuario y la realización de copias de seguridad diarios, semanales, mensuales y anuales. Además, mediante la asignación de coaching o mentores a los</p>	

	<p>colaboradores, a través de la Política para Gestión del Conocimiento.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones de cintas diarias, semanales, mensuales y anuales de las informaciones generadas en la institución 2023.</li> <li>• Carpetas de trabajo por áreas.</li> <li>• Descripción de Procedimientos</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes estratégico y operativo; como evidencia de esto se definió en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) en el eje Gobernanza y Fortalecimiento Institucional el siguiente objetivo estratégico <i>“aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos internos a través del uso de la tecnología de la información y comunicación que facilite la gobernanza, fortalecimiento institucional y la implementación de las mejores prácticas”</i>; así como los productos definidos en los planes operativos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operaciones de la infraestructura TIC funcionando eficientemente.</li> <li>• Sistemas de información desarrollados y actualizados acorde con los requerimientos de las partes interesadas.</li> <li>• Alcanzada una alta valoración positiva de los servicios TIC.</li> <li>• Identificados y mitigados los riesgos TIC</li> </ul>	

Se evidencia que los recursos necesarios, para la gestión de la infraestructura tecnológica están contenidos en los Planes anual de Compras (PACC) 2023 y 2024.

Los objetivos estratégicos y operativos vinculados al área tecnológica, cuentan con sus respectivos indicadores y metas de seguimiento establecidos en el PEI y POA.

Es importante destacar, que para el diseño de la estrategia de TI se realizaron varios análisis y evaluaciones del entorno, con el propósito de considerar variables internas y externas entre los cuales podemos mencionar: análisis FODA, PESTEL, el Impacto de Negocio (BIA), Matriz de Riesgo, Valoración de los Servicios a los Usuarios, Cumplimiento del Plan de Infraestructura, Índice del Cumplimiento del Uso de las TIC iTICge, Diagnóstico de Necesidades de Automatización de Sistemas de Información.

**Ver:**

- Plan Estratégico Institucional, pág. 14 y 15
- Plan Operativo Anual 2023 y 2024.
- PESTEL 2022.
- FODA 2023.
- PACC 2022, 2023 y 2024.
- Impacto de Negocio (BIA),
- Matriz de Riesgo 2023.
- Valoración de los Servicios a los Usuarios 2023.
- Cumplimiento del Plan de Infraestructura
- Índice del Cumplimiento del Uso de las TIC iTICge.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico de necesidades de automatización de sistemas de información 2023.</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se evidencia que al momento de adquirir software y equipos tecnológicos se evalúan las diferentes opciones adquiriendo la más rentable para la institución.</p> <p>Se evidencia que la DIGECOG tiene herramientas tecnológicas desarrolladas de manera interna (SIAB, SISACNOC, SINOC, entre otros) por el departamento de tecnologías y comunicación con una relación costo-efectividad bastante rentable para la institución.</p> <p>Se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>Se evidencia el impacto positivo en las instituciones del Sector Público de la implementación del SIAB para el registro de sus activos fijos, y la evaluación de sus estados financieros a través del SISACNOC.</p> <p>En la actualidad 534 instituciones del gobierno central, descentralizadas y ayuntamientos en el SIAB y 678 el SISACNOC abarcando, prácticamente el universo de instituciones.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta comité de compra de equipos tecnológicos, - Sistemas tecnológicos desarrollados en casa.</li> <li>• Instituciones utilizan el SIAB y SISACNOC.</li> <li>• Costo-efectividad.</li> </ul>	

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).

El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes estratégico y operativo; como evidencia de esto se definió en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI) en el eje Gobernanza y Fortalecimiento Institucional el siguiente objetivo estratégico *“aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos internos a través del uso de la tecnología de la información y comunicación que facilite la gobernanza, fortalecimiento institucional y la implementación de las mejores prácticas”*; así como los productos definidos en los planes operativos tales como:

- Operaciones de la infraestructura TIC funcionando eficientemente.
- Sistemas de información desarrollados y actualizados acorde con los requerimientos de las partes interesadas.
- Alcanzada una alta valoración positiva de los servicios TIC.
- Identificados y mitigados los riesgos TIC.

Se evidencia que los recursos necesarios, para la gestión de la infraestructura tecnológica están contenidos en el Plan Anual de Compras (PACC) 2022, 2023 y 2024. Los objetivos estratégicos y operativos vinculados al área tecnológica, cuentan con sus respectivos indicadores y metas de seguimiento establecidos en el PEI y POA.

Es importante destacar, que para el diseño de la estrategia de TI se realizaron varios análisis y evaluaciones del entorno, con el propósito de considerar variables internas y externas entre las cuales podemos mencionar: análisis FODA, PESTEL, el Impacto de Negocio (BIA), Matriz de Riesgo, Valoración de los Servicios a los Usuarios, Cumplimiento del Plan de Infraestructura, Índice del

	<p>Cumplimiento del Uso de las TIC iTICge, Diagnóstico de Necesidades de Automatización de Sistemas de Información.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional, pág. 14 y 15</li> <li>• Plan Operativo Anual 2023 y 2024.</li> <li>• PESTEL 2022.</li> <li>• FODA 2023.</li> <li>• PACC 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Impacto de Negocio (BIA),</li> <li>• Matriz de Riesgo 2023.</li> <li>• Valoración de los Servicios a los Usuarios 2023.</li> <li>• Cumplimiento del Plan de Infraestructura</li> <li>• Índice del Cumplimiento del Uso de las TIC.</li> <li>• Diagnóstico de necesidades de automatización de sistemas de información 2023</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La Digecog utiliza la tecnología de la información y la comunicación para apoyar la creatividad, innovación, colaboración y participación con el propósito de mejorar la prestación de servicios tanto interno como externo, entre los que podemos mencionar:</p> <p><b>Creatividad e innovación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la herramienta de medición del cumplimiento normativo de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, a través del desarrollo e implementación del software Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC).</li> </ul>	

- Implementación del Sistema de Implementación de Normativas Contables (SINOC), sustentado en un programa, continuo y automatizado, de entrenamientos y capacitación en normativas contables, a través de una currícula formativa, compuesta por módulos con su material didáctico.
- Mejora del seguimiento y monitoreo de los planes estratégicos y operativos de la Digecog, a través del desarrollo e implementación del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP).
- Mejora la gestión de la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, a través de la adquisición del Software de Gestión de Sistemas para la Calidad (CERTOOL).
- Mejora en el análisis de datos e informaciones, a través de la adquisición e implementación de la herramienta Microsoft Power BI.

La Digecog utiliza la innovación tecnológica al actualizar la plataforma de TIC con tecnología de punta con hardware y software de última generación, que permiten la virtualización y un alto rendimiento:

- **Red de Área de Almacenamiento** que permite interconectar y suministrar almacenamiento compartido a varios servidores.

- **Equipo de Seguridad Tecnológica (corta fuego)** que permite resguardar y proteger la información de amenazas externas, para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma. De igual forma, la institución cuenta con alta disponibilidad de los servicios ofrecidos a través de la adquisición de equipos nuevos de seguridad que nos permiten la contingencia en caso de algún fallo.
- **Herramienta de Copias de Seguridad** para el resguardo de la información institucional.
- **Software Antivirus utilizado** para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de la plataforma tecnológica.
- **Central Telefónica** diseñada bajo la tecnología de voz sobre IP que permite las comunicaciones unificadas (voz, chat, estado de presencia, correo, video conferencia, eventos en vivo).

La Digecog está atenta a las innovaciones tecnológicas mediante las actualizaciones de software, las migraciones de los servidores, office y software de seguridad.

Con la finalidad de contar con herramientas de productividad de vanguardia, la institución utiliza Microsoft 365, servicio a través del cual se pueden obtener características de almacenamiento adicional en línea y conectado a la nube que permite colaborar compartiendo archivos online desde varios equipos y dispositivos simultáneamente. Asimismo, se utilizan Office 365, Microsoft Teams,

Planner, Project, Skype Empresarial, Carpetas compartidas, Intranet, mensajería instantánea, Outlook.

La Digecog tiene establecido varios Foros Virtuales de incidencias en temas misionales, que permiten la discusión técnica y conocer las expectativas y opiniones de las partes interesadas. La institución utiliza la herramienta Microsoft Forms para la elaboración de encuestas de satisfacción de los servicios que ofrecemos.

Para la realización de eventos virtuales, tales como: seminarios, talleres, conferencias, charlas, etc., se utiliza la herramienta Microsoft Teams.

Como medio de comunicación y participación se utiliza el Chat Institucional.

- **Portal de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias (311)** con el cual los clientes pueden externar cualquier inquietud con los servicios ofrecidos.
- **Documentación e informes contable remitidos por las instituciones digitalizados.** A través de la implementación del SISACNOC fue reducida sustancialmente las documentaciones e informes físicos, generando un impacto positivo.
- **Digitalización de las informaciones recibidas externamente.** A través del uso de Sistema de Digitalización y Escáner.

**Ver:**

- Red de área de almacenamiento (SAN).
- Visual Studio.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Digitalización.</li> <li>• Microsoft Power BI.</li> <li>• Renovación licencias de los Softwares.</li> <li>• Diagrama de equipo de seguridad tecnológica.</li> <li>• Central Telefónica (Skype for Business).</li> <li>• Foros Virtuales</li> <li>• Chat Institucional.</li> <li>• Portal 311.</li> <li>• SISACNOC.</li> <li>• SINOC</li> <li>• CERTOOL.</li> <li>• SISMEP.</li> <li>• Project.</li> <li>• Skype Empresarial.</li> <li>• Carpetas compartidas.</li> <li>• Mensajería instantánea.</li> <li>• Outlook</li> </ul>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La Digecog cuenta con la certificación de los servicios por parte de la OGTIC, a través de la Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano (NORTIC A5).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano (NORTIC A2), la cual requiere un espacio para acceder a los servicios de forma ágil.</li> <li>• Certificación de la Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales (NORTIC E1), la cual exige tener un canal de servicios en los medios sociales</li> </ul>	

La Digecog cuenta con una APP de servicios para mejorar el acceso de las partes interesadas, adopta el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes que mejoren el servicio al cliente, con el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que funge como el instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el cual tiene como objetivo racionalizar las gestiones que comprende la vinculación con los sistemas integrados y relacionados para facilitar la armonía con su funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática.

A los fines de mejorar los servicios en línea, se realizó un incremento del ancho de banda para el uso eficiente del SIAB, Sistema de Captura de Información de las Instituciones, Sistema Integrado de Servicios, Central IP y Skype Empresarial.

La Digecog en su rol de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, posee en el Sub-portal de Transparencia un link de acceso al Portal de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias (311), a través de la cual los clientes pueden externar cualquier inquietud con los servicios solicitados y brindados.

La plataforma de la Intranet cuenta con un buzón de sugerencias que puede ser utilizado por los colaboradores de la institución.



	<p>Se evidencia la realización de evaluaciones del cumplimiento de las NORTIC 2023, por parte del órgano rector. Asimismo, se evidencia la realización de Encuestas de Satisfacción de los servicios de tecnología y el desarrollo de auditorías internas y externas a los procesos TIC.</p> <p>En el año 2022, se evidencia la realización de planes de acción para abordar los hallazgos resultantes de encuestas de satisfacción de los servicios TIC y de las auditorías desarrolladas a los procesos del área.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NORTIC A5.</li> <li>• NORTIC A2.</li> <li>• NORTIC E1.</li> <li>• APP de servicios.</li> <li>• SIGEF.</li> <li>• Contratos Claro (ancho de banda) 2022.</li> <li>• Captura de pantalla del Sistema Integrado de Servicios.</li> <li>• Captura de pantalla del Sistema de Captura de Información a las Instituciones.</li> <li>• Captura de pantalla del Intranet.</li> <li>• Captura de pantalla del 311.</li> <li>• Formulario de la evaluación iTICge 2023.</li> <li>• Informe de Encuesta de Satisfacción de los servicios TIC 2023.</li> <li>• Informe de Auditoría Interna Plan de acción de auditoría interna 2023.</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el</p>	<p>Se evidencia que los procesos de la gestión tecnológica de la Digecog están sustentados con el Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO</p>	

<p>equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>9001:2015, en los cuales se han definido los siguientes procesos, procedimientos y políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Administración Controles Acceso Lógico.</li> <li>- Desarrollo y Actualización Software.</li> <li>- Gestión Servicios TIC.</li> <li>- Mantenimiento Infraestructura TIC.</li> <li>- Procedimiento de Mantenimiento Infraestructura TIC.</li> <li>- Procedimiento de Control de Acceso Lógico a las Diferentes Aplicaciones y Base de Datos.</li> <li>- Procedimiento de Desarrollo de Software.</li> <li>- Política de Control de Acceso Lógico.</li> <li>- Política Solicitud Desarrollo y Actualización de Software.</li> <li>- Política de Uso y Administración del Software Políticas de Uso y Movimientos de Equipos Tecnológicos.</li> </ul> <p>La institución cuenta con las diferentes certificaciones emitidas por la OGTIC, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NORTIC A2.</li> <li>- NORTIC A3.</li> <li>- NORTIC A4.</li> <li>- NORTIC A5.</li> <li>- NORTIC A6.</li> <li>- NORTIC E1.</li> </ul> <p>La Digecog mantiene un alto posicionamiento en la gestión TIC en las instituciones del sector público en 2023, colocándonos como la institución mejor valorada dentro del ranking realizado por la Oficina</p>	
--	--	--

Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

Acuerdos de colaboración, interoperabilidad y protección de la información:

- Acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad.
- Acuerdo de Interoperabilidad con la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).
- Acuerdo legal con los diferentes subsistemas de la Administración Financiera del Estado Dominicano para lograr interconectar el Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIAFE).
- Acuerdo de Confidencialidad a todos los colaboradores de la Digecog para la protección de la información.

La Digecog cuenta con un equipo de Seguridad de Información (corta fuego) que permite resguardar y proteger la información para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información. De igual forma la institución cuenta con alta disponibilidad de los servicios ofrecidos a través de la adquisición de equipos nuevos.

Se implementan normas o protocolos y otras medidas para la protección de la seguridad tales como: Matriz de Riesgos TIC, Otorgar los accesos requeridos a la Plataforma TIC, Revalidación de los Perfiles de Usuarios, Respaldo de la Información Digital (Backup), Software Antivirus y Accesos

Restringidos a las áreas que producen informaciones sensitivas.

**Ver:**

- Proceso de Administración Controles Acceso Lógico.
- Desarrollo y Actualización Software.
- Gestión Servicios TIC.
- Mantenimiento Infraestructura TIC.
- Procedimiento de Mantenimiento Infraestructura TIC.
- Procedimiento de Control de Acceso Lógico a las Diferentes Aplicaciones y Base de Datos.
- Procedimiento de Desarrollo de Software.
- Política de Control de Acceso Lógico.
- Política Solicitud Desarrollo y Actualización de Software.
- Política de Uso y Administración del Software
- Políticas de Uso y Movimientos de Equipos Tecnológicos.
- NORTIC A2.
- NORTIC A3.
- NORTIC A4.
- NORTIC A5.
- NORTIC A6.
- NORTIC E1.
- Ranking ITICGE.
- Acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad.
- Acuerdo de interoperabilidad con la Dirección General de Contrataciones Pública (DGCP).
- Acuerdo legal para lograr interconectar el Sistema Integrado de Gestión Financiera del Estado (SIAFE).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de Confidencialidad.</li> <li>• Matriz de Riesgos TIC.</li> <li>• Formulario de Acceso Lógico.</li> <li>• Formulario de Revalidación de los Perfiles de Usuarios.</li> <li>• Software Antivirus.</li> <li>• Control Accesos restringidos a las áreas.</li> </ul>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución toma en cuenta la accesibilidad para aquellos usuarios con discapacidades y necesidad de elevar su destreza para trabajo en ambiente electrónico a través de la implementación de un ícono en el Portal Institucional, que accede a un menú detallado de accesibilidad logrando: contraste, enlace, realce, gran texto, espaciado de texto, detener animación, dislexia amigable, cursor, información, altura de la línea y texto alineado.</p> <p>A través de la implementación del SISACNOC, fueron reducidas las documentaciones e informes físicos recibidos por la Digecog de las diferentes instituciones del Estado, generando un impacto positivo en el ámbito socioeconómico y ambiental con la implementación de la Oficina sin Papeles con el objetivo de reducir la cantidad usada, y aportar al medio ambiente con la aplicación de un mecanismo criptográfico (firma digital) que permite al receptor de un documento firmado digitalmente identificar al emisor del mismo.</p> <p>Se evidencia que la Digecog desarrolla la gestión de residuos de los cartuchos de tonner con el reciclaje en el año 2023, a través de la empresa Green Love, los cuales fueron colectados para ser dispuestos correctamente.</p>	

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura imagen del ícono de accesibilidad para discapacitado en el portal web de la DIGECOG.</li> <li>• Captura de pantalla del SISACNOC.</li> <li>• POA 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• PACC 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Informe Green Love 2023.</li> <li>• NORTIC A5.</li> <li>• Indicador ITICGE.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia que la institución garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales, a través de un plan de gestión de mantenimiento 2023 y 2024, donde se encuentra la periodicidad de los mantenimientos de las instalaciones y equipos, asimismo los resultados son medidos en el indicador del POA 2023 y 2024 “Porcentaje de satisfacción del personal interno con la calidad de los servicios brindados”, con la meta establecida de un 87 y 90% respectivamente.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Se evidencia que la institución garantiza la provisión de instalaciones físicas adecuadas bajo un ambiente de trabajo óptimo, diseñando diversas áreas y equipándolas con mobiliarios ergonómicos y de confort, al remodelar desde el 2021 las áreas de:

- Análisis de la información Financiera
- Procesamiento Contable
- Oficina de Acceso a la Información
- Sección de Correspondencia
- Consultorio Médico
- Planificación y Desarrollo
- Comunicaciones
- Jurídico
- Almacén
- División de Compras
- Recursos Humanos

En dichas áreas se eliminó el hacinamiento de los departamentos, creando espacios amplios con climatización artificial más eficiente, garantizando así mayor concentración y productividad de los colaboradores.

Se evidencia la utilización de equipos inteligentes y sostenibles en la institución, disponiendo de sensores eficientes en los cuartos de baños y ahorrando consumo de agua. En adición, se colocaron dispensadores de goteo programables en los equipos sanitarios donde se asegura la continua higienización de los mismos.

Se evidencia la realización en septiembre 2023 de una auditoría interna al proceso de Mantenimiento de infraestructura física, vehículos y mayordomía, y fue realizado un plan de acción con los hallazgos de

la misma. Producto de este plan de mejora fueron rediseñadas las matrices de seguimiento de mantenimientos y verificada en diciembre 2023 mediante seguimiento a las acciones desarrolladas, que da constancia de lo efectiva de dicha acción.

En el 2022 fue desarrollada la nueva versión del Sistema Integrado de Servicios (SIS), en el cual se pueden realizar las solicitudes de transporte de personal y agenda para las reuniones de equipos de trabajo. Este producto es evaluado a través del indicador “Porcentaje de solicitudes de transporte y mantenimiento completadas a través del Sistema Integrado de Servicios (SIS)” en el POA 2023 que tiene como meta un 90% de nivel de cumplimiento.

En adición, en el POA 2024 se evalúa a través de la actividad “Realizar informe de servicios suplidos, registrados en el Sistema Integrado de Servicios (SIS)” del indicador “Porcentaje de ejecución del cronograma del Plan de Mantenimiento de la Planta Física, Vehículos, Equipos y Servicios de Mayordomía 2024.” Que tiene una meta de 100%.

**Ver:**

- Plan de mantenimiento 2022, 2023 y 2024.
- Informe estadístico del servicio de transporte 2022 y 2023.
- Informe encuesta de satisfacción de servicios adm. brindados 2022 y 2023.
- Matriz de mantenimientos preventivos y correctivos planta física 2023.
- Requisición de remodelación 2022 y 2023.
- Diseños de áreas remodeladas 2022 y 2023.
- Foto de mobiliarios y espacios 2022 y 2023.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022 y 2023.</li> <li>• Matriz de mantenimiento de vehículos 2022 y 2023.</li> <li>• Compra de equipos y sensores (Baños) 2022.</li> <li>• Captura de pantalla del SIS 2da versión.</li> <li>• Formulario de No Conformidad al proceso de Mantenimiento de infraestructura física, vehículos y mayordomía.</li> </ul>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, con el Plan de Mantenimiento, Planta Física, Vehículos y Mayordomía 2023 y 2024, basado en los objetivos y las necesidades, y el cumplimiento del procedimiento mantenimiento de planta física, equipos de servicios y vehículos. Todas las oficinas tienen la iluminación adecuada, la temperatura en los termostatos digitales oscilan entre 21-23 grados Celsius, nuestras puertas de acceso a la institución son de tamaño adecuado para el alto tránsito de los usuarios.</p> <p>Se evidencia que se cuenta con un ascensor de capacidad para (9) personas, existen dos rampas con sus barras a la altura adecuada, según regulaciones del MOPC, ubicadas en el primer nivel lo cual facilita el acceso a personas con discapacidad física.</p> <p>Se evidencia que la institución dispone de un plan de emergencia institucional compuesto por 5 brigadas de colaboradores que actúan ante cualquier evento catastrófico, además se cuenta con ruta de evacuación debidamente señalizada, con escaleras de emergencias y con un total de 16 extintores dispuestos en el 2do. y 5to. nivel de la institución.</p>	

	<p>Se evidencia que el personal que compone las brigadas de emergencia de la institución, recibe talleres y son capacitados periódicamente por la “Defensa Civil”. Del mismo modo, el personal de la institución es concientizado en materia de prevención de riesgo laboral.</p> <p>Se evidencia la creación de un comité mixto para la seguridad y salud en el trabajo en la administración pública, el cual es el responsable de impulsar la formulación, desarrollo e implementación del sistema, cumpliendo con las funciones y deberes descritas en la resolución 113/2011 del Ministerio de Administración Pública MAP.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Planes Operativos 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Plan de Mantenimiento 2023 y 2024.</li> <li>• Plan de emergencia institucional.</li> <li>• Planos de distribución de las áreas.</li> <li>• Ruta de evacuación de la institución.</li> <li>• Fotos extintores, escalera de emergencias.</li> <li>• Registro de participantes capacitados.</li> <li>• Acta constitutiva Comité mixto SISTAP.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se evidencia la implementación de la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones edificio sede, equipos técnicos, mobiliarios y vehículos, mediante la codificación y asignación de responsables a través del Sistema de Administración de Bienes, establecido en el procedimiento interno Gestión de activos fijos (Bienes Muebles), así como el descargo de los</p>	

bienes obsoletos a la Dirección General de Bienes Nacionales. Se evidencia la actualización anual de la póliza de seguros de los activos resguardándolos ante cualquier eventualidad (daños, deterioro, pérdida, robo o cualquier tipo de accidentes).

Se evidencia el seguimiento al Plan de Mantenimiento de Planta Física, vehículos y Mayordomía a través de las matrices de seguimiento a los mantenimientos y/o reparación en el que se plasman las acciones desarrolladas como son mantenimiento preventivos y correctivos a la planta física, equipos, vehículos con su respectiva periodicidad y suplidor, la cual fue actualizada en 2023 y 2024.

Se evidencia la evaluación semanal de los conserjes a través del formulario de control de las áreas de limpieza. Asimismo, a través de las matrices de seguimiento, el mantenimiento ejecutado y las reprogramaciones, en caso de ser necesario.

Además, se evidencia la realización de encuesta de los servicios administrativos en diciembre 2023 con unos resultados de un 90% al evaluar la satisfacción de los servicios ofrecidos, producto de la cual se elabora un plan de acción para dar respuesta a los hallazgos.

Se evidencia que Digecog desarrolla un Plan de Responsabilidad Social que incluye un programa de reciclaje de papel, cartón, plástico y tóner. Dicho plan incluye un programa que consiste en la recolección de los residuos para luego ser transportados al centro de acopio de una entidad aliada, de la cual se recibe un acta de disposición

	<p>final que detalla tipo y cantidad de material entregado al final de cada mes. La institución dispone de un informe de los beneficios al medio ambiente, producto de los materiales recibidos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios de descargo.</li> <li>• Reportes SIAB.</li> <li>• Inventario de Bienes.</li> <li>• Informe de Reciclaje Green Love</li> <li>• Procedimiento Gestión de activos fijos (Bienes Muebles).</li> <li>• Póliza del seguro.</li> <li>• Plan de Responsabilidad Social 2023.</li> <li>• Informe mensual de labores de conserjería</li> <li>• Matrices de mantenimientos de vehículos</li> <li>• Informe de encuesta satisfacción de servicios administrativos 2022 y 2023.</li> <li>• Plan de acción encuesta 2022 y 2023.</li> <li>• No conformidad cerrada 2022</li> <li>• Pago de daños a través de la póliza de seguro.</li> <li>• Plan de mejoras 2023 de la Encuesta de Servicios</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia el uso de los salones multiuso de las instalaciones de Digecog para la realización de capacitaciones por parte del Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI), así como reuniones de la Administración Financiera Integrada (DAFI) y de la Contraloría General de la República.</p> <p>Se evidencia que la institución acoge las solicitudes de salones para el uso en actividades de carácter</p>	

	<p>público, por medio de prestar las instalaciones de los salones de conferencia de la Digecog.</p> <p>Además, se evidencia en el 2023, la visita del presidente de la junta de vecinos Don Bosco, donde la institución se pone a disposición de la comunidad.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de salones 2022 y 2023.</li> <li>• Nota de prensa junta de vecinos Don Bosco 2023.</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte de la institución, mediante la programación de la ruta de transporte de empleados que comprenden las zonas norte, sur, este, oeste, autopista de San Isidro y toda la Av. 27 de febrero de la ciudad de Santo Domingo.</p> <p>Además, se evidencia la adquisición de un autobús con capacidad para 30 pasajeros con el fin de descongestionar las rutas ya implementadas, proporcionando mayor confort y eficiencia en el transporte institucional y la adición de una nueva ruta de transporte en la zona este de Santo Domingo, con el cual se abarca una mayor parte del territorio y más colaboradores gozan del servicio.</p> <p>Se elabora un informe de consumo de energía eléctrica trimestral donde se compara el año actual con el anterior, se sustituyeron los tubos fluorescentes por tubos LED. Además, el cambio de equipos de aires acondicionados de mayor eficiencia, para reducir el consumo de energía eléctrica. Las áreas impactadas en el cambio de los aires acondicionados fueron:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnología</li> <li>- Procesamiento Contable</li> <li>- Recepción</li> <li>- Departamento Jurídico.</li> <li>- Dirección de Normas y Procedimientos.</li> <li>- Área de comedor.</li> </ul> <p>Se evidencia que Digecog dispone de dos plantas eléctricas, las cuales están controladas, a través de un transfer que permite tener un resguardo de energía eléctrica.</p> <p>Se evidencia la sensibilización de los colaboradores acerca del uso eficiente de la energía, el consumo del agua potable y reciclaje, por medio del Plan de Responsabilidad Social a los fines de mitigar el impacto negativo en el Medio Ambiente.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de rutas de empleados 2023.</li> <li>• Informe estadístico de transporte 2023.</li> <li>• Informe de energía eléctrica 2023.</li> <li>• Orden de compra aires acondicionados eficientes 2023.</li> <li>• Matriz de seguimiento de mantenimiento planta eléctrica 2023.</li> <li>• Plan Responsabilidad Social 2023.</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia una adecuada accesibilidad física al edificio por la ubicación geográfica céntrica, tanto de los colaboradores, como de los clientes ciudadanos. Además, la entidad dispone de algunos estacionamientos en el edificio del Banco Central para ser utilizados por parte del personal.</p>	

	<p>Se evidencia la presencia de rutas interurbanas por los alrededores de la institución, y de autobuses de uso público colectivo además de las estaciones del metro Casandra Damián y Coronel Rafael Tomás Fernández Domínguez.</p> <p>Se evidencia que para dar respuesta a la demanda de transporte colectivo por el incremento del personal fue planificado en el POA 2022, y fue adquirido un autobús de 30 pasajeros para la creación de una nueva ruta para Santo Domingo Este, que es de alta demanda por parte de los colaboradores.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de arrendamiento de parqueos con el Banco Central 2022.</li> <li>• Mapa ubicación de la institución</li> <li>• Orden de compra para la adquisición de autobús de 30 pasajeros.</li> <li>• Nueva Ruta Santo Domingo Este</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se evidencia que se identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil, mediante:</p>	

La actualización continua del mapa de procesos, la más reciente fue realizada en agosto 2021 con la elaboración del PEI 2021-2024, socializado a todo el personal a través del correo electrónico (gtodos). realizado durante una jornada de planificación donde participaron colaboradores y directivos claves de la Digecog, así como representantes de instituciones externas asociadas directamente a los procesos y resultados.

Se evidencia con la actualización en febrero 2024 de la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad como parte del proceso de Implementación de las Normas ISO-37001 Antisoborno e ISO-37301 Cumplimiento en las que está embarcada la Digecog, surge así la Política de Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Antisoborno y Cumplimiento) en su 4ta versión la cual se difundió mediante el correo electrónico (gtodos) y se publicó en los diferentes portales de la institución para conocimiento de los grupos de interés y partes interesadas.

En adición, se evidencia que los procesos de la institución identificados, tienen sus respectivas fichas de procesos alineadas al tipo de proceso y el macro proceso al que pertenecen **conforme el mapa de procesos**. A estas fichas de procesos se le actualizaron los formatos con la finalidad de agregar los recursos y actualizar sus indicadores, y han sido trabajadas por los dueños de procesos con colaboración de su equipo de trabajo y el acompañamiento de personal capacitado del Depto. de Planificación y Desarrollo, en base a la experiencia, a la atención dada a los usuarios del



Sistema de Contabilidad Gubernamental, siguiendo los debidos pasos de revisión, aprobación y socialización, como parte de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado que incluye los procedimientos, políticas, manuales, reglamentos, instructivos y guías que se revisan y actualizan de forma continua, en el marco del ciclo PHVA.

En ese orden, también se han elaborado los procedimientos requeridos por la Contraloría General de República en la implementación de la NOBACI (los nuevos relativos a esto), los cuales fueron socializados con dicho órgano rector previo a su aprobación. Incluyendo el Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades, el cual se encuentra en proceso de actualización para agregar las informaciones relacionadas a las normas de Antisoborno y cumplimiento ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021), este manual además responde a los lineamientos de las normas ISO y a observaciones de auditorías realizadas por entes externos al sistema integrado de gestión de la calidad. Otro documento elaborado es el Reglamento Operativo donde se plasma la estructura de gobernanza de la institución, así como los diferentes comités.

Se evidencia, con la elaboración del Manual para la Prevención del Fraude, Soborno y Corrupción la documentación de procesos en base a las necesidades de grupo de interés, respondiendo a las NOBACI y al compromiso de velar por el correcto comportamiento ético, tanto en lo interno, así como en sus relaciones con otras entidades o grupos de interés. Para estos trabajos se han

Documento Externo  
SGC-MAP

integrado las diferentes áreas de la Digecog mediante la remisión de estos instrumentos con fines de que estén involucrados desde el inicio en éstos con miras a que puedan sugerir sus aportes.

Se evidencia en la elaboración, en el 2023, de los siguientes documentos de las áreas sustantivas:

- Borrador del Manual de Organización y Funciones del área de Asistencia Técnica,
- Verificación de Estados Financieros.
- Evaluación de las Informaciones Financieras, Remitidas por las Instituciones, a Través del SISACNOC.
- Procedimiento de Consolidación de Estados Financieros del Sector Público no Financiero,
- Formulario de Verificación de Estados Financieros recibidos.

Asimismo, fueron actualizados:

- El procedimiento de Verificación de Estados Financieros y las fichas de los siguientes procesos:
  - Elaboración de Estados de Ejecución, Presupuestaria de Ingresos, Gastos y Financiamiento,
  - Elaboración de Estados Financieros del Gobierno Central, Consolidación de la Información Financiera del Sector Público No Financiero,
  - Evaluación y seguimiento de los registros de las operaciones económico-financieras y
  - Evaluación y seguimiento de registros de operaciones presupuestarias.

Así mismo, se evidencia en la modificación de la estructura de la Dirección de Procesamiento

Contable y Estados Financieros con la creación del área de *Asistencia Técnica en Contabilidad Gubernamental* con el objetivo de proveer a los usuarios del Sistema de Contabilidad Gubernamental de un punto único de contacto mediante el cual se reciban y canalicen las necesidades de asistencias y asesorías que ofrece la Digecog, estableciendo un modelo de prestación que cumpla con las mejores prácticas y estándares de calidad.

**Ver:**

- Mapa de Procesos.
- Fichas de Procesos. (nuevos formatos)
- Mapa de Producción.
- Política de calidad
- Correos de difusión y publicaciones en medios web.
- Manuales, Políticas, Procedimientos, Procedimiento de Formulación de Proyectos Estratégicos, reglamentos y guías elaborados, revisados y actualizados.
- Matriz de actividades vinculantes
- Matriz de partes interesadas
- Matriz de Riesgo 2023
- Intranet.
- Correo masivo del 24 de febrero enviado con la actualización más reciente del mapa de procesos
- Correo de difusión de la nueva versión de la política y objetivos del SIG.
- Correo de convocatoria para revisión y actualización de las Fichas de Proceso de las áreas de la institución, así como la lista de asistencia.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Riesgos y Oportunidades</li> <li>• Manual para la Prevención del Fraude, Soborno y Corrupción</li> <li>• Reglamento Operativo</li> <li>• Comunicación de no objeción del MAP a Estructura Organizacional.</li> <li>• Borrador del Manual de Organización y Funciones del área de Servicio al Usuario</li> <li>• Procedimiento de Consolidación de Estados Financieros del Sector Público no Financiero</li> <li>• Borrador Procedimiento de Asientos Contables Gobierno Central</li> <li>• Formulario de Verificación de Estados Financieros</li> <li>• Procedimiento de Verificación de Estados Financieros</li> </ul> <p>Fichas de los procesos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaboración de Estados de Ejecución Presupuestaria de Ingresos, Gastos y Financiamiento,</li> <li>○ Elaboración de Estados Financieros del Gobierno Central,</li> <li>○ Consolidación de la Información Financiera del Sector Público No Financiero,</li> <li>○ Evaluación y seguimiento de los registros de las operaciones económico-financieras,</li> <li>○ Evaluación y seguimiento de registros de operaciones presupuestarias,</li> <li>○ Verificación de Estados Financieros,</li> <li>○ Evaluación de las Informaciones Financieras, Remitidas por las Instituciones, a través del SISACNOC.</li> </ul>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la</p>	<p>Se evidencia que se implementan sistemas para gestionar los procesos, la Digecog cuenta con el</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y actualmente busca certificarse en las normas ISO de Sistema de Gestión Antisoborno 37001:2016 y Sistema de Gestión del Cumplimiento 37301:2021, con este se mantienen identificadas y asignadas las responsabilidades de cada dueño de los procesos, además de la adquisición e implementación del Sistema Automatizado (Software) CERTOOL, Para una gestión eficiente de procesos y sistemas.</p> <p>Se evidencia la implementación del Sistema de Implementación de las Normativas Contables (SINOC), diseñado para administrar y controlar la currícula formativa del Programa de Implementación de las Normativas Contables para el Sector Público no Financiero. El Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), propiciando el cumplimiento de las normativas contables, que emite la Digecog, en su calidad de órgano rector, con el fin de la mejora continua en los registros y en las informaciones financieras que producen las instituciones públicas dominicanas, sujetas del alcance de la Ley 126-01. A través de un acuerdo interinstitucional, SISACNOC pasó a formar parte de uno de los indicadores medidos en el Sistema de Gestión y Monitoreo de la Gestión Pública del Viceministerio de Monitoreo y Coordinación Gubernamental de la Presidencia de la República.</p> <p>Proyecto especial “Yo Conozco el Sistema de Contabilidad Gubernamental”, A través de este proyecto, los participantes podrán saber la historia de la contabilidad pública en la República Dominicana y cómo la Digecog emite las normativas, monitorea los registros contables, lleva</p>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

la contabilidad del Gobierno Central, así también, analiza las informaciones financieras.

Se evidencia con la implementación de la Herramienta Bio-Time Pro, software orientado para el subproceso de seguimiento, registro y control de asistencia de manera automatizado, desde el Departamento de Recursos Humanos, la cual permite generar reportes oportunos de los colaboradores de (Digecog).

También el Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) diseñado por el Departamento de Tecnologías de la Información de la Digecog, para ofrecer un seguimiento efectivo a las metas planificadas en los POAs.

Asimismo, el desarrollo del Sistema Integrado de Producción de Estadísticas Institucionales (SIPEI) creado en el año 2021, impactando directamente sobre el diseño y generación oportuna de reportes estadísticas institucionales, para ofrecer un diagnóstico del nivel cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la organización, así como instrumento de su memoria de gestión.

El uso del Sistema de Gestión de Correspondencias, asumido como buena práctica del Ministerio de Hacienda, mediante el cual se registran todas las documentaciones que ingresan a la institución y su distribución interna y externa, facilitando el control, resguardo y digitalización.

El Sistema Integrado de Servicios (SIS), a través del cual se registran las solicitudes de servicios realizadas por las instituciones del sector público en

la implementación del sistema de contabilidad gubernamental, así como las distintas unidades organizativas internas.

Se evidencia la implementación de las firmas digitales, con la finalidad de mantener la seguridad e integridad de la información; así como la automatización y simplificación de trámites.

Se evidencia que la Digecog cuenta con la Recertificación de la norma NORTIC A3:2014 referente a la publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano con la finalidad de promover a través de este Portal, la reutilización y apertura de las informaciones hacia los clientes internos y externos. Asimismo, la institución cuenta con herramientas desarrolladas con códigos abiertos y publicadas en el portal Software Público desarrollado por la OGTIC para que las mismas puedan ser reutilizadas por las instituciones.

Se evidencia, en cumplimiento con los lineamientos de la DIGEIG, que se publica en el portal institucional la información en diferentes formatos que incluyen datos abiertos, a fin de que sea de mejor manejo y manipulación por los usuarios y grupos de interés.

Desde el 2021, se puede visualizar en la Página Web institucional la publicación de Dashboard- Power BI sobre las informaciones financieras - patrimoniales del Gobierno Central, instituciones descentralizadas y autónomas, de la Seguridad Social y municipalidades, correspondiente al periodo 2016-2022. Estos tableros fueron diseñados basados en la inteligencia de negocios (BI) y el uso

del software Microsoft Power BI, a fin de que los usuarios puedan interactuar con los datos contables financieros del sector público, y visualizar de forma atractiva el comportamiento de los mismos.

Novedades en los procesos con la herramienta digital de planificación Dashboard, que monitorea la ejecución del POA, eficientizando el compromiso de las áreas.

**Ver:**

- Documentación software (Certool y Biotime)
- Dashboard
- Manual Conceptual SINOC.
- Guía Metodológica SINOC.
- Formularios de Inscripción SINOC.
- Módulo Digital SINOC.
- Marco Conceptual del SISACNOC.
- Manual de Usuarios Internos del SISACNOC.
- Portal Datos Abiertos
- Nortic A3
- Guía de Calificación Indicadores del SISACNOC.
- Manual de Usuarios Externos del SISACNOC.
- Audiovisual Inserción al SISACNOC usuarios Externos.
- Matriz de Indicadores a Medir Instituciones Públicas no Financiera.
- Sistema de Acreditación sobre el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC)
- Herramienta SISMEP
- Portal de datos abiertos página web
- Procedimiento de Orientación sobre el SCG a Instituciones Educativas y Gremios.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa del proyecto especial (Yo Conozco el Sistema de Contabilidad Gubernamental)</li> <li>• Fotos, listado de participantes.</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que se analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos, efectuando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El análisis DAFO realizado para identificar la capacidad de hacer frente a los desafíos, (oportunidades y amenazas), a partir de las fortalezas y debilidades internas.</li> <li>• El análisis PESTEL, a fin de analizar el contexto organizacional y el entorno que afronta Digecog, efectuado periódicamente.</li> <li>• El análisis de los factores críticos de éxito que pueden afectar el logro de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación, tales como los Planes Estratégicos Institucional (PEI) y Planes Operativos Anuales (POA) por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de los directivos altos, medios y los colaboradores de las áreas misionales y de apoyo.</li> <li>• Evaluación semestral/anual al PEI.</li> <li>• Evaluaciones a la Carta Compromiso.</li> <li>• Elaboración de la 3era versión de la Carta Compromiso, comprometiendo nuevos servicios y atributos de calidad, con la asistencia del MAP y la colaboración del equipo técnico de la Digecog.</li> </ul>	

- Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Monitoreos trimestrales y seguimientos mensuales al POA.
- Evaluación y seguimiento al PACC.
- Las auditorías de procesos internos.
- Las auditorías externas al SGC.
- Seguimientos trimestrales a la matriz de riesgo y la de oportunidades a los objetivos de la institución establecidos en los Planes Operativos Anuales (POA) y los procesos, en la que se plasman los riesgos y oportunidades identificados a través de las herramientas de análisis del entorno mencionadas, se evalúan y se plantean las acciones requeridas para mitigarlos, cuyo desempeño se monitoreó durante la ejecución del POA 2024, 2023, 2022, 2021.
- Las evaluaciones realizadas por las instituciones mediante encuestas a las capacitaciones externas que imparte la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog) en la que participan, retroalimentando acerca de sus inquietudes y sugerencias de cara a la implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental.
- El levantamiento de información aplicando el link del formulario de detección de necesidades de capacitación que requieren los colaboradores de todas las áreas, con el cual el Departamento de Recursos Humanos procede a elaborar el plan de capacitación anual; donde se planifica la respuesta institucional con la finalidad de fortalecer el desempeño del

personal e impactar de manera positiva en la consecución de los objetivos trazados.

- Determinando la efectividad de las capacitaciones internas, mediante el link del formulario de impacto de capacitación, que tiene por objetivo medir el resultado de ésta, en el personal y la encuesta completada por los participantes.
- La asignación de los recursos a los procesos planificados y sus modificaciones en el Presupuesto Anual, mediante la elaboración del Presupuesto Institucional, el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), las Matrices Anuales de programación de las metas físico-financiero de 2024, 2023, 2022, 2021, remitidas a DIGEPRES, atendiendo al requerimiento establecido y los registros y reportes generados en el SIGEF.

Durante el análisis y evaluación de los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización se ha identificado entre otros el riesgo de *Informaciones presupuestarias y contables registradas por las Unidades Ejecutoras sean incoherentes e inconsistentes*, en el que se establecieron las siguientes acciones de mitigación:

1. Aplicar el Plan de implementación y coordinación contable.
2. Ejecución de las jornadas de entrenamiento sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental.
3. Gestionar ante la Dirección de Normas y Procedimientos los documentos normativos que se requieran;

Estas acciones fueron plasmadas en el Plan de Mitigación de Riesgo, de las cuales en el 2023 se ejecutaron las acciones siguientes: El proceso de Implementación Contable fue desarrollado en base a un plan de acción de cuatro fases, agotándose el 100% de la programación, el cual presenta un resultado de 74% por parte de las instituciones respecto a lo esperado. Asimismo, fueron impartidos los entrenamientos sobre el registro en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) a 82 instituciones de los gobiernos locales, el cual contó con la participación de 157 técnicos. Además, se efectuó jornada de entrenamiento a 79 instituciones del gobierno central, 71 descentralizadas y autónomas y 08 de la seguridad social, sobre el Nuevo Catálogo de Cuentas Contables y el Destino Contable.

**Ver:**

- Matriz de Administración de Riesgos.
- 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Informe anual de evaluación de la Carta Compromiso febrero 2023-enero2024.
- Minutas de reuniones para elaboración de la 3ra versión de la CCC.
- Encuestas de Capacitación 2023, 2022, 2021.
- Análisis FODA de Digecog 2023, 2021.
- Análisis PESTEL de Digecog 2022, 2021.
- Matriz de Riesgos y Oportunidades.
- Análisis RDAFO-DIGECOG 2021 y 2020.
- Presupuesto 2024, 2023, 2022, 2021.
- POAs 2024, 2023, 2022, 2021.
- Matrices de la programación metas físico-financiero de 2024, 2023, 2022, 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de la Estructura Programática 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Reportes generados en el SIGEF.</li> <li>• Listas participantes de entrenamientos 2023.</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los propietarios de procesos en la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad: fichas de procesos, procedimientos, políticas, guías, manuales, plataforma CERTOOL, entre otros.</p> <p>Se evidencia que las responsabilidades de los productos e indicadores de los procesos son asignadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Plan Operativo Anual (POA), instrumento de planificación que detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas.</li> <li>• La planilla de actividades transversales, en la cual se detallan las actividades en que cada área interviene, así como los recursos necesarios para su ejecución.</li> <li>• El Manual de Organización y Funciones en el que se identifican las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades organizativas que lo integran.</li> <li>• Los procesos documentados que tienen una sección en la cual se especifican los responsables e involucrados.</li> <li>• Los acuerdos de desempeño donde se asignan las metas y compromisos individuales.</li> </ul> <p>En adición, se evidencia que la Institución analizó, actualizó e implementó el Manual de Descripción de Cargos por Competencias.</p>	

	<p>Todos los procesos organizacionales se encuentran documentados, en los cuales se identifica a los propietarios del proceso y se les asigna responsabilidades necesarias, así como los mecanismos de revisión y control requeridos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Descripción de Cargos por Competencias</li> <li>• Fichas de procesos</li> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>• Planilla de Actividades Vinculantes</li> <li>• Manual de Organización y Funciones actualizado 2021.</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Sección Normativas de la Página web Institucional que tiene los procesos sustantivos documentados.</li> <li>• Documentación software Certool.</li> <li>• Acuerdos de desempeño.</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia la optimización de los procesos, a través del análisis de simplificación de trámites que implica una consulta legal con el área correspondiente, en cumplimiento del procedimiento establecido para tales fines.</p> <p>Se evidencia con la Propuesta de Modificación de la ley de DIGECOG 126-01. Así como la propuesta de modificación de la Estructura Organizacional y la elaboración del Reglamento Operativo</p> <p>Se evidencia que se recogen y registran las regulaciones relacionadas con los procesos, en la Matriz de obligaciones de cumplimiento que</p>	

permite asegurar cambios en los requisitos cuando se produzcan.

Se evidencia que existen procesos claros que se revisan todos los años para su simplificación, tales como:

- Elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), para corte semestral y anual, de conformidad con el marco normativo de la Digecog y las Leyes de la Administración Financiera pública y organismos de fiscalización y control.
- Norma General del Cierre de Operaciones Contables.
- Implementación Contable en las instituciones del Sector Público.
- Elaboración de Estados Financieros de Instituciones del Sector Público No Financiero.

Se evidencia en el acápite de control de cambios de los procedimientos, políticas, manuales, etc. las veces que han sido revisados y actualizados para responder a normativas y/o por aspectos internos.

Se evidencia en el 2021, la revisión y análisis de los procesos de la entidad en la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 y la auditoria de Recertificación realizada en el 2023. Así mismo, se espera obtener la implementación de las normas ISO 37001:2016 y 37301:2021 para el segundo semestre del 2024.

Se evidencia la simplificación del proceso de gestión de riesgos con la reducción del uso de tres (3) matrices a una (1).

**Ver:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de Procedimientos.</li> <li>• Procesos de compras, procesos de aprobación de pagos.</li> <li>• Proceso de elaboración del ERIR.</li> <li>• Matriz de obligaciones de cumplimiento.</li> <li>• Propuesta de modificación de la ley y de la estructura organizacional.</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que Digecog impulsa la práctica de la innovación ya que tiene documentada la Política de Gestión de la Innovación, elaborada para conducir a los colaboradores 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 Digecog procurando reinventar metodologías de cambios que impacten de forma directa la sociedad.</p> <p>Se evidencia la participación de representantes de la Digecog en el primer foro internacional de innovación pública, invitados por el Ministerio Administrativo de la Presidencia, dirigido a todas las instituciones públicas y al ciudadano en general, con la finalidad de contar con un espacio de diálogo único, abarcando temas principales como los retos y desafíos del futuro de la innovación pública, así como también espacios de innovación social, tecnología, sostenibilidad y turismo, celebrada el 8 de febrero del 2023 en el Hotel El Embajador.</p> <p>Se evidencia con la Política de Benchmarking /Benchlearning elaborada, el propósito de establecer una cultura de traspaso de buenas prácticas en base a experiencias exitosas que garanticen resultados positivos que se puedan</p>	



adoptar y compartir para fortalecer los procesos de la institución y contribuir a la mejora continua.

Se evidencia en la realización de procesos basados en un continuo benchlearning, con la participación en Congresos internacionales de Contabilidad, y las visitas realizadas a instituciones para compartir conocimientos y experiencias de intercambios, entre las que se pueden citar: benchlearning (virtual) en noviembre 2022 entre la Contaduría General de Colombia y la DIGECOG, con el propósito de conocer las experiencias y mejores prácticas en la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Producto de esta participación como parte de las buenas prácticas aplicadas y dando lugar a la innovación, se evidencia en la dirección de Normas y Procedimientos, técnicos en el área capacitados para la investigación Normativa; lo cual servirá para el levantamiento de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP).

Se evidencia el benchlearning virtual con la Dirección General de Contabilidad de Costa Rica, con el objetivo de aprender de las buenas prácticas que, como país, viene llevando en la implementación y cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). Septiembre 2023, para la actualización de la Matriz de indicadores de SISACNOC.

Se evidencia la participación de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, en el marco del IX foro de la FOCAL, junto a otros países de la región, celebrado en Perú del 10 al 12 de octubre del 2023

de manera virtual, con el tema de la *Experiencias en la Implementación del Manual de Estadísticas del FMI y las NICSP*.

Se evidencia la participación de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, en el marco del XXXIV Conferencia Interamericana de Contabilidad, en Guatemala, del 7 al 9 de noviembre del 2023. Denominada *"Hacia un Futuro Sostenible, con Ética y Transferencia"*

Se evidencia la participación de Digecog en el Congreso Internacional de Gestión de Proyectos, 2021, 2022 y 2023, realizado por el Project Management Institute, capítulo República Dominicana, a fin de fortalecer conocimientos e innovar con las mejores prácticas.

Se evidencia la participación de Digecog en el XVII "Seminario compartiendo buenas prácticas, Inteligencia Artificial, herramienta facilitadora de los Servicios Públicos" realizado por el MAP para todas las instituciones públicas, por obtener Medalla de Oro, Premio Nacional a la Calidad 2023, el miércoles 28 de febrero 2024.

Se evidencia que la institución impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes con la participación en el año 2023:

- **Primer Congreso Internacional de Consultores Impositivos (CIC):** *"Por el Fortalecimiento del Sistema Tributario"*, realizado del 27 al 29 de octubre 2023, en el Hotel Barceló Bávaro Palace Deluxe, Punta Cana, con

las participaciones de los señores: Rómulo Arias Moscat (Director General), Esmirna María Gil Olsen (Coordinadora), Elvia María Acosta De León (Directora de Análisis de la Información Financiera), Wandy Hierro Núñez (Director de Procesamiento Contable y Estados Financieros) y David De Jesús Pimentel (Encargado Depto. Contabilidad Patrimonial Gobierno General).

- **XXXV Conferencia Interamericana de Contabilidad (CIC)**, denominada “*Hacia un Futuro Sostenible, con Ética y Transparencia*”, organizada en 2023, por la Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC) y el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores –IGCP-, celebrada del 07 al 09 de noviembre 2023, en Antigua Guatemala, con la participación de las señoras: Zuniel Marie De la Cruz (Encargada Departamento de Consolidación) y Mirian Mercedes Bautista (Encargada del Departamento de Análisis e Interpretación Ejecución Económica-Financiera de la Dirección de Análisis de la Información Financiera).
- Seminario “**Transparencia Fiscal: Comparabilidad, similitudes y diferencias entre NICSP, estadísticas fiscales y clasificadores presupuestarios**”, realizado en San Salvador, El Salvador, del 27 al 30 de noviembre 2023, organizado por el Fondo Monetario Internacional (FMI FISCAL AFFAIR) y el Centro Regional de Asistencia Técnica de

Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR).

DIGECOG impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes con lo redefinido en la estructura de la Dirección de Procesamiento Contable y Estados Financieros con la creación del área de *Asistencia Técnica en Contabilidad Gubernamental* con el objetivo de proveer a los usuarios del Sistema de Contabilidad Gubernamental, de un punto único de contacto en el cual se reciban y canalicen las necesidades de asistencias y asesorías, estableciendo un modelo de prestación que cumpla con las mejores prácticas y estándares de calidad.

También con el Benchmarking con la Comisión Nacional de Energía abordando temas como el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, Innovación, etc. realizado en el año 2023.

Se evidencia la participación virtual al Foro de Contadurías Gubernamentales de América Latina 2022 (FOCAL), en coordinación con el IPSASB referente al documento de consulta “Fomentando la Presentación de Informes de Sostenibilidad en el Sector Público”. Asimismo, con el intercambio de conocimiento con la Tesorería Nacional y el Departamento de Cultura del Banco Central, realizado el 13 de enero 2022, con miras a la realización del 1er concurso de investigación de Contabilidad Pública.

Además, con el Hospital Hugo Mendoza, el martes 3 de febrero 2022, sobre su participación en los Premios Nacionales e Internacionales a la Calidad. Con el Banco Central, para intercambiar experiencias sobre los Procesos de Planificación, realizado el 15 de enero 2021.

Se evidencia la innovación con la propuesta de elaboración del sistema de costo, donde se realizó un evento para intercambio de opiniones con diferentes representantes de instituciones para la revisión de la metodología elaborada. También se elaboró conjuntamente con el Capgefi una carpeta docente para impartir un diplomado sobre costos de la producción pública, del 02 de marzo 2023 al 27 de abril 2023.

Se evidencia que la Digecog impulsa la innovación con el proyecto “Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, 2022-2023”, para promover la investigación y el análisis de la contabilidad pública, con insumos novedosos que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Contabilidad del Sector Público de nuestro país.

Se realizó un Benchlearning sobre la postulación al Premio Nacional a la Calidad con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) el 18 de mayo 2021, con el MAP, sobre la postulación al PNC. Se evidencia Benchmarking con la Dirección General de Impuestos Internos DGII sobre buenas prácticas de Cultura de Servicios realizado el miércoles 16 de febrero año 2022. Así como propuesta de creación del área de atención al usuario.

Se evidencia la participación de los técnicos de las áreas sustantivas de la Digecog en el seminario (CAPTAC-DR: Seminario "Integración entre NICSP y EFP: Efectos en la Toma de Decisiones y en la Gobernanza" del 26 al 30 de abril del 2021. De igual manera, en el Seminario virtual--Estadísticas de Finanzas Públicas y de Deuda del Sector Público (del 6 al 10 de diciembre 2021).

Se evidencia participación como oyentes y panelistas sobre la Semana Económica y Financiera 2021, del Banco Central de la República Dominicana.

Se evidencia la participación de representantes de Digecog en actividades de benchlearning realizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para conocer las buenas prácticas en la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015, así como de la Carta Compromiso al Ciudadano y Simplificación de Trámites realizado con representantes de varias instituciones públicas.

En el 2022, la innovación y modernización en la organización en materia de avances tecnológicos, con el Foro Virtual de Compromiso Avance Tecnológico en la Implementación de Microsoft Power BI en las Instituciones Públicas en la generación de la información económica y financiera, en la cual participaron como expositores representantes de instituciones como ONE, DIGEPRES, MEPyD, DIGES, Crédito Público e intercambiaron sus experiencias en cuanto a la implementación del

Power BI y análisis de datos en sus instituciones y otros temas relacionados con el mismo.

Se evidencia la innovación de los procesos al crear y publicar en la Página Web institucional Dashboard de datos sobre las informaciones financieras-patrimoniales del Gobierno Central basado en la inteligencia de negocios (BI) y el uso del software Microsoft Power BI, para ofrecer a los usuarios informaciones puntuales y manejables, extraídas de los informes analíticos elaborados.

Con la propuesta del proyecto “Estrategia de cultura de servicio y experiencia del usuario” para fortalecer la calidad en los servicios.

**Ver:**

- Política de Gestión de la Innovación aprobada y difundida.
- Política de Benchmarking / Benchlearning aprobada y difundida
- Ficha del proyecto de gestión de la innovación aprobada.
- Matriz de seguimiento a mejoras a implementar producto de Benchmarking.
- Procedimiento de investigación Normativa.
- Comunicación de no objeción del MAP a Estructura Organizacional.
- Comunicaciones solicitud de participación en Congresos de Contabilidad
- Comunicación DG-0790-23 d/f 12 sept 2023, dirigida al Ministro de Hacienda de Costa Rica.
- Correo y Programa: XVII “Seminario compartiendo buenas prácticas: Inteligencia

*Artificial, herramienta facilitadora de los Servicios Públicos”.*

- Correos electrónicos sobre la participación de los Congresos Internacionales de gestión de proyectos PMIRD.
- Ver página youtube Focal:  
<https://www.youtube.com/watch?v=onC4-AzZNul>
- Benchlearning 2023, 2022, 2021.
- Informe y fotos de Foro de Innovación.
- Correos de convocatoria con el link de acceso y lista de participación.
- Carpeta Costo, Carpeta Concurso.
- Notas de Prensa de participación en la IX Edición Focal.
- Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.
- Documentación bases del Concurso
- Fichas de Proyecto de concurso de investigación, cultura de servicios, riesgo etc.
- Minuta de benchlearning con el Banco Central
- Programa o agenda el Foro, Brochure, correos.
- Dashboard de informaciones económico-financieras publicadas en página web institucional.
- Programa del Seminario Virtual: Integración entre NICSP y EFP: Efectos en la Toma de Decisiones y en la Gobernanza, CAPTAC DR.
- Programa y presentaciones de la Semana Económica del Banco Central 2021.
- Ficha de Proyecto Cultura de Servicio aprobada.



7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).

Se evidencia que la Digecog establece la implementación de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos en la elaboración y aprobación de la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. con la asistencia técnica del MAP y la colaboración del equipo contraparte. En esta nueva versión se comprometió un nuevo servicio en el cual se visualizan los compromisos de mejora y los estándares e indicadores de calidad de los servicios que ofrece la Digecog, los cuales son monitoreados para lograr la eficacia de dichos procesos.

En el 2024, se evidencia la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano por parte del analista del Ministerio de Administración Pública, ponderada con el 100% del cumplimiento, en el 2023, 99% en el 2022 fue evaluada logrando una ponderación de 98% de cumplimiento y para el 2021 un 100%. Se evidencia el establecimiento de indicadores de seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano en los Planes Operativos Anuales, 2024, 2023, 2022, 2021. Se evidencia en los siguientes productos del POA:

- Seguimiento al Programa Carta Compromiso al Ciudadano; y sus indicadores:
- Número de Informes de Encuestas elaborados, según requerimientos de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Número de Informe de seguimiento al Plan de Mejora conforme a lo establecido por el MAP.
- Se evidencian el seguimiento de indicadores de resultados a través del Tablero de Indicadores (Dashboard) que
- monitorea la ejecución de estos.

- Indicadores de la satisfacción de las partes interesadas y grupo de intereses
- Indicador de la medición de la eficacia de los riesgos
- Indicadores de los objetivos de calidad
- Las metas presidenciales, Evaluaciones PEI y POA
- Mantener la mesa de servicios TIC, concientización y brindar asistencia con un alto grado de identidad, compromiso y entrega. (POA 2023 2024)
- Evaluación de los servicios de la OAI e implementación de plan de mejoras.
- Nivel de satisfacción de los colaboradores con los servicios TIC.

En sentido general, todos los procesos están documentados y poseen sus indicadores, a los cuales se les da seguimiento.

**Ver:**

- Planes Operativos Anuales 2024, 2023, 2022 y 2021
- Informe de evaluación anual de la Carta Compromiso febrero 2023, enero 2024
- Informe de Evaluación de la Carta Compromiso 2022, 2021.
- Carta Compromiso al Ciudadano renovación 3ra. Versión.
- Resolución 046-224 por 2 años la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Carta Compromiso al Ciudadano 2da Versión.
- Captura de pantalla de Tablero (Dashboard) de Indicadores procesos.

<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se evidencia que la Digecog revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos, se han implantado procedimientos y herramientas que garantizan la protección de los datos personales y de información del Estado.</p> <p>Se evidencia que existe un acuerdo de servicios para custodiar la copia de seguridad de la información institucional, con el Banco de Reservas de la República Dominicana Banco de Servicios Múltiples realizado en el mes julio del año 2022.</p> <p>En el POA 2024, 2023 se establece el indicador FII-DIGECOG-TI-013 Número de respaldo de la información digital de la Digecog realizado.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Mantenimiento de infraestructura TIC.</li> <li>• Captura de pantalla proceso backup TIC.</li> <li>• Acuerdos de confidencialidad.</li> <li>• Acuerdo de contratación de servicio para bóveda externa.</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La Digecog involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos en el desarrollo de estándares de calidad, mediante la aplicación semestral de encuestas de satisfacción, mecanismo eficiente y eficaz de retroalimentación que facilita la recopilación de sugerencias, comentarios, ideas y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

recomendaciones, a través de esas consultas y en los buzones habilitados para tales fines.

Se evidencia la integración de clientes en el proceso de implementación de las NICSP, a través de la socialización a las instituciones, en la que se distribuye una Encuesta de Retroalimentación del proceso, completada por los participantes, quienes identificaron sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejoras.

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

Se evidencia que la institución ha desarrollado un sistema de respuestas a las quejas recibidas que incluye la gestión de reclamaciones y procedimientos, tal y como lo consigna en la 3ra. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP en la que se comprometió un nuevo servicio en el cual se visualizan los compromisos de mejora y los estándares e indicadores de calidad de los servicios que ofrece la Digecog, esta nueva versión mantiene los medios de subsanación ante cualquier incumplimiento en los tiempos de respuesta a la prestación de los servicios que el ciudadano/cliente haya tramitado. Además, a través de la OAI, el 311, portal web o las encuestas que se aplican para medir la satisfacción de los usuarios.

Se evidencia que el sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos desarrollado en Digecog utiliza una

matriz de seguimiento que presenta la clasificación y recopilación de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios externos, recibidas de los medios establecidos en la Carta Compromiso.

Se evidencia que se involucra a grupos de interés relevantes con lo redefinido en la estructura de la Dirección de Procesamiento Contable y Estados Financieros con la creación del área de *Asistencia Técnica en Contabilidad Gubernamental* con el objetivo de proveer a los usuarios del Sistema de Contabilidad Gubernamental de un punto único de contacto mediante el cual se reciban y canalicen las necesidades de asistencias y asesorías que ofrece la Digecog, estableciendo un modelo de prestación que cumpla con las mejores prácticas y estándares de calidad.

Se evidencia la celebración del Panel de validación de la metodología de costo de la producción pública, con invitados expertos y destacadas personalidades de experiencia en la determinación y evaluación de los costos, representantes de órganos rectores, de gremios y universidades.

Se evidencia la organización del Concurso Nacional en Contabilidad Pública, seleccionados como jurados (6) expertos en contabilidad pública, representantes de instituciones, universidades y gremios.

En el 2023, se evidencia reunión con los órganos rectores que intervienen en el proceso de determinación de costos de la producción pública,

DIGEPRES y MEPyD, a fin de consensuar la metodología a utilizar para dicho proceso.

Además, se evidencia el rediseño del portal normativo para que los grupos de interés puedan acceder de manera más rápida y fácil a las informaciones normativas.

Se evidencia el programa de entrenamientos sobre las normativas contables del sistema de contabilidad a 668 colaboradores de las áreas financieras de 436 instituciones públicas, dando esto como resultado la certificación de 555 colaboradores nivelados en normativas contables de las áreas financieras y contables del sector público dominicano, donde se les entrego carnets que lo acreditan con dominios de las normativas contables, certificados por un año, para llevar un registro adecuado de las cuentas patrimoniales del estado, bajo los estándares internacionales que rigen el Sistema de Contabilidad Gubernamental.

**Ver:**

- Carta Compromiso al Ciudadano 2024-2026.
- Informes de Encuestas a usuarios externos 2023, 2022, 2021.
- Matriz de Seguimiento a Quejas y Sugerencias.
- Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Reclamaciones y Denuncias.
- Encuestas realizadas a los participantes en las capacitaciones impartidas.
- Página web institucional.
- Comunicaciones a las instituciones solicitando contraparte en NICSP.
- Informe sobre las sugerencias en el buzón.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantalla de los Foros y Chats.</li> <li>• Informe diagnóstico Proyecto Cultura de Servicios.</li> <li>• Lista participantes e informe del Panel de validación de metodología de costo</li> <li>• Matriz de miembros de los jurados del concurso, correos interactivos con ellos.</li> <li>• Correos electrónicos de convocatoria para reunión con DIGEPRES y MEPyD para consensuar la metodología de los costos</li> <li>• Listado de participantes y fotos.</li> <li>• Currícula Formativa. (programa de entrenamientos sobre las normativas contables del sistema de contabilidad)</li> <li>• Comunicaciones de solicitud de modificaciones del portal normativo.</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se evidencia la utilización de métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrados en el principio de una sola vez con la utilización del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por Digecog que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos.</p> <p>Se evidencia la implementación de herramientas tecnológicas como E-Servicios (chat, página web) y E-Participación (foro), con el objetivo de ampliar la interacción entre Digecog y la ciudadanía, a través del gobierno electrónico, y en cumplimiento a los lineamientos de la OGTIC.</p> <p>Módulo de contabilidad en el SIGEF, en el que se efectúan los registros contables de las transacciones</p>	

	<p>presupuestarias de manera automática. Así como también la Matriz del Destino Contable en un ambiente habilitado por la DIGES.</p> <p>A partir del ejercicio fiscal 2023 se logra un gran hito al poner disponible la funcionalidad de la matriz del Destino Contable en el ambiente de producción del SIGEF, herramienta indispensable para el éxito en la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).</p> <p>En vista de la necesidad de convertir imputaciones de una sola alternativa presupuestaria a diversas posibilidades de imputación en la contabilidad de acuerdo al hecho económico, lo cual se traduce en una mejora importante en la gobernanza, transparencia y rendición de cuentas del estado dominicano.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de pantallas SIAB.</li> <li>• Captura de pantallas de los Foros realizados.</li> <li>• Captura de pantallas módulo de contabilidad en el SIGEF.</li> <li>• Captura de pantallas del destino contable.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia la aplicación de la diversidad y la gestión de género para satisfacer las necesidades y expectativas en la definición de resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 a través de los Planes Operativos Anuales 2024, 2023, 2022, y 2021 elaborados con la participación de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno apelando a la diversidad, ya que son nuestros clientes.</p>	



	<p>Se evidencia con la elaboración de Política de Igualdad de Género con la finalidad de establecer los lineamientos para fomentar y aplicar la igualdad entre mujeres y hombres con la mejora de la situación socioeconómica, laboral, política y cultural en la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog). La elaboración de indicadores de resultados donde se especifican datos por género.</p> <p>Los productos y servicios que ofrece la Digecog están dirigidos y aplican a todos los géneros por igual.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Igualdad de Género.</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se evidencia que la información adecuada y fiable está disponible para asistir y asesorar a los clientes/ciudadanos e informales sobre los cambios con: las normativas emitidas, las publicaciones en la página web, las resoluciones y circulares, las capacitaciones y los audiovisuales.</p> <p>Se evidencia con la elaboración de la Política de Accesibilidad Web, para establecer las normas para lograr que el portal web institucional sea utilizable por el máximo número de personas, indistintamente de sus capacidades auditivas, cognitivas, neurológicas, físicas y visuales, así como del equipo para acceder al contenido.</p> <p>Se evidencia asesoría técnica/normativa en materia del Sistema Contable en la que cada institución tiene asignado un analista que le brinda soporte y</p>	

orientación vía telefónica y correo electrónico, a la vez que da seguimiento a los registros contables y la elaboración de los estados financieros. Con la creación del área de Asistencia Técnica en Contabilidad Gubernamental, mejoraremos la prestación de los servicios que se ofrecen para impactar a los grupos de interés compuesto por las instituciones del Sector Público dominicano.

Se evidencia que en el portal institucional está disponible la normativa emitida por Digecog junto a las informaciones relevantes relacionadas. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) proporciona asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran. También, la fiabilidad de la información que suministra a la ciudadanía y las instituciones, a través de la satisfacción de los usuarios medida en las encuestas de servicios aplicadas, de acuerdo con lo planificado.

Se evidencia que en la Intranet de la Digecog está disponible toda la documentación aprobada, de forma organizada para mejor comprensión y uso, con lo cual se garantiza su acceso a los clientes internos.

Se evidencia que Digecog tiene la práctica de promover la accesibilidad a la organización, a través del portal web desde el que se distribuyen contenidos relevantes al ciudadano/cliente, entre los cuales destaca la Ley Núm. 126-01, así como otros documentos aprobados que sean del interés del público y acceso a la información institucional, a través de la OAI.

**Ver:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reorganización Sección Normativas, donde las normas y procedimientos están organizadas por Compendios, conforme al Plan de Cuentas Contables</li> <li>• Política de Accesibilidad Web,</li> <li>• Normativas en portal web OAI.</li> <li>• Informe visita a las Instituciones.</li> <li>• Encuestas de servicios.</li> <li>• Carpeta biblioteca Digecog.</li> <li>• Captura de volante informativo.</li> <li>• Boletines / Brochure.</li> <li>• Intranet institucional.</li> <li>• Comunicación de no objeción del MAP a Estructura Organizacional.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se evidencia que la institución coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones dentro de la misma cadena de servicios siendo parte del Comité Técnico Interinstitucional, integrado por representantes de los órganos rectores de las Finanzas Públicas y el Control Interno: Hacienda, DIGEPRES, Tesorería, Crédito Público, Política y Legislación Tributaria, Compras y Contrataciones, Contraloría General de la República, entre otros, aplicando mejoras a los mismos, a la vez que soluciones a determinadas situaciones.</p> <p>Se evidencia con la creación del área de <i>Asistencia Técnica en Contabilidad Gubernamental</i> la cual</p>	

permitirá unificar la prestación del servicio, brindada por diferentes áreas, logrando así atender de forma efectiva la asistencia técnica requerida.

Se evidencia participación de la Digecog en la ejecución Proyecto PROGEF con el Ministerio de Hacienda, a través del cual fueron financiados el SINOC y el SISACNOC.

Se evidencia que la Digecog posee un acuerdo de colaboración con el Ministerio de la Presidencia, a fin de remitir el ranking de cumplimiento de las instituciones del sector público, que son evaluadas por el Sistema de Análisis al Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), indicador forma parte del sistema de metas presidenciales.

Se evidencia la colaboración de Digecog con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en la selección de la Institución que debe recibir el Gran Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias, pues se ha dispuesto unir ese proceso de selección, con el de acreditación de Digecog cuyo fin es hacer constar el cumplimiento con las normativas del Sistema de Contabilidad Gubernamental establecidas en la Ley 126-01 y su reglamento de aplicación 526-09, que crea la entidad por parte de las instituciones del sector público, exigencia que se ha incorporado para afianzar el proceso de selección de la institución que recibirá el máximo galardón del referido concurso, otorgado anualmente por el MAP. Además, evidencia la firma de acuerdo con el Ministerio de Administración Pública, tiene como objetivo el cumplimiento del plan de mejora institucional.

Se evidencia que la Digecog participa en reuniones de coordinación con el MAP, Dirección General de Bienes Nacionales y Consejo Estatal del Azúcar para la presentación de implementación de los módulos de Bienes de Uso y Cuentas por Pagar del Sistema Integrado de gestión Institucional (SIGEI), desarrollado por la dirección de Gestión del Siafe (DIGES).

Se evidencia que se desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, con la firma de 43 nuevos con instituciones públicas para saneamientos de sus cuentas contables y acuerdos con organismos del sector público y de la sociedad civil.

Se evidencia que la Digecog procede a coordinar y unir procesos con socios claves del sector público, a través del acuerdo suscrito entre la Dirección General de Bienes Nacionales, la Dirección General de Catastro Nacional y la Digecog, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la consecución de los objetivos trazados en función de sus respectivas atribuciones misionales, comprometiéndose a identificar, desarrollar e impulsar nuevas acciones concretas y programadas de colaboración para obtener un mayor rendimiento, en consonancia con la eficiencia y transparencia para el ejercicio de la función pública.

Se evidencia la participación de la Digecog en las jornadas de planificación del Ministerio de Hacienda para la elaboración del Plan Estratégico 2023-2026.

Se evidencia que Digecog es parte del Comité o Mesa de Control, liderado por la Cámara de Cuentas, para la veeduría de las instituciones en materia de control y registro de las informaciones financieras. En el año 2023, se realizó la coordinación de procesos comunes con otras instituciones a través de las siguientes reuniones:

- Reunión en DIGEPRES en fecha 27 de octubre del 2023, para la Socialización del Proyecto de Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica (PPORCMD).
- Reunión en la Oficina Metropolitana de Autobuses (OMSA) en fecha 24 de octubre del 2023, en horario de 9:30 am., Edificio Principal de la OMSA, para tratar tema sobre la Transformación de la OMSA, a Empresa Pública no Financiera.
- Reunión en DIGEPRES en fecha 31 de octubre del 2023. Sobre INABIMA para su inclusión en el SIGEF.
- Reuniones para definición de mecanismos financieros sobre acuerdo de pago de reducciones de emisiones (ERPA). Sostenidas por el Banco Mundial/OCR – Ministerio de Hacienda, DIGEPRES, Tesorería Nacional y Ministerio de Medio Ambiente, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre 2023.

**Ver:**

- Acuerdos firmados, fotografías, notas de prensas.
- Informe y fotos reunión DIGES
- Matriz de Acuerdos 2023
- Correos con el MAP.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participación.</li> <li>• Informe PROGEF T4 2023.</li> <li>• Minutas de reuniones externas.</li> <li>• Acuerdo Ministerio de la Presidencia-Digecog (metas presidenciales).</li> <li>• Convocatorias para jornadas de planificación Plan Estratégico MH 2023-2026.</li> <li>• Convocatorias a reuniones del Petit Comité Cámara de Cuentas – minutas.</li> <li>• Actualización de la Norma.</li> <li>• Lista de participación.</li> <li>• Correos de convocatoria.</li> <li>• Agenda de conversatorio.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia que la Digecog participa como Órgano Rector del Sistema de Contabilidad, en un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que cumple la función de instrumento facilitador al cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p> <p>Se evidencia la interacción en procesos inter organizacionales en la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), con la Dirección General de Presupuesto, la Tesorería Nacional y la Dirección General de Crédito Público, en la revisión de las informaciones económicas financieras del Estado. Este importante producto de rendición de cuentas del estado dominicano se realiza en coordinación con las áreas sustantivas de la organización: Dirección de Procesamiento</p>	

Contable y Estados Financieros y la Dirección de Análisis de la Información Financiera, así como también el departamento Jurídico.

Se evidencia que el área de Planificación y Desarrollo interactúa con la Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Hacienda en el sistema Square Solution Team, donde se reporta la ejecución de los indicadores y actividades del Plan Estratégico y Plan Operativo, con sus respectivas evidencias. De igual manera con el MEEP y D, a través del sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (RUTA), reportando los avances de los indicadores definidos.

Se evidencia la interacción con el Sistema de Implementación de las Normativas Contables (SINOC), se trata de un módulo electrónico que administra y controla la currícula formativa impartida a los colaboradores de las áreas Financieras de las instituciones. Dicho sistema permite el registro y controla los niveles de avance de los participantes. A través de él, se pueden visualizar las trayectorias del programa y sus involucrados, como también, la integración de las instituciones.

Se evidencia que la Digecog desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos con el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), en el cual son registrados los bienes de las instituciones del Estado, interactuando con las unidades ejecutoras de instituciones y la Dirección General de Bienes Nacionales, órgano rector de la administración de los bienes del Estado.



Se evidencia la interacción con distintas instituciones del Sector Público para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos como son la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGPTIC) entre otros.

Se evidencia que el área de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo, trabajan en coordinación directa con el Ministerio de Hacienda que apoya a sus dependencias en los distintos procesos que se realizan.

Se evidencia la interacción en el sistema compartido con la implementación del SISACNOC, en el cual las instituciones del sector público cargan las informaciones económicas financieras requeridas por la Digecog, según lo establecido en las normas de cortes y cierre de operaciones contables.

**Ver:**

- Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF).
- Informe y fotos reunión DIGES.
- Página web.
- Currícula Formativa en Normas y Procedimientos Contables.
- Correos de Solicitud de Asistencia al MAP.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Correo de interacción con las instituciones</li> <li>• Reportes de SISACNOC.</li> <li>• Reportes RUTA de la MEPyD.</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia que la Institución pone en práctica la idea de crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas. En efecto, existe una representación de Digecog en la comisión que coordina la mejora de los procesos contables que forman parte del SIGEF.</p> <p>Se evidencia la participación de Digecog como parte del Comité Interinstitucional, para elaboración del “Procedimiento para el Registro de Recursos por Acuerdo de Reducción de Emisiones (ERPA)”, con el objetivo de determinar el tratamiento para el registro presupuestario y contable de los ingresos y gastos de los recursos a percibir por la venta de reducción de emisiones de carbono, según los criterios del Acuerdo de pago por la Reducción de Emisiones, estableciendo las actividades, roles y tareas de los entes y órganos involucrados.</p> <p>Digecog crea sinergias con los grupos de interés, propulsando la elaboración y publicación de un procedimiento con aplicación en los gobiernos locales, para impulsar la calidad de sus registros, en el marco de los trabajos que realiza el Petit- Comité de la Cámara de Cuentas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión en DIGEPRES en fecha 27 de octubre del 2023, para la Socialización del Proyecto de</li> </ul>	

Presupuesto Plurianual Orientado a Resultados con Modalidad Dinámica (PPORCMD).

- Reunión en la Oficina Metropolitana de Autobuses (OMSA) en fecha 24 de octubre del 2023, en horario de 9:30 am., Edificio Principal de la OMSA, para tratar tema sobre la Transformación de la OMSA, a Empresa Pública no Financiera.
- Reunión en DIGEPRES en fecha 31 de octubre del 2023. Sobre INABIMA para su inclusión en el SIGEF.
- Reuniones de Clasificadores Presupuestarios con DIGEPRES.
- Reuniones para definición de mecanismos financieros sobre acuerdo de pago de reducciones de emisiones (ERPA). Sostenidas por el Banco Mundial/OCR – Ministerio de Hacienda, DIGEPRES, Tesorería Nacional y Ministerio de Medio Ambiente, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre 2023.

Se evidencia la realización de reuniones con proveedores de servicios para tratar de mejorar inconvenientes con los servicios que ofrecen. Por ejemplo, Capacitación del proveedor de Microsoft sobre el Skype Empresarial.

**Ver:**

- Correos electrónicos.
- Minutas de reuniones.
- Minutas de reuniones externas
- Correos electrónicos, borrador de procedimiento Registro de Recursos ERPA.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad técnico permanente de apoyo a la DAFI.</li> <li>• Correo electrónico de Convocatoria a la Capacitación de Skype Empresarial, impartida por el proveedor</li> </ul>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se evidencia que Digecog Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades, ya que comparte procesos con la Dirección General de Presupuesto, a través de la Ejecución Presupuestaria del Estado. También con la Tesorería Nacional en el Registro de las transacciones económicas. Asimismo, con el MAP, a través del SASP; con la Dirección General de Bienes Nacionales en la administración y registro de los activos del Estado.</p> <p>El proceso de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño con el MAP, cuyos técnicos asisten continuamente, impartiendo charlas y asesorando en el proceso.</p> <p>Se evidencia con la organización y coordinación del Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, con la intención de incentivar a los colaboradores de la Digecog a desarrollar nuevas capacidades técnicas que vayan a favor de la contabilidad y el fortalecimiento de las finanzas del sector público de nuestro país.</p> <p>Se evidencia la interacción en procesos inter organizacionales en la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), con la Dirección General de Presupuesto, la Tesorería Nacional y la Dirección General de Crédito Público,</p>	

	<p>en la revisión de las informaciones económicas financieras del Estado.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura pantallas del SIGEF.</li> <li>• Captura pantalla SASP</li> <li>• Captura pantallas volantes, correos y fotos de la promoción del concurso.</li> <li>• Ayuda memoria Dirección General de Bienes Nacionales sobre SIAB.</li> <li>• Convocatorias a reuniones y Charlas con el MAP.</li> <li>• Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2023</li> </ul>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencia que la Digecog participa como Órgano Rector del Sistema de Contabilidad, en un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que cumple la función de facilitador al cumplimiento del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p> <p>Se evidencia que la Digecog desarrolla un sistema de Administración de Bienes (SIAB), en el cual son registrados los bienes de las instituciones del Estado, interactuando con las unidades ejecutoras de instituciones y la Dirección General de Bienes Nacionales, órgano rector de la administración de los bienes del Estado.</p> <p>Se evidencia a través del Proyecto PROGEF se ha logrado el saneamiento de la cuenta de <i>Construcciones y Mejoras en Proceso</i> en un 60%</p>	

acumulado desde el inicio del proyecto hasta diciembre 2023, de los cuales se han depurado un monto total de RD\$214,562,893,817.00, logrando impactar positivamente en la transparencia y la rendición de cuentas de las ejecutorias del gobierno dominicano.

Se evidencia la coordinación de elaboración de carpeta docente sobre el tema de Costo, con el CAPGEFI, a fin de fortalecer el desarrollo de capacidades de los colabores de la Digecog y de los servidores de las instituciones públicas que se relacionan con el tema. Se evidencia la interacción con distintas instituciones, del Sector Público para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos como son la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación (OGTIC) entre otros.

Se evidencia un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos con la actualización continua del Mapa de Procesos en el cual se identifica la interacción de los servicios, entradas, salidas, proveedores y clientes.

Se evidencia que se coordinan procesos de capacitación o entrenamiento con instituciones públicas, como son: CAPGEFI, INAP, INFOTEP, MEPyD, a fin de fortalecer el desarrollo de capacidades de los colabores de la DIGECOG.

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF).</li> <li>• Correos de Solicitud de Asistencia al MAP.</li> <li>• Carpeta Costo</li> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Correo de interacción con instituciones.</li> <li>• Plan de capacitación Digecog.</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de alianzas con el CAPGEFI para que el personal de Digecog participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias, mantiene relaciones con entidades como el Instituto de Contadores Público de la República Dominicana, y universidades para capacitar a los profesionales de la contabilidad en los cambios y avances de la contabilidad pública.</p> <p>Digecog permite la prestación de servicios coordinados mutuo con el BID, el Banco Mundial y la Unión Europea para el financiamiento de proyectos, relaciones de colaboración con el Ministerio de Salud y Medio Ambiente, contraparte en la ejecución del Plan de Responsabilidad Social con acciones conjuntas con las ARS SENASA y Humano para llevar a cabo acciones en pro del bienestar del personal. Así como acuerdos con instituciones como: Bienes Nacionales, Catastro y Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Se evidencia firma de acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Digecog y la Contraloría General de la República Dominicana, con la finalidad de entrenar en normativas contables al 100% de los</p>	

	<p>auditores de las Direcciones de Auditoría Interna, de Auditorías Especiales, Auditorías Gubernamental-ales, de manera sistemática, según se emitan o se actualicen los instrumentos normativos.</p> <p>En coordinación con la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) se realizaron capacitaciones a 132 municipalidades en fechas 30 de noviembre, y los días 02, 03 y 07 de diciembre 2021, sobre Contabilidad Pública para la Rendición de Cuentas</p> <p>La Digecog participa en reuniones de coordinación con el Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Bienes Nacionales y Consejo Estatal del Azúcar para la implementación de los módulos de Bienes de Uso y Cuentas por Pagar del Sistema Integrado de gestión Institucional (SIGEI).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados, fotos, notas de prensas /Informe avance de acuerdos.</li> <li>• Informe y fotos reunión DIGES.</li> <li>• Correos de convocatoria.</li> </ul>	
--	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

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

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



La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La DIGECOG realiza anualmente encuestas de satisfacción de los servicios brindados a los usuarios, en junio 2023 fue aplicada la encuesta de satisfacción institucional acorde a los lineamientos para definir la población y la muestra determinados por el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos y fue establecida una meta en el POA de un 96% de satisfacción, obteniendo un resultado de 98% para un 100% de cumplimiento con la meta.</p> <p>Durante la Semana de la Calidad 2023, la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog) fue reconocida por alcanzar el cuarto lugar entre las instituciones del sector público en términos de Satisfacción Ciudadana. Este logro refleja el resultado general de la imagen global de la organización, destacando su compromiso con la excelencia y el servicio a la ciudadanía.</p> <p>La institución fue seleccionada para ser una de las instituciones parte del proyecto piloto en la implementación de la herramienta tecnológica del módulo de encuesta de satisfacción de usuarios 2024, diseñada dentro de observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos, administrados por el MAP, seleccionada por la madurez institucional en la implementación de procesos de satisfacción de usuarios de los servicios públicos.</p> <p>En el resultado general para los últimos cuatro (4) años, los resultados en Satisfacción ciudadana son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023: 98%</li> </ul>	

- 2022: 96%
- 2021: 99%

De las distintas variables presentadas en la encuesta de usuarios externos y encuesta de satisfacción Institucional que se evalúa a través del SISMAP se destacan los resultados principales:

**2023:**

- 98% Fiabilidad
- 97.7% Capacidad de respuesta
- 97.7% Empatía
- 98% Transparencia
- 98.9% Amabilidad
- 98.9% Accesibilidad
- 98.3% Seguridad
- 98% Calidad y cumplimiento de estándares

**2022:**

- 96% Fiabilidad
- 94% Capacidad de respuesta
- 96% Empatía
- 96% Transparencia
- 97% Amabilidad
- 94% Accesibilidad
- 96.95% Fiabilidad, certeza y confianza.
- 94.48% Tiempo de respuesta.

**2021:**

- 100% Preocupada por la sociedad.
- 100% Amabilidad.
- 100% Fiabilidad, certeza y confianza.
- 100% Tiempo de respuesta.

Se evidencia un índice del 98.8% como resultado de la evaluación de cumplimiento de la Ley 200-04 correspondiente al mes de diciembre de 2023 y 96% para el periodo diciembre 2022.

Se evidencia que la institución demuestra su compromiso con el ciudadano y el medio ambiente al llevar a cabo jornadas de limpieza y recolección de desechos contaminantes en playas y zonas residenciales. Además, realiza evaluaciones cada año mediante la aplicación de encuestas para medir el desempeño generado por su programa de Responsabilidad Social- Medioambiental, y en dichas evaluaciones se han obtenido los siguientes resultados:

**2023:**

- 100% Comprometida con el medio ambiente y la sociedad.
- 100% Impacto del operativo

**2022:**

- 100% Comprometida con el medio ambiente y la sociedad.
- 100% Impacto del operativo.

**2021:**

- 100% Preocupada por la sociedad.
- 84.5% Impacto del operativo.

Otras actividades sociales realizadas son:

- Jornada donación de sangre Hemocentro.
- Visita a Hogares CREA.
- Charlas de sensibilización de Responsabilidad Social a los colaboradores.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas contra el cáncer de mama.</li> <li>• Donación de alimentos a Centro de acogida Nuestra Señora de la Altagracia</li> <li>• Limpieza de playa Los Pescadores</li> <li>• Siembra de manglares en Baní</li> <li>• Firma de convenio y charla sobre medio ambiente con el SENPA</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación remitida por el MAP notificando que la institución será parte del proyecto piloto "nueva metodología de aplicación de encuestas".</li> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Informe de encuesta grupos de interés 2023, 2022.</li> <li>• Reconocimiento Satisfacción Ciudadana 2023.</li> <li>• Informes de Encuestas de Servicios Externos 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Informes de Encuestas de Responsabilidad Social 2023, 2022 y 2021.</li> <li>• Estadísticas de encuestas externas.</li> </ul>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia la orientación al cliente/ciudadano sobre el enfoque del personal a su atención con las mediciones que se realizan a través de Encuestas de satisfacción institucional, satisfacción de usuarios externos o grupos de interés y partes interesadas, en la cual se estableció una meta de un 96% para los años 2022 y 2023, obteniendo un logro de 96% y 98% respectivamente, valorando los aspectos de: amabilidad, fiabilidad, atención oportuna, claridad de la información facilitada, entre otros. Los resultados principales recogidos en las encuestas se detallan a continuación:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 98% Fiabilidad</li> <li>• 97.7% Capacidad de respuesta</li> <li>• 98.3% Seguridad/Profesionalidad</li> <li>• 97.7% Empatía</li> <li>• 99.7% Amabilidad</li> </ul> <p><b>2022:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 96% Fiabilidad</li> <li>• 94% Capacidad de respuesta</li> <li>• 96% Empatía</li> <li>• 97% Amabilidad</li> </ul> <p><b>2021:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% Amabilidad.</li> <li>• 100% Fiabilidad, certeza y confianza.</li> <li>• 100% Tiempo de respuesta (oportuna).</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2023, 2022,</li> <li>• Informe de Encuesta de Usuarios Externos 2023, 2022.</li> <li>• Informes de Encuestas de grupos de interés y partes interesadas 2023, 2022 202.</li> <li>• Informes de Encuestas de Responsabilidad Social 2023, 2022, 2021.</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación de los ciudadanos /clientes en los procesos de trabajo y la toma de decisiones de la organización, con la inclusión de los grupos de interés en las Jornadas de Formulación y Evaluación de la Planificación Estratégica. La</p>	

cantidad de participantes de los grupos de interés en las jornadas de planificación es como se presenta:

- septiembre 2023: 13 personas.
- julio 2022: 05 personas, representantes de los grupos de interés.
- octubre 2021: 10 personas, representantes de los grupos de interés.

Se evidencian mediciones sobre lo que piensan los ciudadanos /clientes respecto a su participación en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización con la encuesta de Satisfacción a Usuarios externos diciembre 2023, en el atributo Calidad y cumplimiento de los estándares “ ¿Cómo califica la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización? ” arrojó resultados de:

- 2023: 100%.
- 2022: 95.8%

En adicción a esto, la institución evidencia el involucramiento de los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones a través de los diferentes medios puestos a su disposición tales como las redes sociales, el buzón de quejas y sugerencias, la página web y el sistema 311.

Para la Digecog los grupos de interés son su razón de ser por lo que es evidente la participación de ellos en las Jornadas de capacitación, durante el 2023 fueron capacitados **668** técnicos de las áreas administrativas financieras del sector público, con entrenamientos sobre las normativas contables del sistema de contabilidad conforme a la metodología vigente en representación de **476** instituciones de

	<p>los cuales <b>555</b> fueron certificados en Normativas Contables, para un cumplimiento <b>100%</b> del indicador FII-DIGECOG-NP-002.</p> <p>Cantidad de técnicos capacitados en normativas contables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023: 668 técnicos</li> <li>• 2022: 1,093 técnicos</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia de participación de los grupos de interés en las jornadas de planificación estratégica.</li> <li>• Lista de participantes capacitados en Normativas Contables. 2023, 2022.</li> <li>• Tablero de mando, Dirección de Normas y Procedimientos 2023, 2022, Indicador 2.</li> <li>• Informe encuesta grupos de interés 2023, 2022.</li> <li>• Informes de Encuestas satisfacción de usuarios externos 2023, 2022, 2021</li> <li>• Plan de acción de encuestas de</li> <li>• Satisfacción Institucional 2023, 2022</li> <li>• Informe Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>• Informe redes sociales</li> <li>• Listado de participantes capacitados en el Sistema de Normas y procedimiento 2023, 2022.</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza encuestas de satisfacción a usuarios externos, partes interesadas y la satisfacción institucional internas y externas durante todo el año en las que se miden todos los aspectos relacionados a la calidad y cantidad del servicio y satisfacción del usuario.</p>	

Es planificado cada año en el Plan Operativo Anual una meta de satisfacción de un 96% y programado en dos indicadores del área FII-DIGECO-PD-013 Nivel satisfacción de usuarios externos y FII-DIGECO-PD-014 Porcentaje de satisfacción de los grupos de interés, estableciendo una meta de un 96% para ambos indicadores y, obteniendo una valoración de 98%, 97%, y 96% durante los últimos tres años 2023, 2022, 2021.

Se evidencian los siguientes resultados de las mediciones respecto a la transparencia, apertura e información en los resultados de la encuesta de satisfacción Institucional 2023 y Satisfacción de Usuarios externos, en el atributo *Transparencia*:

- Encuesta de Satisfacción Usuarios Externos 2023: 100%
- Encuesta de Satisfacción Institucional 2023: 98.9%
- Encuesta de Satisfacción Institucional 2022: 96.3%

**2023:**

- 98.9% Transparencia
- 98% Fiabilidad
- 97.7% Capacidad de respuesta
- 98.3% Seguridad/Profesionalidad
- 97.7% Empatía
- 99.7% Amabilidad

La Digecog evidencia su transparencia, apertura e información a través de su portal (transparencia) el cual posee un diseño amigable, con un menú de accesibilidad virtual para personas con discapacidad que facilita la navegación de los contenidos



publicados en el portal web Institucional. Las características de este menú incluyen herramientas que proporcionan adaptaciones instantáneas para perfiles de discapacidad comunes, desde problemas de visión hasta dislexia y más, en este se comparte las informaciones más relevantes de la Institución y es evaluado por la DIGEIG con el siguiente promedio por año:

- 2023: 98.82%
- 2022: 96%
- 2021: 99%

En el 2023 la institución fue galardonada con una estatuilla por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) tras recibir reconocimiento por el mejor material didáctico que promueve la cultura de la transparencia durante la campaña Dominica sin corrupción.

La institución pone a disposición de los grupos de interés las redes sociales y medios de comunicaciones mediante el cual los ciudadanos pueden acceder a los servicios institucionales, y obtener información adecuada a las partes interesadas. Además, la Digecog pone a disposición del usuario/cliente el buzón de quejas y sugerencias, y el portal 311 a través del cual pueden realizar sus denuncias, emitir quejas, realizar sugerencias o reclamaciones:

Cantidad de seguidores en las redes sociales:

**2024:**

- 9,217 en X (twitter).
- 2,693 en Facebook
- 6,565 en Instagram

**2023:**

- 9,090 en X(twitter).
- 2,586 en Facebook.
- 5,682 en Instagram.

**2022:**

- 7,880 en X(twitter).
- 2,378 en Facebook.
- 4,338 en Instagram.

Cantidad de quejas y sugerencias recibidas:

**2023**

- Quejas (77)
- Sugerencias (21)

**2022**

- Quejas (59)
- Sugerencias (17)

**2021**

- Quejas (2)
- Sugerencias (1)

La Digecog demuestra su compromiso con la apertura y la información proporcionada al ciudadano a través de un innovador proyecto: la creación de un programa de televisión enfocado en la contabilidad pública. Este programa tiene como objetivo proporcionar información relevante, consejos prácticos y análisis sobre temas financieros tanto a profesionales del ámbito financiero como al público en general, fomentando así la transparencia financiera y la rendición de cuentas.

	<p>Con el propósito de ofrecer facilidad de lectura de las informaciones financieras de la gestión de las finanzas públicas son presentadas en Power BI y colocadas en la página institucional para que de forma rápida y gráfica los usuarios puedan conocer las informaciones financieras del Estado. Los resultados de las encuestas de satisfacción de años anteriores han arrojado los siguientes resultados:</p> <p><b>2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% Transparencia</li> <li>• 100% Calidad y cumplimiento de los estándares</li> <li>• 100% Fiabilidad</li> <li>• 100% Amabilidad</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2023, 2022.</li> <li>• Informe encuesta grupos de interés 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Reconocimiento por la DIGEI 2023</li> <li>• Matriz de denuncias, quejas y sugerencias 2023.</li> <li>• Acta constitutiva Programa de TV Contabilidad y Finanzas Públicas.</li> <li>• Informe de redes sociales.</li> <li>• Presentaciones en Power BI</li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En Digecog es evidente la integridad y nivel de confianza generada en los usuarios, resultados obtenido de la aplicación de las diferentes encuestas de satisfacción institucional interna y externa que reflejan una valoración positiva de 96% y 100%.</p>	

	<p>La institución en los años 2023, 2022, 2021, refleja mediciones sobre la integridad y confianza generada en los ciudadanos/clientes en la variable “fiabilidad (certeza/veracidad) de la información brindada” con una meta de un 96%, obteniendo las siguientes valoraciones de 100% y 96% durante el periodo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023: 100%</li> <li>• 2022: 96%</li> <li>• 2021: 100%</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Satisfacción Usuarios Externos, diciembre 2023.</li> <li>• Satisfacción Institucional 2023.</li> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2022, pág. 8</li> <li>• Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos mayo y octubre 2021, página 04.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Se evidencia mediciones sobre “el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios” en la encuesta de satisfacción institucional 2023 con un promedio de satisfacción general de 98%, la institución ha mantenido una tendencia en los años 2023, 2022 y 2021 en las mediciones sobre la integridad y confianza descritos en la variable “fiabilidad (certeza / veracidad) de la información brindada” con las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023: 98%</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022: 96%</li> <li>• 2021: 100%</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2023, 2022.</li> <li>• Encuesta de satisfacción de Usuarios externos 2023, 2022, 2021.</li> </ul>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la Digecog es una institución accesible de forma tanto física como digital. Las oficinas de Digecog están localizadas de forma física en la zona céntrica de Santo Domingo, de fácil acceso mediante el transporte público y privado. Además, accesible de forma digital a través de las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónica</li> <li>• Correo Electrónico</li> <li>• Página web</li> <li>• Portal transparencia</li> <li>• SAIP.</li> <li>• Redes sociales (Facebook, Instagram, X, YouTube).</li> </ul> <p>Se evidencian mediciones respecto a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales que ofrece la Digecog a través de las encuestas de Satisfacción Institucional mayo 2023 y la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Externos 2023, con una meta programada de <b>96%</b>, reflejando una satisfacción promedio de <b>98.6%</b>, para un cumplimiento del <b>100%</b> de lo programado.</p> <p>En el atributo <i>Accesibilidad</i> se reflejan los siguientes resultados:</p>	

- Satisfacción Institucional mayo 2023: 98.9%
- Satisfacción usuarios externos diciembre 2023: 98.2%

La institución ha mantenido calificaciones excelentes en el indicador del Portal de Transparencia y el de cumplimiento de la ley 200-04 puntuaciones que son de soporte a la accesibilidad digital de la institución.

- 2023: 98.82%
- 2022: 96%
- 2021: 99%

La entrada a Digecog es accesible a personas con discapacidad con la colocación de una rampa de acceso con sillas de rueda, además de ascensor para uso del público en sentido general.

Además, la institución ha habilitado un chat virtual, y un menú de accesibilidad virtual para personas con discapacidad que facilita la navegación de los contenidos publicados en el portal web Institucional. Las características de este menú incluyen herramientas que proporcionan adaptaciones instantáneas para perfiles de discapacidad comunes, desde problemas de visión hasta dislexia y más.

La institución posee horario de servicios de 8.00am a 4.00pm de lunes a viernes tanto para visitantes presencial como para atención de servicios vía telefónica, y la atención al servicio es dada de manera inmediata ya que se posee personal con funciones asignadas para atender sus requerimientos ofrecidos de manera gratuita.

	<p>La Digecog evalúa la satisfacción de los usuarios/clientes respecto al horario de los servicios institucionales, reflejando resultados promedio de 99% para el 2023.</p> <p>Nivel de satisfacción respecto al horario de atención al público:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Satisfacción Institucional mayo 2023: 97.7%</li> <li>- Encuesta de Satisfacción Usuarios externos 2023: 100%</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución en los años 2023, 2022 y 2021 refleja mediciones sobre “la facilidad y accesibilidad para comunicarse con Digecog” con las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023: 99%</li> <li>• 2022: 94%</li> <li>• 2021: 100%</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2023, 2022.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Enlace menú accesibilidad Página Web.</li> <li>• Ver los medios de acceso a la institución (mapa)</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La calidad del servicio ofrecido en la Digecog se evidencia con la medición de la percepción de los ciudadanos a través de la realización de Encuestas, la cual ha tenido una valoración positiva de 98.5% en promedio durante los últimos cuatro años</p>	

(2023-2021), las encuestas de satisfacción Institucional, y satisfacción a usuarios externos, en la cual se mide como aspectos de importancia los siguientes:

**2023:**

- **98% Calidad y cumplimiento de los estándares.**
  - 98.2% Fiabilidad
  - 97.7% Capacidad de respuesta
  - 98% Empatía
  - 97% Amabilidad
  - 99% Accesibilidad
  - 98.3% Seguridad
  - 99% transparencia

**2022:**

- **96% Calidad y cumplimiento de los estándares.**
  - 96% Fiabilidad
  - 94% Capacidad de respuesta
  - 96% Empatía
  - 97% Amabilidad
  - 94% Accesibilidad

**2021**

- **100% Calidad y cumplimiento de los estándares**
  - 100% Transparencia
  - 100% Fiabilidad
  - 100% Amabilidad

La institución también demuestra su compromiso con brindar al usuario/cliente servicios de calidad a través de la carta compromiso al ciudadano, mediante la cual se informa al ciudadano/cliente



cómo acceder y obtener los servicios ofrecidos por la institución y los compromisos de calidad preestablecidos para su prestación, **en la misma se han establecido tiempo de respuestas no mayor a 15 días** en cumplimiento con lo establecido en la Ley 200-04.

Mientras que el tiempo de respuesta con los servicios comprometidos: Asistencia Técnica, Capacitaciones y Orientación a Instituciones Educativas es de cinco (05) días.

Con una meta programada de **96%**, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción institucional y satisfacción de usuarios externos, el ciudadano se encuentra satisfecho con los tiempos de respuestas otorgados:

- 2023: 97.7% Capacidad de respuesta
- 2022: 94% Capacidad de respuesta
- 2021: 100% Capacidad de respuesta

Durante los últimos tres (3) años la Digecog ha logrado mantener la siguiente tendencia de satisfacción de acuerdo a lo comprometido con el ciudadano:

- 2023: 100%
- 2022: 97.55%
- 2021: 99%

La institución evidencia su compromiso con la ciudadanía y el medio ambiente a través de un riguroso programa de responsabilidad social donde se realizan actividades como limpiezas de playas, colocación de zafacones en localidades cercanas a la institución, donaciones de alimentos, visitas a hogares CREA y hogares de ancianos, esto se refleja

	<p>en el indicador <b>FII-DIGECOG-DC-006</b> que refleja un <b>100% cumplimiento tanto para el 2023 y 2022</b> respectivamente.</p> <p>Además, podemos medir el impacto del enfoque institucional hacia el medio ambiente a través de las encuestas realizadas de las actividades de responsabilidad social. La cual reflejan un impacto positivo en la sociedad y en el medio ambiente según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023: 100%</li> <li>• 2022: 100%</li> <li>• 2021: 80%</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2023, 2022,</li> <li>• Informe encuesta grupos de interés 2023, 2022.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos 2023, 2022, 2021, página 04.</li> <li>• Informe carta compromiso 2021, 2022, 2023.</li> <li>• Capture tablero de mando, comunicaciones POA 2023 indicador 7.</li> <li>• Encuestas de Responsabilidad social 2023, 2022, 2021.</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La institución No realiza diferenciación en los servicios debido a que estos están orientados a las instituciones sin establecer ningún tipo de diferencia entre las mismas con la prestación de los servicios todos orientados a la transparencia y rendición de cuentas de la gestión de las finanzas públicas.</p> <p>Con una capacidad de respuestas de un <b>97.7%</b> según la percepción de los usuarios en la aplicación de la encuesta del observatorio nacional de los servicios.</p>	

	<p>Se evidencia que la institución realiza mediciones sobre la diferenciación de los servicios en cuanto a las necesidades de las instituciones, segmentados por nivel de gobierno, en las encuestas de: satisfacción institucional 2023 y Satisfacción a Usuarios Externos diciembre 2023, en el atributo de Calidad y cumplimiento de estándares se pueden evidenciar con los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diciembre 2023: 100% Satisfacción ciudadana</li> <li>• Mayo 2023: 98% Satisfacción ciudadana</li> <li>• Agosto 2022: 96.3% Satisfacción ciudadana</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción Institucional 2023, 2022.</li> <li>• Satisfacción a Usuarios Externos, 2023, 2022, 2021.</li> </ul>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Digecog cada año planifica procesos y actividades innovadoras para ofrecer servicios cada vez más eficientes tanto internos como externos, para ello ha desarrollado varios sistemas que previamente han estado planificado en el Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales dentro de esos sistemas citamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Análisis del Cumplimientos de las Normativas Contables (SISACNOC). Sistema incluido dentro de los Indicadores de Metas Presidenciales, el cual se ha mantenido en 100 % para el cierre 2023.</li> <li>• Sistema General de Solicitud de almuerzos SIGESA, actualmente utilizado por 312 empleados de la Digecog.</li> </ul>	

- Sistema de Implementación de las Normativas Contables (SINOC).
- Sistema General de Solicitud de almuerzos SIGESA
- Sistema de Seguimiento y Monitoreo de la Planificación, SISMEP
- Sistema Integrado de Servicios, **SIS**.

En el Plan Operativo del año 2023 fue planificado la creación de una unidad de Innovación o Proyecto de innovación del cual se han creado ya los términos de referencia TDR, Políticas y Procedimientos, la realización de Benchmarking con el Ministerio de Administración Pública y su departamento de innovación y la implementación oficial de un proyecto de innovación.

Durante el periodo 2023 fue desarrollado y ejecutado la primera etapa del proyecto de Innovación, el cual fue celebrado con la realización de la Semana de la Innovación, durante la cual se realizaron charlas de temas de interés general como Inteligencia artificial, fueron realizado talleres en colaboración con la OGTIC, además de concursos. El impacto de esta actividad fue medido a través de la aplicación de una encuesta que arrojó resultados de un 96% de satisfacción; meta que busca superarse con la fase II, la ejecución del programa en el 2024.

El Gobierno a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital, reconoció en la categoría de instituciones que brindan servicios al propio gobierno, en primer lugar y con un puntaje de 96.43, fue reconocida la

	<p>Dirección General de Contabilidad Gubernamental por el uso de TIC y Gobierno Digital, iTICge 2023.</p> <p>Además, al mes de marzo 2024 la Digecog alcanzó el primer lugar en el Monitoreo del Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Digital (ITICge) realizado por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), lo que incluye con una puntuación de 98.63%.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisacnoc</li> <li>• Sinoc</li> <li>• Sigesa</li> <li>• SIS</li> <li>• Política de innovación</li> <li>• Benchmarking de Innovación con el MAP.</li> <li>• Resultados Monitoreo del Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Digital (ITICge) marzo 2024</li> <li>• Celebración semana de la Innovación.</li> <li>• Encuesta de satisfacción semana de la Innovación.</li> <li>• Plan de Innovación 2024.</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.	<p>La agilidad de la Digecog es medida a través de la aplicación de encuestas a la percepción de los ciudadanos representantes de las distintas instituciones a través de la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios a requerimiento del Observatorio Nacional de los Servicios Públicos, la mismas presentó un promedio general de 94.48% y en el periodo 2023 superó la meta con un 97.7%, según detalla los siguientes resultados:</p>	

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió:
  - 2023.....97.7%
  - 2022.....95.30%
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron:
  - 2023.....96.6%
  - 2022.....92.40%
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado:
  - 2023.....97.7%
  - 2022.....93.20%
- La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado:
  - 2023.....98.9%
  - 2022.....95.70%
- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, ¿cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado:
  - 2023.....97.7%
  - 2022.....95.80%.

Para los diferentes servicios Comprometidos en la Carta Compromiso y que son solicitados por la página web, como son: Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en Materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental, Capacitación a las Instituciones Públicas en Materia de Contabilidad Gubernamental y Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental se tiene establecido un tiempo de respuesta de 5 días laborales.

	<p>Además, es evidente la agilidad en el cumplimiento con los estándares para dar respuestas a los ciudadanos dentro del plazo establecido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental a través del SAIP con unas puntuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023: 100%</li> <li>• 2022: 100%</li> <li>• 2021: 99%</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2023, 2022.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos 2021, 2022,2023.</li> <li>• Reportes de resultados del SAIP 2021-2023</li> </ul>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta, con herramientas digitales, las cuales viabilizan las actividades de la institución y el logro de los objetivos, como son: Sisacnoc (para la recepción de estados financieros y evaluación del cumplimiento de las normativas contables), SIAB (para el registro de los bienes muebles, inmuebles del estado), página web, además posee las siguientes herramientas informáticas internas y externas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Análisis del Cumplimientos de las Normativas Contables (SISACNOC). Sistema incluido dentro de los Indicadores de Metas Presidenciales.</li> <li>• Sistema de Implementación de las Normativas Contables (SINOC).</li> <li>• Sistema General de Solicitud de almuerzos SIGESA.</li> </ul>	

- Sistema de Seguimiento y Monitoreo de la Planificación, SISMEP
- Sistema Integrado de Servicios, SIS.

Como impacto en el uso de las tecnologías, la Digecog trabaja en el proceso de digitalización documental y para el año 2023 fueron transferidos al Archivo General de la Nación un total de 5,425 expedientes de los niveles de gobierno: Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas y Municipalidades correspondientes a los años 2013-2014, estos luego de ser digitalizados.

En ese mismo sentido, la institución avanza en la implementación del proyecto de la firma digital, este inició con la planificación del POA en el año 2022 y al cierre del año 2023 una cantidad de 207 colaboradores de un total de 307 hábiles para firma digital poseen el certificado, restando 37 para un porcentaje de implementación de un 88%.

La institución utiliza Microsoft 365, plataforma de productividad con tecnología de nube, permite colaborar compartiendo archivos en línea desde varios equipos y dispositivos simultáneamente. Asimismo, se utilizan la herramienta Forms para la elaboración de encuestas de satisfacción de los servicios que se ofrecen.

La digitalización de las informaciones recibidas externamente a través del uso de Sistema de Digitalización y Escáner. Además, la DIGECOG cuenta con una APP de servicios para mejorar el acceso de las partes interesadas.



	<p>La Digecog también utiliza el sistema 311 Portal de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias (311) con el cual los clientes pueden externar cualquier inquietud con los servicios ofrecidos.</p> <p>La gestión documental que es planificado en el POA cada año y conserva sus documentos en formato digital luego de aplicar todo el proceso archivístico dictado por Archivo General de la Nación en cumplimiento con la ley núm. 481-08. La institución posee un plan piloto de digitalización documental planificado para el 2022 con las áreas misionales.</p> <p>Para el año 2022 la Digecog realizó un diagnóstico para implementación de la oficina sin papeles, ejecutado en el mes de diciembre.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2022 y 2023 Departamento Administrativo y Financiero</li> <li>• POA 2023 Porcentaje de implementación de la oficina sin papeles de acuerdo al plan.FII-DIGECOG-TI-017</li> <li>• Ver evidencias de firmas digital.</li> <li>• POA 2022 Departamento de Tecnología de la Información, Indicador FII-DIGECOG-TI-018.</li> <li>• Informe de avance Proyecto Oficinas sin Papeles.</li> </ul>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo  
SGC-MAP

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento con el tiempo de espera para dar respuestas al procesamiento y prestación de los servicios, definidos en la sección de “servicios” de la página web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en Materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental.</li> <li>• Capacitación a las Instituciones Públicas en Materia de Contabilidad Gubernamental.</li> <li>• Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</li> <li>• El tiempo de respuesta de los servicios de la Digecog son cinco (05) días laborables.</li> </ul> <p>La institución evidencia la satisfacción del ciudadano cliente en relación al tiempo de espera de los servicios comprometidos a través de La Encuesta de Satisfacción Usuarios Externos, misma que tuvo una valoración promedio de 99.7% a diciembre 2023.</p> <p>Respecto al tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio) se obtuvieron las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Junio 2023: 97.7%</li> <li>• Agosto 2022: 94.48%</li> </ul> <p>En ese mismo orden, la institución ofrece asistencias vía telefónica, a las diferentes instituciones, que son respondidas inmediatamente ya que se dispone de técnicos capacitados para dar la asistencia de manera oportuna.</p>	

	<p>Además, la Digecog cumple al 100% con el tiempo establecido a la solicitud de servicios a través del SAIP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2024:100%</li> <li>• 2023:100%</li> <li>• 2022:100%</li> <li>• 2021:99%</li> </ul> <p>Se evidencia la medición de los tiempos de los servicios brindados en el Sistema de Información de los Servicios (SIS), presentando que los tiempos de respuesta en los servicios para los años 2021, 2022 y 2023 han sido favorables.</p> <p>La Carta compromiso al ciudadano con una evaluación de 97.5%. en el periodo 2021-2022 y 99% en el 2022-2023 y 100% en el periodo 2023-2024.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web Sección de servicios.</li> <li>• Relación de servicios brindados por el SIS.</li> <li>• Reportes emitidos por la DIGEIG en cumplimiento con el SAIP Ley 200-04 de libre acceso a la información</li> <li>• Encuesta de satisfacción institucional y satisfacción usuarios externos, 2023/2022.</li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se evidencia el número, tiempo de quejas y sugerencias recibidas y las acciones correctivas implementadas, en la matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones con los resultados siguientes: matriz de quejas.</p> <p><b>2023</b> Quejas (77) / Sugerencias (21)</p>	

**2022**

Quejas (59) / Sugerencias (17)

**2021**

Quejas (2) / Sugerencias (1)

**2020**

Quejas (1) / Sugerencias (11)

Se evidencia las acciones correctivas implementadas a través de los planes de mejoras siguientes:

## Plan de Mejora CAF

## Área de mejora / Implementadas

- 2023 10
- 2022 66
- 2021 21
- 2020 24

## Plan de Acción de No Conformidades

## Área de mejora identificadas / Implementadas

- 2022 15 15
- 2021 11 11
- 2020 11 11

## Plan de Mejora de Encuesta de Clima

- 2023 09 07 en proceso
- 2022 10 05
- 2021 12 10
- 2020 22 16

## Plan de Acción de Revisión por la Dirección

## Área de mejora implementada / Implementadas

- 2023 11 01 en proceso
- 2022 14 13

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021      16    16</li> <li>• 2020      10    10</li> </ul> <p>Plan de Acción de las NOBACI Área de mejora / Implementadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023      04    02 en proceso</li> <li>• 2022      15    15</li> <li>• 2021      14    14</li> <li>• 2020      23    23</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora Consolidado 2020-2023.</li> <li>• Matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones 2023, 2022.</li> <li>• Plan de mejora encuesta de clima 2023</li> <li>• Planes de acción de las No conformidades</li> <li>• Plan de mejora CAF.</li> <li>• Plan mejora auditoría 2023</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se evidencia el resultado de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad, con los siguientes resultados:</p> <p><b>2023</b> Salidas no conformes (2), No conformidades (13), observaciones (26) y oportunidades de mejoras (26).</p> <p><b>2022</b> Salidas no conformes (9), No conformidades (15), Observaciones (32) y oportunidades de mejoras (22).</p> <p><b>2021</b> Salidas no conformes (7) No conformidades (12) Observaciones (21)</p>	

	<p><b>2020</b> Salidas no conformes (0) No conformidades (10) Observaciones (19)</p> <p>Todas las acciones, para subsanar las no conformidad y observaciones fueron implementadas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Informe de revisión por la dirección 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Registro de no conformidades 2021-2023.</li> <li>• Informe de auditorías internas/externas 2020, 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento a los estándares de servicio publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano, en la evaluación correspondiente que realizó el Ministerio de Administración Pública, se logró un resultado de 97.5% en el periodo 2021-2022 y 99% en el 2022-2023 y 100% para el periodo 2023-2024.</p> <p>Los estándares de los servicios comprometidos para el periodo enero 2023-febrero2024 se reflejan como sigue:</p> <p>Meta comprometida/Meta alcanzada Servicio de Orientación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad: 95%/100%</li> </ul> <p>Asistencia Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad: 95%/96.4%</li> <li>• Amabilidad: 95%/97%</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de evaluación Carta Compromiso 2020-2021, 2021-2022 y 2022-2023 y 2023-2024.</li> <li>Encuesta Satisfacción Usuarios Externos 2023.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencian 8 canales de información para el contacto con nuestros usuarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presencial: C/ Pedro A. Lluberes, esquina Francia, Gazcue, D. N. (2do piso).</li> <li>2. Telefónica: 809-688-9101</li> <li>3. Oficina de Acceso a la Información.</li> <li>4. Portal web <a href="http://www.digecog.gob.do">www.digecog.gob.do</a></li> <li>5. Dirección Electrónica: <a href="mailto:oai@digecog.gob.do">oai@digecog.gob.do</a></li> <li>6. Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook: @DigecogRD</li> <li>- Instagram: @DigecogRD</li> <li>- Twitter: @DigecogRD</li> <li>- Youtube: <a href="https://www.youtube.com/channel/UCZjzmWlWdIrFBXCRLkKVD-A?app=desktop">https://www.youtube.com/channel/UCZjzmWlWdIrFBXCRLkKVD-A?app=desktop</a></li> </ul> </li> <li>7. Buzón de quejas y sugerencias Institucional/ Sistema 311.</li> <li>8. Medios escritos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>- Boletín Informativo.</li> <li>- Normativas Contables.</li> <li>- Comunicaciones</li> <li>- Circulares</li> <li>- Resoluciones</li> </ul> </li> </ol>	

Se evidencian los siguientes resultados: Seguidores de redes sociales:

**2024:**

- 9,217 en X.
- 2,693 en Facebook
- 6,565 en Instagram

**2023:**

- 9,090 en X.
- 2,586 en Facebook.
- 5,682 en Instagram.

**2022:**

- 7,880 en X.
- 2,378 en Facebook.
- 4,338 en Instagram.

**2021:**

- Revista Institucional 2023: 03
- Boletines informativos interno 2023: 12
- Boletines de Rendimiento Institucional 2023: 02
- Boletines de Rendimiento Institucional 2022: 02
- Boletines de Rendimiento Institucional 2021: 02

Normativas contables emitidas

- 2023: 1 compendio, 6 normativas contables y 18 procedimientos.
- 2022: 4 compendios normativos
- 2021: 13 normas nuevas/09 actualizadas.

Solicitudes de Información/Asistencias OAI:

- 2023/41 solicitudes
- 2022/10 solicitudes



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021/66 solicitudes</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Redes Sociales 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Reporte asistencias y/o solicitudes de información OAI 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Informe de redes sociales 2023, 2022.</li> <li>• Pantalla página web.</li> <li>• Pantalla redes sociales.</li> <li>• Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2020, 2021, 2022 y 2023</li> <li>• Boletines de Rendimiento Institucional 2021, 2022, 2023.</li> <li>• Boletín interno 2023</li> <li>• Informe de Monitoreo 2020, 2021, 2022 y 2023</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se evidencia que, como órgano rector de la Contabilidad Gubernamental, la Digecog dispone de un Compendio Estadístico de las cuentas patrimoniales 2018-2022, emitido al mes de octubre 2023; el documento expone información de las siguientes instituciones:</p> <p>68 instituciones Descentralizadas y Autónomas  09 instituciones de la Seguridad Social  23 empresas Públicas No Financieras  393 gobiernos Locales: Ayuntamientos y Juntas de Distritos Municipales.</p> <p>Además dispone de información financiera exacta a través del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) que es un documento de orden público, a través del cual se rinde a la sociedad en general las informaciones referentes a la administración de los recursos del erario.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

Instituciones incluidas en el ERIR:

- 2023: 555 instituciones
- 2022: 542 Instituciones
- 2021: 483 Instituciones
- 2020: 477 Instituciones

Con el objetivo de garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado, la Digecog utiliza su portal web para informar a través de un tablero datos y en tiempo real a el Estado de Situación Financiera que refleja el rendimiento financiero de cada cierre y corte fiscal y los activos corrientes, activos no corrientes, pasivos corrientes, pasivos no corrientes, por nivel de gobierno.

**2023**

- 154 instituciones o unidades Ejecutoras del Gobierno Central
- 61 instituciones descentralizadas
- 08 públicas de la seguridad social
- 21 empresas no financieras
- 304 gobiernos locales
- 07 instituciones del sector público no financiero.

Se evidencia la disponibilidad de información a través del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, donde se publican todas las informaciones relativas a los procesos de compras realizados por la institución, con el siguiente desglose:

- 2023 (182 procesos)
- 2022 (329 Procesos)
- 2021 (210 Procesos)

- 2020 (185 Procesos)

Evaluaciones SISCOMPRAS:

- 2024: 85.33%
- 2023: 100%
- 2022: 100%
- 2021: 99%

Se evidencia la disponibilidad de información a través del Portal de transparencia Institucional, brochures, Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. Versión.

Cantidad de solicitudes de información a través de la Oficina de Acceso a la Información:

- 2023: 41
- 2022: 30
- 2021: 22
- 2020: 12

Se evidencia la disponibilidad y exactitud de la información con la publicación en la página web de “Tablero de datos o Dashboard” que presentan de forma dinámica el estado de rendimiento financiero de instituciones de cinco (05) niveles de gobierno, facilitando la búsqueda de información en los períodos 2023, 2022, 2021, 2020.

Se evidencia la disponibilidad de información para usuarios y relacionados, a través del sub portal de transparencia, con la publicación y actualización constante de 20 secciones administradas por la Oficina de Acceso a la Información.

**Ver:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compendio Estadístico de las cuentas patrimoniales 2018–2022</li> <li>• Página web</li> <li>• Tablero de datos.</li> <li>• Sub Portal de Transparencia.</li> <li>• Portal Transaccional</li> <li>• Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2023 y 2022.</li> <li>• Reportes de Procesos de Compras 2020, 2021, 2022, 2023.</li> <li>• Enlace portal web institucional</li> <li>• Índice de transparencia 2021-2023.</li> </ul>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de los informes de rendimiento institucional: que contiene 08 indicadores de metas presidenciales y con los siguientes resultados:</p> <p><b>Metas Presidenciales</b> <b>1er. Trimestre 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas Presidenciales.</li> <li>• SISMAP – 97.15%</li> <li>• NOBACI - 100%</li> <li>• ITICGE – 97%</li> <li>• IGP - 98%</li> <li>• Ley 200-04 DIGEIG - 99%</li> <li>• SISCOMPRAS – 85%</li> <li>• SISACNOC – 97%</li> <li>• Ministerio de Presidencia-100%</li> </ul> <p><b>Metas Presidenciales</b> <b>4to. Trimestre 2023</b></p>	

- Metas Presidenciales – 97.3% promedio anual 2022.
- SISMAP - 95%
- NOBACI - 100%
- ITICGE – 97%
- IGP - 98%
- Ley 200-04 DIGEIG - 98%
- Transparencia Gubernamental – 98.18%
- SISCOMPRAS – 85%
- SISACNOC – 97%
- Ministerio de Presidencia-100%

### **Metas Presidenciales**

#### **Ier. Trimestre 2023**

- Metas Presidenciales – 97.3% promedio anual 2022.
- SISMAP - 98%
- NOBACI - 100%
- SISTIGE – 96.94%
- DIGEPRES - 94%
- Ley 200-04 DIGEIG - 100%
- Transparencia Gubernamental – 98.18%
- SISCOMPRAS – 100%
- SISACNOC – 92%

#### **Metas Presidenciales diciembre 2022**

- Metas Presidenciales – 96.3%
- SISMAP - 98%
- NOBACI - 100%
- SISTIGE – 96.34%
- DIGEPRES - 88%
- Ley 200-04 DIGEIG - 100%
- Transparencia Gubernamental – 96.16%
- SISCOMPRAS – 100%
- SISACNOC – 92%

## **Metas Presidenciales**

### **1er. Trimestre 2022**

- Metas Presidenciales - 90% SISMAP - 93%
- NOBACI - 65%
- SISTIGE - 96%
- DIGEPRES - 100%
- DIGEIG - 71%
- Transparencia Gubernamental – 99%
- SISCOMPRAS – 99%
- SISACNOC – 100%

### **4to. Trimestre 2021**

- Metas Presidenciales - 88.8% SISMAP - 95%
- NOBACI 50%
- SISTIGE – 96%
- DIGEPRES 100%
- DIGEIG 71%
- Transparencia Gubernamental – 99%
- SISCOMPRAS – 99%
- SISACNOC – 100%
- Fortalecimiento Institucional 2021

Resultados de evaluación del Plan Operativo Anual:

- 2023: 99%
- 2022: 99.69%
- 2021: 99.63%
- 2020: 98%

Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de la Oficina de Acceso a la Información y el portal web institucional con la publicación de:

- Informes de Monitoreo al POA de los años 2023, 2022, 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de evaluación del Plan Estratégico Institucional 2023, 2022</li> <li>• Memoria Anual: elaborada en los años 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Estadísticas institucionales: elaboradas en los años 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria: elaborada en los años 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR): elaborado en los años 2023, 2022, 2021.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Anual 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Informes de Monitoreo a la ejecución del</li> <li>• POA 2024, 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2023.</li> <li>• Informes de evaluación del Plan Estratégico Institucional 2023, 2022</li> <li>• Estadísticas institucionales 2023- 2021.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria 2023.</li> <li>• Informe de Rendimiento Institucional 2023</li> <li>• Reporte metas presidenciales 2023, T1 trimestre 2024.</li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos a través de la página web/portal de transparencia, sección de “Datos Abiertos”, la cual dispone y facilita las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nóminas de Empleados</li> <li>• Ejecución del Presupuesto</li> <li>• Estadísticas Institucionales.</li> </ul>	

El cumplimiento con las entregas es evidenciado en los resultados de las evaluaciones emitidas por la DIGEIG.

Se evidencian 8 canales de información para el contacto con nuestros usuarios: Presencial, telefónica, Oficina de Acceso a la Información, Portal web, dirección electrónica, redes sociales, Sistema 311/buzón de quejas y sugerencias Institucional y medios escrito, como Carta Compromiso al Ciudadano, entre otros.

La Digecog demuestra su compromiso con la apertura y la información proporcionada al ciudadano a través de un innovador proyecto: la creación de un programa de televisión enfocado en la contabilidad pública. Este programa tiene como objetivo proporcionar información relevante, consejos prácticos y análisis sobre temas financieros tanto a profesionales del ámbito financiero como al público en general, fomentando así la transparencia financiera y la rendición de cuentas.

En el 2023 la institución fue galardonada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) tras recibir reconocimiento por el mejor material didáctico que promueve la cultura de la transparencia durante la campaña dominicana sin corrupción. Además, en junio 2023 recibió otro reconocimiento por haber mantenido el Ranking en los estándares de transparencia.

**Normativas contables emitidas**



2023: 1 compendio, 6 normativas contables y 18 procedimientos.

**2022: 4 compendios normativos**

2021: 13 normas nuevas/09 actualizadas.

2020: 06 normas nuevas/ 03 actualizadas

**Informes Financieros:**

- 2023: 21
- 2022: 14
- 2021: 14

Boletines de Rendimiento Institucional 2023: 02

Boletines de Rendimiento Institucional 2022: 1

Boletines de Rendimiento Institucional 2021: 06

Se evidencia que, en los últimos años, DIGECOG ha obtenido calificación sobresaliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) siendo reconocidos con “Desempeño Institucional Alto, Gestión Pública 2023” y con resultados por año según detalle:

- 95.28% a diciembre 2023
- 98.00% a diciembre 2022
- 93.75% a diciembre 2021.
- 95.95% a diciembre 2020.

**Ver:**

- Página web/portal transparencia.
- Acta constitutiva y fotos proyecto Programa TV Contabilidad Pública
- Ranking en los estándares de transparencia
- Reconocimiento y fotos otorgadas por la DIGEI
- Reporte DIGEIG 2023 2022, 2021

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ranking SISMAP 2023 2022, 2021</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de horarios de los diferentes servicios (departamentos), de lunes a viernes, de 8:00 A. M. a 4:00 P. M. para la atención a los ciudadanos/clientes.</p> <p>En períodos de corte y cierre fiscal se amplía el horario de atención de lunes a domingo de 8:00 A. M. a 8:00 P. M. para recepción de documentación en el área de correspondencias, áreas misionales y TI, el mismo se informa a través de los diferentes canales de comunicación, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Página web/sección servicios.</li> <li>– Redes sociales.</li> <li>– Correo electrónico de extensión de horarios en las áreas de Procesamiento Contable y Correspondencia.</li> </ul> <p>A través de las encuestas de Satisfacción Institucional y Satisfacción Usuarios Externos, en el atributo empatía, se evidencian los siguientes resultados respecto a la medición de la satisfacción con el horario de atención de los servicios.</p> <p>Diciembre 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia técnica: 100% satisfacción</li> <li>- Orientación: 100% satisfacción</li> <li>- Capacitaciones: 100% satisfacción</li> </ul> <p>Mayo 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia técnica: 96.9% satisfacción</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación: 100% satisfacción</li> <li>- Capacitaciones: 97.6% satisfacción</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla página web/sección servicios.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2022- 2024.</li> <li>• Pantalla de redes sociales.</li> <li>• Manual de Inducción.</li> <li>• Correo electrónico de extensión de horarios.</li> <li>• Formulario recepción de documentos del área de correspondencia.</li> <li>• Encuestas de satisfacción Institucional y Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos 2023.</li> </ul>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>La Digecog tiene pre establecido un tiempo de espera <b>de 5 días</b> para dar respuesta a los servicios de Orientación a Instituciones Educativas y Gremiales en Materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental, Capacitación a las Instituciones Públicas en Materia de Contabilidad Gubernamental y Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Los servicios solicitados por los usuarios a través de la plataforma SAIP son respondidos en el margen de tiempo establecido por la DIGEIG, al igual que las informaciones solicitadas a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), deben ser atendidos en un plazo de 15 días laborables, según la Ley 200-04, de libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Los demás servicios que ofrece la institución como asesorías y seguimientos son realizados de manera telefónica y son atendidos inmediatamente sin</p>	

	<p>previa solicitud. Se evidencia una satisfacción promedio del ciudadano de 97.8% y 97.7% respecto al tiempo de espera, con una meta planificada de 96%, según las dos últimas encuestas de satisfacción ciudadana realizada a los usuarios externos durante el periodo enero-diciembre 2023. Atendiendo a los tres servicios comprometidos con el ciudadano, dentro del atributo capacidad de respuesta para la pregunta <b>¿tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron?</b> se reflejan los siguientes resultados:</p> <p><b>Diciembre 2023:</b>          -Asistencia técnica: 100%          -Capacitación: 93.5%          -Orientación: 100%</p> <p><b>Mayo 2023:</b>          -Asistencia técnica: 96.88%          -Capacitación: 97.6%          -Orientación: 100%</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. Y 3ra Versión.</li> <li>• Relación de asistencia SIS</li> <li>• Relación de Asistencia brindada por la OAI 2021, 2022, 2023.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción Institucional 2023, 2022 y 2021.</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia la satisfacción con el tiempo de respuesta para prestar el servicio a través de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externo y/o Satisfacción institucional con las siguientes valoraciones:	

	<p><b>Diciembre 2023</b>  -Capacitación: <b>96.8%</b>  -Asistencia técnica: <b>100%</b>  -Orientación: 100%</p> <p><b>Mayo 2023:</b>  -Capacitación: <b>98.5%</b>  -Asistencia técnica: <b>96.8%</b>  -Orientación: <b>100%</b></p> <p>Respecto a los años anteriores, 2022, 2021 y 2020 se obtuvieron valoraciones de 94.48%, 100% y 96% respectivamente en capacidad de respuesta.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de evaluación de la satisfacción institucional 2023, 2022.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos 2020-2023.</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>Se evidencia que la prestación de los servicios al ciudadano/cliente y partes interesadas, se ofrecen sin costo alguno para dichos usuarios. La institución hace uso eficiente de los recursos financieros, esto se refleja a través del rendimiento en los costos que involucran los servicios brindados por la Digecog a otras instituciones del sector público.</p> <p>Costos de los servicios o productos:</p> <p>a) Instituciones del Sector Público No Financiero con normativas implementadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Costo Total de Producto RD\$48,637,570.00</li> <li>II. Técnico con entrenamiento: 668</li> <li>III. Costo por Beneficiario: RD\$72,810.73</li> </ol>	

	<p>IV. Costo por Módulo: RD\$4,863,757.00</p> <p>b) Instituciones del Sector Público con informaciones económico financieras contenidas en informes de rendición de cuentas.</p> <p>I. Costo Total de Producto RD\$50,142,339.00</p> <p>II. Cantidad de Instituciones del Sector Público: 550</p> <p>III. Costo por Beneficiario: RD\$91,167.89</p> <p>IV. Costo por Instituciones: RD\$92,856.18</p> <p>c) Instituciones del Sector Público No Financiero con el Sistema de Contabilidad Gubernamental implementado.</p> <p>I. Costo Total de Producto RD\$ 126,244,458.00</p> <p>II. Instituciones del Gobierno Central: 161</p> <p>III. Costo por Beneficiario: RD\$784,127.07</p> <p>IV. Costo por instituciones Seleccionada: RD\$6,312,222.90</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sección de Servicios del portal web.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano, 2da. y 3ra versión.</li> <li>• Ver doc. Costos de los servicios</li> </ul>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Se evidencia la disponibilidad de información de la responsabilidad de gestión de los tres (3) servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, 2024-2026, en el portal web de la DIGECOG, sección Servicios y en las redes sociales.</p>	

	<p>La medición de la actualización de información de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios en el indicador de SISMAP "Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios", el cual al 2024 mantenemos al 100%.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> <li>• Portal web.</li> <li>• Ranking SISMAP indicador 01.5</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia el grado de implicación de los grupos de interés en la prestación de los servicios y procesos de toma de decisiones, los mismos son convocados a participar en los diferentes procesos de formulación y evaluación de los Planes Estratégicos y Operativos.</p> <p>Jornada PEI 2021-2024, con la participación de 7 representantes de los grupos de interés, donde se formaron equipos de trabajo y se definieron los productos, indicadores, marco estratégico, los ejes estratégicos y se definieron las metas a alcanzar.</p> <p>Jornada de formulación POA 2024, con la participación de más de 13 representantes de los grupos de interés.</p> <p>Jornada de formulación POA 2023, con la participación de 04 (cuatro) representantes de los grupos de interés.</p>	

Del mismo modo, en los años 2020, 2021, 2022 fueron realizadas Jornadas de Planificación para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) correspondientes a cada año, en las mismas fueron invitados los grupos de interés de más de 10 instituciones a quienes se les consultó respecto a incorporar o mejorar nuevos elementos en el Plan Estratégico, basados en sus expectativas e intereses. Además, se evidencian las 425 visitas realizadas como órgano rector de contabilidad, a los técnicos que laboran en las áreas financieras y de contabilidad de las instituciones del Gobierno Central, Descentralizadas y los Ayuntamientos.

- 2023 113 visitas
- 2022 241 visitas
- 2021 344 visitas
- 2020 71 visitas.

Se evidencia la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios a través de las Jornadas de Capacitación realizadas por la Digecog en materia de Contabilidad Gubernamental basadas en las NICSP a representantes de instituciones del Gobierno Central, e Instituciones Descentralizadas, Autónomas, Empresas Públicas e Instituciones de la Seguridad Social, como se detalla a continuación:

- 476 instituciones en el 2023
- 556 instituciones en el 2022
- 496 instituciones en el 2021

En las capacitaciones dirigidas a instituciones en el ámbito del Sistema de Contabilidad Gubernamental contaron con la participación de 1,952 técnicos de



	<p>instituciones públicas durante el periodo 2021, Así mismo, en el año 2022 fueron realizadas otras capacitaciones en las cuales 1,093 técnicos del sector público financiero participaron activamente y durante el periodo 2023 fueron capacitados un total de 682 técnicos del sector publico dominicano.</p> <p>Se evidencia que la Institución tiene una Matriz de Grupos de Interés o Partes Interesadas con un total de 32 grupos de interés, en la que fueron identificadas sus necesidades y expectativas mediante un proceso de consulta, actualizadas en la Jornada PEI y POA 2021, 2022 y 2023.</p> <p>La Institución también toma como prioridad los grupos de interés para otras actividades tales como jornadas de la salud, y donaciones de sangre en colaboración con el Hemocentro Nacional.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Visitas a los técnicos que laboran en las áreas de contabilidad y financieras de las instituciones del sector público 2023, 2022, 2021, 2020.</li> <li>• Lista de participantes Jornadas Capacitación 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Indicador #4, POA 2023, 2022, 2021</li> <li>• Matriz de Partes Interesadas actualizada</li> <li>• Lista de grupo de interés jornada de planificación.</li> <li>• Lista de participantes Jornada POA 2023</li> </ul>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs</p>	<p>Se evidencia el seguimiento de DIGECOG a las sugerencias que los usuarios externan a través de diferentes medios, tanto presencial como</p>	

<p>número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>electrónica: el SAIP, el buzón de quejas y sugerencias, el sistema 311, y las encuestas en el acápite “ <i>Su opinión es importante para nosotros, ¿Tiene usted algún comentario, queja o sugerencia que nos permita mejorar?</i> ” Se evidencia las sugerencias recibidas por los usuarios externos:</p> <p><b>2023</b> Quejas (77) Sugerencias (21)</p> <p><b>2022</b> Quejas (59) Sugerencias (17)</p> <p><b>2021:</b> 02 quejas 01 sugerencia</p> <p><b>2020:</b> 0 quejas 55 sugerencias</p> <p>Además, es evidente que la institución valora y toma en cuenta las sugerencias y quejas de sus colaboradores. Estas son recibidas a través del buzón interno y se les da seguimiento mediante correos electrónicos, proporcionando respuestas a las inquietudes planteadas.”</p> <p>Se evidencia que la Institución recibe e implementa las sugerencias que son depositadas a través de las encuestas, como se puede verificar en el plan de capacitación de la Dirección de Normas y Procedimientos y la matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones</p>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Correos de seguimiento en respuesta al buzón de quejas y sugerencia 2023 y 2024.</li> <li>• Plan de Capacitación de Normas.</li> </ul>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, para esos fines han sido planificadas e implementados diferentes sistemas informáticos para atender las necesidades de los ciudadanos clientes dentro de ellos se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), a través del cual se han analizado y evaluado el cumplimiento de las instituciones, es un indicador de metas presidenciales, el cual se ha mantenido en un 97% al 2023 y 2024.</li> <li>• A nivel interno se mide la efectividad del SISACNOC con el indicador <b>FII-DIGECOG-AI-005</b>, el cual ha logrado incorporar <b>506</b> instituciones de los diferentes niveles de gobierno que dieron cumplimiento satisfactoriamente, para una meta de <b>100%</b> y un logro de <b>100%</b> según lo planificado, incluyendo a <b>139</b> técnicos de <b>75</b> instituciones capacitados; logrando alcanzar el 100% de efectividad en este indicador conforme a lo planificado en el POA 2023.</li> </ul> <p>A continuación, el ranking de posicionamiento de las instituciones que implementaron el SISACNOC</p>	

según el nivel de gobierno:

- **Gobiernos locales:**
  1. Ayuntamiento municipal de restauración 100.00%
  2. Junta de distrito municipal de villa magante 100.00%
- **Instituciones públicas no financieras:**
  3. Lotería nacional 100.00%
- **Instituciones Descentralizadas y Autónomas Y Públicas de la Seguridad Social**
  4. Consejo nacional de zonas francas y exportación (CNZFE). 100.00%
- **Instituciones Desconcentradas:**
  5. Instituto panamericano de geografía e historia 99.00%

Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos. Han sido direccionadas un total de **348** instituciones, y durante el periodo 2023 fueron incorporadas 56 nuevas instituciones, para un total de **404**, lo que refleja un grado de utilización de 60.6% respecto al universo de instituciones (666) distribuidas por niveles de gobierno

Sistema de Implementación de las Normativas Contables (SINOC), es un sistema que maneja el Programa de implementación en normativas contables para los colaboradores de las áreas financieras en las instituciones del sector público

dominicano a nivel de módulos con toda una currícula formativa dirigida a las instituciones. A través del indicador FII-DIGECO-NP-002 se mide el grado de utilización del SINOC, en el cual fueron insertados 332 instituciones, lo que representa el 50% de las instituciones del sector público dominicano financiero.

Además, se evidencia la disponibilidad de solicitud de servicios en línea en el portal web institucional, a través de un chat para mensajería instantánea con los usuarios, se ha brindado atención a 208 ciudadanos durante el 2022 y 165 en el 2023.

Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los grupos de interés, logrando interactuar con 3 redes sociales:

**2024:**

- 9,217 usuarios en X (Twitter).
- 2,693 usuarios en Facebook
- 6,565 usuarios en Instagram

La Digecog demuestra su compromiso con la innovación al implementar métodos vanguardistas para atender a los ciudadanos y clientes. Esto se materializó a través del proyecto “Experiencia Cliente y Cultura de Servicio”, cuya primera fase se llevó a cabo durante el año 2022. En esta etapa inicial, se obtuvo un diagnóstico que propone la incorporación de un área de monitoreo de servicios en la estructura.

Actualmente, se tiene previsto desarrollar la segunda fase de este proyecto durante el periodo 2024. Esta fase continuará fortaleciendo la cultura

de servicio y mejorando la experiencia del usuario, a través de nuevos métodos innovadores.

Se está desarrollando el Sistema de Información de Consolidación Contable, SICONCRD; proyecto tiene el objetivo automatizar la consolidación de los estados financieros de las instituciones del sector público en todos los niveles de gobierno, los avances logrados incluyen la elaboración de un manual metodológico e implementación de módulos para mantenimiento, procesos, consultas, reportes, correcciones, seguridad y configuraciones.

Se evidencia la disponibilidad del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), a través del cual se han respondido un total de 90 solicitudes de información desde el año 2020 hasta el 2023, según detalle:

- 48 en el 2023
- 11 en 2022
- 19 en 2021
- 12 en 2020

Para el cierre de operaciones contables 2020, se lograron digitalizar y procesar 457 estados financieros de un universo de 665 instituciones para un grado de utilización de un 69%. En 2023, se recibieron al corte estados financieros de un total de 555 instituciones de un universo de 666 correspondiente al 83.33% del total instituciones del sector público no financiero. Incrementándose en un 12% respecto al año anterior.

En 2022, se recibieron al corte un total de 459 instituciones de un universo de 649 correspondiente al 71% del total instituciones del sector público no financiero.

En 2021, se recibieron al corte un total de 483 estados financieros con un grado de utilización de un 73%. Al cierre del mismo año 528, de un universo de 665 instituciones para un grado de utilización de 79%, presentando un incremento de los estados financieros recibidos de un 11% con respecto al año anterior.

Se evidencia la utilización del Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG, que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos. Han sido direccionadas un total de 348 instituciones, distribuidas por nivel de gobierno, de la manera siguiente:

- Gobierno Central: 190 instituciones
- Descentralizadas: 136 instituciones
- Municipalidades: 22 instituciones

**Ver:**

- Informe de redes sociales.
- Informe proyecto cultura de servicio y experiencia cliente
- Ver No objeción Propuesta de Estructura Organizacional.
- Correo proyectos identificados 2024

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción encuesta de satisfacción institucional 2023</li> <li>• manual metodológico del sistema,</li> <li>• ver capture de pantalla de los módulos del SICONRD</li> <li>• Ver formularios de prueba del sistema.</li> <li>• Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB).</li> <li>• Registro de servicios brindados a través del portal web</li> <li>• Servicios brindados a través del chat en línea.</li> <li>• Captura de pantalla del SAIP.</li> <li>• Capturas de pantallas de los diferentes sistemas</li> </ul>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>En la institución se han definido y planificado indicadores de medición que permitan evaluar el cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Para estos fines en el proceso de formulación del POA 2023 y 2024 fueron complementado diversos indicadores de gestión en relación al género, dentro de ellos están los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FII-DIGECOG-PD-013, Porcentaje de satisfacción de los grupos de interés, identificado y analizado por género. Con una meta planificada de 96% y un logro de 96% de efectividad para el 2023.</li> <li>• FII-DIGECOG-RH-018, Porcentaje de implementación del programa de entrenamiento cruzado, áreas sustantivas, aplicando la política de igualdad de género. Con efectividad para el 2023 de 100%</li> </ul>	



- FII-DIGECOGRH-016, porcentaje de implementación del plan de carrera, sucesión y desarrollo de puestos claves, considerando la equidad de género. Con efectividad para el 2023 de 100%
- FII-DIGECOGRH-013, Cantidad de actividades de promoción y prevención en la salud efectuadas, procurando la igualdad de género. Con efectividad para el 2023 de 100%
- FII-DIGECOGRH-007, Nivel de ejecución de actividades de capacitación según lo planificado, aplicando la política de igualdad de género. Con efectividad para el 2023 de 100%
- FII-DIGECOGRH-001, Cantidad de concursos efectuados para ingresos en cargos de carrera administrativa, Cumpliendo con la política de género, con una efectividad para el 2023 de 100%

Se evidencia que la institución realiza acciones enfocadas a género y diversidad con la designación de personal femenino en puestos claves, ocupando la mujer el 58% de las plazas de trabajo en puestos claves de la Institución.

Se evidencian actividades realizadas en conmemoración al día internacional de la mujer, como la charla Mujer, la capacitación Mujer emocionalmente inteligente impartida el 08 de marzo del 2023, Reinvéntate para el Triunfo, en marzo 2022, con la que se buscaba el empoderamiento de las féminas todas las veces que sea necesario, para el logro de sus metas.

Fueron aplicados encuestas para medir el nivel de satisfacción de dichas capacitaciones, y se obtuvieron los siguientes resultados:

- 2023: 96%
- 2022: 89%

Se evidencia en la realización anual de una jornada de Salud Femenina 2023, 2022 2021 en la cual se ofrecen charlas de prevención del cáncer de mama, consultas ginecológicas, toma de citología, evaluación de mama, sonomamografías y entrega de material educativo.

Además, la institución cumple al 100% con MiPYMES Mujer. El total de compras y contrataciones adjudicadas a las Mipymes, con una participación significativa:

Compras y contrataciones adjudicadas a Mipymes  
Enero-diciembre 2023

Mipymes ----- RD\$16,166,028.11  
Mipymes Mujer----- RD\$ 5,477,036.71  
Sub-total en compras- **-RD\$21,643,064.82**

Para un total de 29% de participación.  
La institución ha establecido y realizado benchmarking internacionales para conocer mejores prácticas en la aplicación de Normativas Contables y mejores prácticas en relación al desarrollo de plataformas tecnológicas y la Gestión del Cambio:

- México: metodología de Gestión del Cambio, 7 de febrero, en horario de la 1:00 pm.
- Perú y Ecuador: Socialización Virtual Sobre Experiencias en Consolidación Contable, 14 de febrero 2023.
- Colombia: Cuadro de mando integral, 17 de enero 2023.
- En octubre del 2023, esta Digecog realizó un benchlearning virtual con el equipo técnico de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental de Costa Rica, para aprender de las buenas prácticas que, como país, Costa Rica viene llevando en la implementación y cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Se evidencia en la realización anual de una jornada de Salud Femenina 2023, 2022, 2021, en la cual se ofrecen charlas de prevención del cáncer de mama, consultas ginecológicas, toma de citología, evaluación de mama, sonomamografías y entrega de material educativo.

**Ver:**

- Nómina del personal.
- Registro de participantes charlas de la mujer.
- Informe de actividades
- Encuestas de capacitaciones Actividades Pro-Mujer
- Correos de invitación Capacitaciones para la Mujer y Violencia de genero.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2023-2024, indicadores de género (Planificación y Desarrollo, Administrativo y Financiero y Recursos Humanos.</li> </ul>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen con la actualización de la matriz de grupos de interés y partes interesadas. También, se evidencia la participación de los grupos de interés en la convocatoria para la realización de las diferentes jornadas de planificación estratégica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 04 de octubre 2021: 10 personas, representantes de los grupos de interés</li> <li>○ 05 de octubre 2021: 08 personas, representantes de los grupos de interés</li> <li>○ 11 julio 2022: 05 personas, representantes de los grupos de interés.</li> <li>○ Septiembre 2023: 13 personas, representantes de los grupos de interés.</li> <li>○ 2021: 7 instituciones invitadas.</li> </ul> <p>Se evidencia la 3ra. versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, actualizando los tres (3) servicios comprometidos e incorporando nuevos atributos de calidad que fortalecen nuestra relación con los grupos de interés. Los atributos agregados para la 3ra. versión son: amabilidad, fiabilidad, profesionalidad y tiempo de respuestas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista Jornada PEI 2021- 2024.</li> <li>• Informe encuesta Evaluación PEI 2023.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de encuesta de grupos de interés y partes interesadas abril 2024.</li> <li>• Resultados encuesta Jornada POA-PACC 2024</li> <li>• 3ra. Versión Carta Compromiso</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia la participación ciudadana en los productos y servicios a través del acceso al sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), en el cual se han registrado 666 instituciones del Sector Público, logrando digitalizar las informaciones económico-financieras de manera innovadora y eficaz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 660 del Sector Público No Financiero</li> <li>• 6 del Sector Público Financiero.</li> </ul> <p>El Sistema de Administración de Bienes (SIAB), desarrollado por DIGECOG que permite a las instituciones del sector público registrar y controlar sus activos. Han sido direccionadas un total de 348 instituciones por nivel de gobierno, siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno Central: 190 instituciones</li> <li>• Descentralizadas: 136 instituciones</li> <li>• Municipalidades: 22 instituciones</li> </ul> <p>Se evidencia la utilización en la página web de dashboard o tablero de datos interactivo con informaciones económico-financieras de (5) niveles</p>	

de gobierno, a través del cual los ciudadanos/clientes acceden a informaciones actualizadas de manera interactiva, la solicitud de servicios en línea en el portal web con un chat para mensajería instantánea con los ciudadanos/clientes, mediante el cual se ha brindado atención a 373 ciudadanos.

2022: 208 ciudadanos

2023: 165 ciudadanos

Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con los ciudadanos/clientes, logrando interactuar con (3) redes sociales:

**2024:**

- 9,217 usuarios en X (Twitter).
- 2,693 usuarios en Facebook
- 6,565 usuarios en Instagram

**2023:**

- 9,090 en X (Twitter).
- 2,586 en Facebook.
- 5,682 en Instagram.

**2022:**

- Twitter 7,888 usuarios
- Facebook 2,378 usuarios
- Instagram 4,338 usuarios

Se evidencia la disponibilidad del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), a través del cual se han respondido un total de 71 solicitudes de información, según detalle:

- 41 en 2023
- 11 en 2022
- 19 en 2021
- 12 en 2020

La Digecog, fue distinguida por el Gobierno, a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Gabinete de Innovación y Desarrollo Digital, en la categoría de instituciones que ofrecen servicios al gobierno, obtuvo el primer lugar con una puntuación de 96.43%, gracias a su uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su implementación del Gobierno Digital, iTICge 2023.

Además, en marzo de 2024, la Digecog logró el primer puesto en el Monitoreo del Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Digital (ITICge), llevado a cabo por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Este logro se refleja en una impresionante puntuación de 98.63%.

**Ver:**

- Informe de redes sociales.
- Matriz de solicitudes de información SAIP
- Boletín Informativo
- capture de pantalla reporte Monitoreo iTICge 2023.
- Captura pantalla Sistema de Administración de Bienes (SIAB).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de servicios brindados a través del portal web.</li> <li>• Servicios brindados a través del chat en línea.</li> <li>• Captura de pantalla del SAIP</li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La Digecog como órgano rector del Sistema de Contabilidad Gubernamental enfoca sus resultados estratégicos en el marco de la transparencia siendo uno de los valores de la institución, se transparentan las finanzas públicas a través de la elaboración del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), documento de orden público, a través del cual se rinde a la sociedad en general las informaciones referentes a la administración de los recursos del erario. Este documento se elabora desde 2005, y se debe presentar anualmente por mandato legal al Ministerio de Hacienda y al Congreso Nacional para la rendición de cuentas del Poder ejecutivo.</p> <p>Para el cierre de operaciones contables 2020, se lograron digitalizar y procesar 457 estados financieros de un universo de 665 instituciones para un grado de utilización de un 69%.</p> <p>En 2023, se recibieron al corte un total de 555 instituciones del universo de 666 correspondiente al 83.33% del total instituciones del sector público no financiero. Incrementándose en un 12% respecto al año anterior. Para el 2022, se recibieron al corte un total de 459 y en el 2021 un total de 483.</p> <p>Del mismo modo, son transparentadas las informaciones financieras públicas a través del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables, indicadores que en el año</p>	



2021 fueron incluidos dentro de los indicadores de metas presidenciales, a través del cual todas las instituciones deben dar fiel cumplimiento y evidencia del comportamiento de sus finanzas.

**Metas Presidenciales 1er. Trimestre 2024**

SISACNOC – 97%

**Metas Presidenciales 4to. Trimestre 2023**

SISACNOC – 97%

**Metas Presidenciales 1er. Trimestre 2023**

SISACNOC – 92%

**Metas Presidenciales diciembre 2022**

SISACNOC – 92%

**Metas Presidenciales 1er. Trimestre 2022**

SISACNOC – 100%

**Metas Presidenciales 4to. Trimestre 2021**

SISACNOC – 100%

Durante el mes de noviembre 2023, la Digecog recibió reconocimientos del Ministerio de Administración Pública MAP por ocupar el primer lugar en la Categoría II trayectoria SISMAP gestión pública y por estar posicionada en el No. 1 del ranking de instituciones con una calificación promedio de 92.93% en el periodo 2022 / 2023.

A nivel de los procesos internos la Digecog es una institución transparente, evidenciado en el cumplimiento del indicador de transparencia que monitorea la Dirección de Ética e Integridad

Gubernamental, DIGEIG demostrando un comportamiento excelente a través de los años. Promedio general de cumplimiento con indicador de transparencia:

- 2023: 98.82%
- 2022: 98.18%
- 2021: 100%
- 2020: 100%

Se evidencia la transparencia de las informaciones con los resultados de las acciones implementadas a través de los indicadores plasmados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 con el eje estratégico: “Transparencia y Rendición de Cuentas de las Finanzas Públicas”.

**Indicadores Metas-Resultados PEI 2021-2024.**

- Cantidad de Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) elaborado oportunamente. Meta: 2 Resultado: 2.
- Porcentaje de Informes económico- financieros orientados a fortalecer el Sistema de Contabilidad Gubernamental y la rendición de cuentas.
- Índice de cumplimiento de estándares de transparencia institucional. Meta: 100% Resultado: 100%.

Se evidencia a través del Plan Operativo Anual 2024/2023, 2022/2021 los distintos indicadores que apuntan a la transparencia, los mismos están establecidos en los tableros de mando o dashboard con los siguientes resultados:

**Indicadores Metas-Resultados POA 2022.**

- Cantidad de Estados Financieros Consolidados del Sector Público No Financiero elaborados. Meta: 2 Resultado: 2.
- Porcentaje de cumplimiento de la ley 200-04 Ley General de libre acceso a la información pública. Meta: 100% Resultado: 100%.
- Cantidad de reportes financieros elaborados para ser publicados en el sub-portal de transparencia. Meta 71 Resultados 71.

**Indicadores Metas-Resultados POA 2021.**

- Cantidad de Estados Financieros Consolidados del Sector Público No Financiero elaborados. Meta: 2 Resultado: 2.
- Porcentaje de cumplimiento de la ley 200-04 Ley General de libre acceso a la información pública. Meta: 100% Resultado: 100%.
- Cantidad de reportes financieros elaborados para ser publicados en el sub-portal de transparencia. Meta 71 Resultados 71.

**Indicadores Metas-Resultados POA 2020.**

- Cantidad de Estados Financieros Consolidados del Sector Público No Financiero elaborados. Meta: 2 Resultado: 2.
- Porcentaje de cumplimiento de la ley 200-04 Ley General de libre acceso a la información pública. Meta: 100% Resultado: 100%.
- Cantidad de actualizaciones realizadas al portal de datos abiertos acorde a las normativas establecidas. Meta 4 Resultados 4.

**Ver:**

- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2021-2022 y 2022-2023, 2024.</li> <li>• Tablero de mando Dashboard</li> <li>• Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2020-2023</li> <li>• Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables, SISACNOC.</li> <li>• Reportes de resultados del Portal de transparencia 2023, 2022.</li> </ul>	
--	--	--

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La DIGECOG, aplica periódicamente Encuesta de Satisfacción Institucional para los ciudadanos /clientes y otros grupos de interés sobre la percepción global de la imagen y rendimiento general de la organización, las cuales arrojaron los siguientes resultados: Encuesta de Clima Organizacional 2021, 2022 y 2023, aplicada a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), ha fluctuado obteniendo un nivel de satisfacción general entre 90% en el 2023, 94.94% en el 2022 y 96.47% en el 2021, en las dimensiones relacionadas con la identidad con la Institución y valores, 97.18% en el 2023, 92.71% en el 2022 y 94.78% en el 2021.	

Los resultados de la encuesta de clima organizacional del año 2023 arrojan que el 95.64% de los colaboradores tienen buena percepción sobre la calidad y orientación al usuario.

Además, se aplican anual Encuesta de Satisfacción Institucional a Usuarios de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Digecog, ha ondeado entre 98% en el 2023, 95.74% en el 2022 y 100% en el 2021 la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la participación en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Se evidencia el rendimiento general de la organización a través de la medición de los indicadores de las metas presidenciales en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando una puntuación en el segundo semestre del año 2021 de un 95%, para el 2022 el porcentaje alcanzado fue de 97.6%, obteniendo el primer lugar de las puntuaciones, para el año 2023 con un 96.50% en los indicadores de metas presidenciales.

Se evidencia la percepción de nuestros colaboradores en los datos arrojados en la Encuesta de Clima Organizacional 2021 y 2022, aplicada a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), obteniendo una puntuación general de un 90.00% en el año 2023, un 94.94% en el año 2022 y en el 2021 96.47% en las dimensiones relacionadas con la identidad con la Institución y valores, y un 92.71% en el 2022 y para el 2021 94.78% en la calidad y orientación al usuario.

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Plan de Acción de Mejora Clima organizacional, 2023.</li> <li>• Informe de encuestas satisfacción usuarios externos 2020, 2021 y 2022.</li> </ul>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En el proceso de formulación del PEI 2021-2024, la DIGECOG involucró tanto al personal directivo como a los colaboradores de los distintos grupos ocupacionales para la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias, propiciando la toma de decisiones y asegurando el conocimiento de la misión, visión y valores. En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en el 2023, en la dimensión identidad con la institución y valores, arrojó una puntuación de 97.18% en el año 2023, 94.94% en el año 2022 y 95.1% para el año 2021.</p> <p>Se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, en las jornadas de la elaboración del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos, la cual se realizan con la representación de todas las unidades organizativas de la institución.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de Participantes Jornada de Formulación Plan Estratégico Institucional PEI 2021- 2024.</li> <li>• Jornada de Socialización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, alineación Plan</li> </ul>	

	<p>Estratégico Sectorial (PES) y el Plan Operativo Anual (POA) 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional PEI 2021- 2024.</li> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia que la DIGECOG ha conformado diferentes comités multidisciplinarios para garantizar la mejora continua de los procesos de la Institución, entre ellos se encuentran la Comisión de Personal, Emergencia, Alto Nivel, SIGETIC, Ética, Expurgo de Documentos, NOBACI y Comité Institucional de la Calidad (CIC), de Compras y Contrataciones, de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros.</p> <p>El Comité de Calidad elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican acciones para actualizar el plan de mejora institucional. De igual forma en la Revisión por la Dirección, se identifican las oportunidades de mejora para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con la dirección estratégica de la organización.</p> <p>Además, contamos con “Grupos del TeamCAF”, el cual fomenta el trabajo en equipo de iniciativas creativa para actividades o dinámicas relacionadas con la misión y visión, valores, política de calidad, criterios CAF y documentos del SGC, brindando un enfoque más práctico de compartir conocimientos. En los Resultados del Estudio de Clima del 2023, el 91.03% de los colaboradores destacaron como positivo el Liderazgo y Participación en la institución de forma proactiva, creando espacios para que el</p>	

equipo tenga igual protagonismo de participación en las actividades de mejora.

Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora en los resultados de la encuesta de clima y cultura 2022 en la dimensión correspondiente al impacto de la encuesta en mi institución con una puntuación de un 92.4% y para el año 2021 con un 89.9% reflejando un aumento con tendencia positiva.

Se evidencia que las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta ante situaciones de mejoras, con un porcentaje de 89.55% en 2020. Además, en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional, en la dimensión de mejora y cambio con una puntuación de un 85.8 % para el año 2022 y un 88.19% para el 2021.

Se evidencia reuniones en los últimos años con las diferentes áreas organizativas de la institución para la socialización de los resultados de encuesta de clima y el levantamiento de sugerencias para la elaboración de planes de mejoras.

Se evidencia en la elaboración de los planes de mejora resultados de las auditorías internas y externas de cara a la certificación, recertificación y seguimiento en Normas ISO 9001:2015, realizadas en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.

Además, se evidencian reuniones para la realización de Planes de Acción, resultados del Informe de Retorno del Premio Nacional a la Calidad y Prácticas promisorias.



	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de Pantalla Comité y Comisiones en Intranet.</li> <li>• Comité Institucional de la Calidad, 2024.</li> <li>• Correos y Actividades TeamCAF 2023.</li> <li>• Informe General de Resultados Encuesta de Clima Organizacional y Gerencia &amp; Liderazgo, 2020.</li> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad, 2023.</li> <li>• Plan de Acción Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Correo Socialización de los Resultados de la Encuestas de Clima, 2023.</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia Código de Ética Institucional aplicado a todos los colaboradores de la DIGECO sin distinción de categoría o niveles, indistintamente de la forma de contratación, socializado en el proceso de inducción a la institución conforme a lo establecido en el Procedimiento de Inducción, Capacitación y Desarrollo del Talento Humano. La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) organizacional realiza varias actividades para sensibilizar y concientizar a los colaboradores en temas relacionados con posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético, la integridad y el compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad. Adicional a lo anterior, la institución tiene</p>	

actualizada la Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones.

Se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético e integridad en los resultados de las encuestas de clima ético 2021 y 2020.

La institución dedica tiempo, recursos y esfuerzos en fomentar una cultura de integridad entre los servidores públicos, con una puntuación de un 96% para el 2021 y un 93.1% para el 2020.

El ambiente ético de la institución fue valorado con un 94% para el año 2021 y un 84.3% para el año 2020, demostrando un aumento significativo en la opinión de los encuestados en relación al clima ético. Siente que su organización le alienta para denunciar malas prácticas con una puntuación de un 90% para el año 2021 y un 84% para el año 2020.

Se evidencia una apreciación positiva de nuestros colaboradores, ante las acciones realizadas por la Comisión de Ética Pública para promover la ética y la integridad a lo interno de la institución, con una puntuación de 90% para el año 2021 y un 84.2% para el año 2020.

Se evidencia el conocimiento de los colaboradores sobre el código de ética, en la puntuación obtenida en la encuesta de clima organizacional 2020 con una puntuación de 98.05%.

Se evidencia el conocimiento de la importancia de un compromiso ético con una valoración positiva de un 93.1% de los colaboradores ante la interrogante

de si la institución dedica tiempo, esfuerzo y recurso en fomentar una cultura de integridad entre los servidores en los resultados de la encuesta de clima ético 2020.

Se evidencia en el 2022 la reestructuración de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGCN), dando cumplimiento al decreto 791-21, de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En el año 2021, se actualizó el Código de Ética Institucional y la socialización a todo el personal a través de correo electrónico y la entrega de material impreso, incluyendo el personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción.

Se evidencia dentro de los valores institucionales el valor de la integridad, este se promueve en los carnets de identificación institucional entregado a todo el personal.

Asimismo, se evidencia la creación y difusión en el 2022 del manual para la prevención del fraude, soborno y corrupción con uno de sus propósitos de eliminar y evitar conflictos de interés y frenar cualquier acto que pueda afectar la gestión.

**Ver:**

- Listado de Miembros de la CIGCN, 2023.
- Encuesta de Clima Ético 2020 y 2021.
- Manual para la prevención del fraude, soborno y corrupción.
- Correos de la CEP-DIGECOG.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de entrega Código de Ética y Carnet Árbol de Valores Institucional, 2021, 2022, 2023.</li> <li>• PRO-DIGECOG-RH-003 Procedimiento de Inducción, Capacitación y Desarrollo del Talento Humano.</li> <li>• POL-DIGECOG-OAI-002 Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones v5.</li> <li>• Cápsulas éticas, sensibilizaciones por correo.</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La DIGECOG realiza anualmente la Encuesta de Clima Organizacional para conocer la percepción de los servidores sobre de los diferentes mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo, cuyos resultados son socializados con el personal.</p> <p>Además, se aplicaron encuestas en los años 2020, 2021, 2022 y 2023 para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios internos y retroalimentar a los servidores sobre los resultados obtenidos, tomando en cuenta las recomendaciones y/o sugerencias ofrecidas para la mejorar los servicios internos.</p> <p>Se evidencia la consulta y diálogo del personal en las reuniones mensuales de la máxima autoridad institucional con el equipo directivo para socializar y retroalimentar sobre los resultados de las actividades mensuales planificadas en los POA, y la transmisión en modalidad virtual para una representación del personal de las distintas unidades organizativas.</p>	

Se evidencia los resultados en comunicación de la institución en la encuesta de clima y cultura organizacional, con una puntuación de 92.09% en el año 2023, 90.51% en el año 2022 y 93.31% para el año 2021 en esta dimensión.

Se evidencia el impacto de la encuesta en la institución mediante los resultados de 89.74% en el año 2023, 92.41% en el año de 2022 y una puntuación de 89.96% en el 2021.

Se evidencia la realización de encuestas de servicios por los departamentos Administrativo y Financiero, Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Recursos Humanos, además, se realizan encuestas de satisfacción en los años 2022 y 2023 a los usuarios externos establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024.

Se evidencia la actualización en el 2022 de la Política de Comunicación, la cual regula la elaboración, contenido y distribución de la información institucional, a los fines de contribuir a la gestión eficiente y eficaz de la comunicación interna. La misma, además, es socializada con el personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción.

**Ver:**

- Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.
- Carta Compromiso 2022-2024.
- Informe de encuestas satisfacción usuarios externos 2022 y 2023.
- Política de Comunicaciones v5.
- Correo Socialización Encuesta Clima 2023.

<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La Digecog ha desarrollado el programa de responsabilidad social, el cual tiene como objetivo la participación de los empleados en diversas actividades medioambientales, tanto dentro como fuera de la institución, así como ayudando instituciones sin fines de lucro; y en el entorno con la comunidad, que evidencia sobre la contribución de la institución en pro del reciclaje y la recolección de desechos sólidos.</p> <p>Una de las destacadas iniciativas dentro del Programa, tanto dentro como fuera de la institución son: campaña interna de integración, alimentación saludable, remozamiento de espacio recreativo, jornada de donación de sangre, colocación de zafacones en la comunidad, colaboración a iglesia o parroquia de la comunidad, donación de alimentos y juguetes a niños con cáncer, colaboración y donación a hogar de anciano, donación medicamentos, alimentos y ropa, almuerzo inclusivo en hogar crea, reforestación de cuencas hidráulicas y limpieza de playa, conforme al cronograma responsabilidad social en el 2023.</p> <p>Se evidencia la participación de los colaboradores en las actividades de responsabilidad social, en el año 2022, se desarrollaron charlas, actividades patrióticas, jornadas de gestión ambiental, donativos de sangre, donación de alimentos, jornadas de limpieza de playa y reforestación.</p> <p>Se evidencia la elaboración en el año 2022 de la política de responsabilidad social con el objetivo de establecer programas y acciones que contribuyan al</p>	
---	---	--

impacto positivo de la DIGECOG en la sociedad y el medioambiente.

En el 2021 fue aplicada la encuesta de grupos de interés y partes interesadas, arrojando los siguientes datos:

Conocimiento de actividades de Responsabilidad Social de la Organización:

- Sí: 86%
- No: 14%

Nivel de contribución y aportes en relación a las acciones de responsabilidad social:

Entre excelente y bueno: 82%

Regular y muy malo: 10%

No proporcionó respuesta: 8%

**Ver:**

- POL-DIGECOG-DC-003 Política de Responsabilidad Social 3ra.
- Difusión Política de Responsabilidad Social.
- Programa de Responsabilidad Social, 2023.
- Memoria de Responsabilidad Social, 2023.
- Reporte de Prensa y Gestión de Medios, octubre-diciembre, 2023.
- Video resumen sobre responsabilidad social 2022-2023.
- Encuesta de Grupos de Interés y partes interesadas, 2021.
- Listados de participantes, actividades de responsabilidad social

<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En Resultados del Estudio de Clima 2023 de la DIGECOG, el 89.74% de los colaboradores, expresaron que se promueve la mejora y cambio que agregan valor en la apertura de la organización para el cambio y la innovación. Igualmente, el 94.39% de los colaboradores, indicaron que se les ofrece los equipos necesarios para llevar a cabo su trabajo en condiciones adecuadas con el uso de la tecnología como herramienta.</p> <p>La institución apoya la cultura de innovación y estrategias del cambio a través de la Semana de la Innovación 2023 “Digecoginnovando” que tiene como objetivo fomentar la generación de ideas innovadoras que impulsen la mejora continua de nuestros servicios, alineándonos a nuestra Política de Gestión de Innovación, en la cual se incentiva la participación de los colaboradores en charlas de Transformación Digital, Innovación Financiera, Innovación y Creatividad Organizacional. Taller de Design Thinking y cápsulas informativas y motivacionales, cumpliendo así con la visión de la Política Nacional de Innovación 2030 del Gabinete de Innovación, en cumplimiento al decreto 464-21.</p> <p>Se evidencia la apertura de la organización para los cambios y la innovación a través de las siguientes variables del Informe de los Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2021, 2022 y 2023.</p> <p>Se evidencian los resultados en la dimensión sobre mejora y cambio con una puntuación de un 89.74% en el año 2023, 85.82% para el año 2022 y un 88.19% para el año 2021.</p>	
--	--	--



Se evidencia en el 2022 la elaboración de la política de gestión de innovación, la cual fomenta la creatividad y el desarrollo de los colaboradores, con la finalidad de mejorar los procesos, productos y servicios de la institución.

La innovación a través de la formación con: el Plan de capacitación y la matriz de ejecución del mismo; benchlearning y benchmarking, participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen, adoptan y comparten las mejores prácticas contables.

En el 2021, 2022 y 2023, la institución participó en el XI, XII y XIII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD y capacitó sus colaboradores en el Diplomado de Gestión del Cambio impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

**Ver:**

- Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.
- POL-DIGECO-PD-007 Política de Gestión de la Innovación.
- Carta Constitución del proyecto Implementación de Procesos de Gestión de la Innovación, 2023.
- Benchmarking en temas de innovación con el Gabinete de Innovación de la OGTIC.
- Plan de Capacitación 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.
- Boletín Estadístico de Capacitación, 2023.
- Informe experiencias Benchlearning

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento a mejoras a implementar producto de Benchmarking</li> <li>• Informe Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD, 2023.</li> <li>• Certificado Participación Diplomado Gestión del Cambio.</li> <li>• Certificado Participación Seminario Cambio e Innovación en la Administración Pública.</li> <li>• Lista de participantes Benchlarning</li> <li>• Benchlearning con el Banco Central.</li> <li>• Lista de participantes Semana de la Innovación, 2023</li> </ul>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia el uso de la tecnología en los resultados arrojados en el Informe del Estudio de Clima y Cultura Organizacional de 94.39% en el año 2023, con una puntuación de 85.9% en el año 2022 y para el año 2021 de un 82.3% lo que refleja una tendencia favorable en cuanto al uso de medios tecnológicos cuando se les cuestionó a los colaboradores.</p> <p>La DIGECOG ha ido evolucionado en cuanto al impacto de la digitalización en la organización, a través de la creación y desarrollo de los sistemas detallados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Implementación de Normativas Contables (SINOC), herramienta tecnológica que administra el Programa de Capacitación en Normativas Contables para los participantes de las áreas financieras en las instituciones del sector público dominicano.</li> <li>•</li> <li>• Sistema Integrado de Servicios (SIS), herramienta desarrollada e implementada por el</li> </ul>	

Depto. de Tecnologías de la información y Comunicaciones, con el fin de que todas las asistencias y/o servicios sean más eficientes y eficaces, pretendiendo conseguir la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante la calidad en los servicios. Para el año 2022 entre solicitudes internas y externas se dieron respuesta a un total de 7,423, 6,314 para el año 2021, y para el 2020 7,222.

- 
- Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC) propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, permitiendo informaciones más fiables, de calidad y oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana.
- 
- Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) diseñado por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación de DIGECO, para ofrecer un seguimiento efectivo a las metas planificadas en los planes operativos.
- 
- Sistema Integrado de Producción de Estadísticas Institucionales (SIPEI) creado en el año 2021, impactando directamente sobre el diseño y generación oportuna de reportes estadísticas institucionales, para ofrecer un diagnóstico del nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la organización.
- 
- Sistema Gestión de Correspondencias, mediante el cual se registran todas las

	<p>documentaciones que ingresan a la institución, 2,212 en el año 2023, para el año 2022 se registró un total de 2,809, 2021 se registró un total de 3,784, en el año 2020 32,278. Este sistema permite además generar reportes del total de documentos recibidos por día y el total por instituciones u organismos, también consultar documentos escaneado según su asunto y a solicitud de las partes interesadas internamente.</p> <p>Además, se evidencia el impacto de la digitalización en la organización a través del uso de INTRANET, red informática interna que facilita el acceso al menú de los principales procesos y/o aplicaciones como son: El cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad de la DIGECOG, también el menú para las solicitudes de servicios, tales como: almuerzo, reportes de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos, entre otros.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Lista de Correspondencias Recibidas, 2023.</li> <li>• Entrega de Certificado Diplomado en Normas Internacionales de Contabilidad</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	La DIGECOG dispone de una “Sección de Servicios” en la intranet institucional, permitiendo la agilidad de la organización en las solicitudes de manera oportuna, presenta información sobre los servicios disponibles y la forma de solicitarlos a las	

áreas responsables de dar respuesta a las mismas, logrando con esto eficientizar los tiempos.

Se evidencia la agilidad de la organización en los resultados de un 99%, en la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) en los años 2022 y 2021, superando de forma significativa la línea base de la evaluación anterior de un 91.1%. del 2020, realizada por la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del Ministerio de Administración Pública.

Se evidencia en las puntuaciones alcanzadas en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) alcanzando una puntuación en el segundo semestre del año 2021 de un 95% y para el 2022, el porcentaje alcanzado fue de 97.6%, para el año 2023 obtuvo un 96.50% en los indicadores de metas presidenciales.

Se evidencia la agilidad de la organización en la creación del Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC) propiciando la implementación de las mejores prácticas contables, permitiendo informaciones más fiables, de calidad y oportunas en las instituciones públicas de la República Dominicana.

Se evidencia con la creación en el año 2021 del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) diseñado por el departamento de tecnologías de la información y comunicación de DIGECOG, para ofrecer un seguimiento efectivo a las metas planificadas en los planes operativos.

	<p>Se evidencia la agilidad de la organización en los resultados arrojados en el nivel de satisfacción general de las encuestas de clima, según detallamos:  2023-90%  2022-85%  2021-88%  2020-90%</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de Pantalla “Sección de Servicios” en la intranet institucional</li> <li>• Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) 2023, 2022, 2021, 2020</li> <li>• Reporte de Metas Presidenciales.</li> <li>• Captura de pantalla del Sistema de Acreditación en Normativas Contables (SISANOC)</li> <li>• Captura de pantalla del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP)</li> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	De acuerdo con los resultados del Informe del Estudio de Clima, se evidencia la medición de la percepción en cuanto al Liderazgo y Participación los cuales son mostrados en el siguiente desglose anual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 2020, 90.0%</li> </ul>	

- En el 2021, 92.2%
- En el 2022, 89.12%
- En el 2023, 91.03%

Se evidencia una tendencia favorable en cuanto a la percepción de los colaboradores en relación al Enfoque a Resultados y Productividad del equipo directivo, en los resultados de las encuestas de Clima, Gerencia y Liderazgo de los siguientes años:

2022-90.51%, 2021-94 %, 2020- 90.2%.

**Colaboración y Trabajo en Equipo**

- 2022: 92.09%
- 2021:94.58%

**Disponibilidad y Recursos**

- 2022: 87.13%
- 2021:91.97%

**Mejora y Cambio**

- 2022: 85.82%
- 2021: 88.49%

**Calidad y Orientación al Usuario**

- 2022:92.91%
- 2021: 94.78%

Se evidencia una tendencia favorable en cuanto a la percepción de los colaboradores en relación a la existencia de una comunicación honesta en la institución, de arriba abajo, con una puntuación de 89% para el año 2021 y un 81.8% para el año 2020. Se evidencia la estrategia de la gestión de recursos humanos en las requisiciones de personal realizado por los directivos para la elaboración de la Planificación Anual de recursos humanos.

Se evidencia el establecimiento de objetivos por los altos directivos en la Planificación Estratégica Institucional, elaboración de Planes Operativo y el resultado o nivel de efectividad alcanzado.

Se evidencia la planificación de los recursos en la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones, (PACC) el cual es elaborado con los requerimientos de las áreas.

Se evidencia el reforzamiento de las capacidades de los altos directivos en las capacitaciones en los siguientes cursos y talleres:

Gestión Estratégica del Cambio, Gestión de Calidad en la Administración Pública aplicando CAF, Curso Supervisión Efectiva, Plataforma MOODLE. En la Gestión de Compras y Contrataciones Públicas, Medición de Impacto de Capacitación y Planificación Estratégica y Programación.

Se evidencia la capacidad de los altos medios y directivos en la asignación de recursos en los resultados de la dimensión disponibilidad y recursos con una puntuación de un 87.1% para el año 2022 y de un 91.9% para el año 2021.

**Ver:**

- Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.
- Boletín Estadístico de Capacitación, 2023.
- Resumen Plan Anual de Compras y Contrataciones, 2024.
- Planificación de Recursos Humanos, 2024.
- PEI 2021-2024 y POA, 2024.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Clima Ético 2020-2021</li> <li>• Relación de participantes en talleres</li> </ul>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En el Informe de los Resultados del Estudio de Clima del 2023, el 97.12% de los colaboradores indicaron que en la DIGECOG se trabaja con el diseño de los distintos procesos de la organización, gestionado de manera adecuada, lo que representa un aumento con relación al año anterior (2022) cuyos resultados arrojaron una puntuación de 93.8% y para el año 2021 de un 92.47%.</p> <p>En relación al enfoque a resultados y productividad se obtuvo una puntuación de un 90.5% para el año 2022 y de un 94% para el año 2021.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la Digecog el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño basada en resultados individuales, los cuales son elaborados tomando en cuenta los planes operativos de las distintas áreas de la institución y evaluadas periódicamente, se puede evidenciar el nivel de cumplimiento a través de los resultados obtenidos 94.39% en el año 2023, con una puntuación de un 99.9% para el año 2022, de los colaboradores de la institución, en el 2021 fue evaluado el 100% de la población y para el año 2020 fue evaluado un 81% de la población.</p> <p>Además, se evidencia la medición de la percepción relacionada con el reparto de tareas en el Informe de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional obteniendo el 71.03% en el año</p>	

	<p>2023, 69.37% en el año 2022 y un resultado de un 72.85% la percepción que tiene el empleado sobre la cantidad de trabajo que se le asigna y la manera en que pueden ejecutarlas. Cabe destacar, que Enfoque a Resultados y Productividad el 94.87% en el año 2023, para el 2022 fue de un 90.5% mientras que la percepción del servidor sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles para el 2021 fue de 94.8%.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de Empleados con Acuerdos de Desempeño Elaborados, 2023.</li> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• PRO-DIGECOG-RH-002 Evaluación del Desempeño Laboral V3</li> <li>• Informe Proceso de Evaluación del Desempeño 2023.</li> <li>• Minutas de Monitoreos de Acuerdos de Desempeño Laborales, 2023.</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Para el 2023, el 94.49% de los colaboradores tiene la percepción que la Digecog realiza la gestión del conocimiento arrojados en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo, seguida una puntuación del 91.3% para el año 2022 y de un 93.5% para el año 2021.</p> <p>Dentro de la gestión del conocimiento, se tiene el entrenamiento cruzado al capital humano, donde se le ofrece oportunidades para desarrollar una visión panorámica e integral de la institución, logrando un</p>	

alto nivel de productividad y calidad en los servicios que aseguren el logro de los objetivos.

Además, se evidencia la gestión del conocimiento a través de la implementación de la Política de Gestión del Conocimiento a partir del año 2021, la cual establece la asignación de mentor para inducción al puesto de trabajo del personal de nuevo ingreso, además de la evaluación de la efectividad del proceso, con la evaluación del nuevo colaborador, al mentor y programa desarrollado.

En adición, se evidencia que se realiza el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, en el cual se desarrollan los aspectos de vital importancia para el conocimiento de la cultura organizacional:

- Marco Estratégico Institucional
- Plan Operativo Anual (POA)
- Código de Ética Institucional
- Sistema de Gestión de Calidad
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)
- Política de Comunicación
- Manual de Inducción
- Código de Vestimenta Institucional

También, se puede evidenciar la gestión del conocimiento con la creación de la Política de Benchmarking / Benchlearning, con el objetivo de ofrecer una cultura de buenas prácticas que garanticen resultados positivos que fortalezcan los procesos de la institución, mediante la realización de Benchlearning y Benchmarking con la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, Dirección General de Impuestos Internos, Superintendencia de Pensiones, Ministerio de Salud

	<p>Pública y Asistencia Social, Dirección General de Jubilaciones y Pensiones, Tesorería Nacional, Ministerio de Educación, Contaduría General de la Nación, Banco Central, CAPGEFI, MAP, DIGEPRES y el Hospital Pediátrico Hugo Mendoza, para aclarar inquietudes y adoptar mejores prácticas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• POL-DIGECOG-RH-002 Política para la Gestión del Conocimiento.</li> <li>• POL-DIGECOG-RH-008 Política para Entrenamientos Cruzados</li> <li>• POL-DIGECOG-PD-006 Política de Benchmarking-Benchlearning</li> <li>• Matriz de seguimiento a mejoras a implementar producto de Benchmarking</li> </ul>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>La DIGECOG implementa un plan de comunicación interna y externa, que emplea diferentes canales de comunicación como el mural institucional, página web, MS Teams, Skype, correo electrónico, Whatsapp, Intranet, pantallas electrónicas, buzones de quejas, denuncias y sugerencias entre otros.</p> <p>Por otra parte, los Informes de Clima y Cultura Organizacional reflejan que los colaboradores están de acuerdo con la comunicación interna y los métodos de información son adecuados, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 90.5%, quedando con un promedio general de un 91.9% cumpliendo la meta:  En el 2023, 92.09%  En el 2022, 90.50%</p>	

En el 2021, 93.30%

Se evidencia la comunicación interna a través de los resultados arrojados en la encuesta de comunicación interna realizada en el 2022 con un promedio de satisfacción general de 90%.

Se evidencia la opinión de los colaboradores en los resultados de la encuesta de comunicación interna 2022 con los siguientes datos:

- Eficiencia de los canales de comunicación interna, promedio de 89%
- Facilidad de uso de los canales de comunicación interna, promedio de 91.16%
- Oportunidad 88%
- Fiabilidad 90%
- Calidad 87%

Se evidencia en los resultados de la encuesta de clima 2020 que un 90% de los colaboradores expresa que su opinión es tomada en cuenta, además, un 88% de los encuestados expresa la posibilidad de expresar sus ideas sin miedo a críticas o represalias, también de que se expresa un nivel de comprensión cuando se comenten errores.

Se evidencia la utilización de los métodos de información a través de los resultados de la encuesta de clima 2021 en la cual el 82% de los colaboradores afirma que se implementa el uso de la tecnología para la comunicación y difusión de información.

Se evidencia canales de comunicación interna como son: Los murales, el correo institucional, Skype,

	<p>INTRANET, página web, MS Teams, murales buzones de quejas, denuncias y sugerencias.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Política de Comunicaciones v5</li> <li>• Plan de Comunicación 2022 y 2023.</li> <li>• Resultados encuesta de comunicación interna 2022</li> <li>• Buzón interno, mural institucional, correos de comunicaciones</li> </ul>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Respecto a los resultados de la dimensión de reconocimiento laboral en las encuestas de clima organizacional, se obtuvieron las siguientes valoraciones: 87.31% en el año 2023, para el año 2022 un 83%, para el año 2021 un 91.17% y en el año 2020 un 87.35%.</p> <p>Se evidencia actividades de reconocimiento grupal en el año 2023 y 2022 por parte de la dirección general a II áreas organizativas de la institución por los resultados presentados en la ejecución del Plan Operativo Anual, (POA 2022 y 2021). En el 2022, el reconocimiento de 25 colaboradores por años de labor en la institución, además de reconocimientos otorgados al personal por participar en la organización de actividades conmemorativas al aniversario de la institución.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Actas de reuniones interna.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de reconocimientos de las Áreas por el Logro de los Objetivos.</li> </ul>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La DIGECOG dispone de una Política de Gestión de la Innovación para conducir a los colaboradores a una cultura de innovación, a través del fomento de la creatividad y el desarrollo de habilidades, con la finalidad de mejorar procesos, productos y/o servicios de la organización.</p> <p>Además, se celebra la Semana de la Innovación “Digecoginnovando” la cual fomenta el enfoque de la organización para los cambios y la innovación, brindando un enfoque más práctico e interesante en el desarrollo de ideas innovadoras y su aceptación para impulsar la mejora continua.</p> <p>En el Informe de Clima y Cultura Organizacional 2023, el 89.74% de los colaboradores, expresaron que se promueve la mejora y cambio; esto indica un aumento respecto con la puntuación de un 85.8% para el 2022 y un 88.1% para el año 2021. Igualmente, para el 2023 el 94.87% de los colaboradores perciben que en la institución se evidencia el enfoque a resultados y productividad, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue de un 90.51% para el 2022 y un 94.8%, para el año 2021.</p> <p>Encuesta de Clima 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoramiento Continuo 91.03%</li> <li>- Innovación 88.2%</li> <li>- Estimula la utilización de tiempo para la generación de ideas 85.2%.</li> </ul>	

Se evidencia que la institución fue galardonada en el año 2023, con la única “Medalla de Oro” por los logros obtenidos en el periodo 2022-2023 en la celebración del XIX versión del Premio Nacional a la Calidad del Sector Público Dominicano, antecedido del otorgamiento de Medalla de Oro en el año 2022 y 2021, realizado por el MAP, resultado de la postulación institucional al Premio Nacional a la Calidad y Practicas Promisorias, versión XVII y XVIII, y la Medalla de Plata en el año 2020.

Se evidencia la certificación en el año 2020, en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015, otorgado por AENOR y la recertificación para los años 2021 y 2023.

Se evidencia la creación en el año 2022 de la política de gestión de innovación con la finalidad de mejorar los procesos, productos y/o servicios de la DIGECOG.

Se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación a través de benchmarking, benchlearning participación en foros y seminarios nacionales e internacionales, mediante los cuales se conocen, adoptan y comparten las mejores prácticas contables.

En el 2021, 2022 y 2023, la institución participó en el XI, XII y XIII Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD y capacitó sus colaboradores en el Diplomado de Gestión del Cambio impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).



	<p>En el 2023, DIGECOG representa la República Dominicana, en el IX Foro de Contadurías Gubernamentales de América Latina (FOCAL), realizada en la ciudad de Lima-Perú, donde se expuso los avances de la contabilidad pública.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación AENOR en Normas ISO9001:2015</li> <li>• Certificado de Emitido por el MAP</li> <li>• POL-DIGECOG-PD-007 Política de Gestión de la Innovación.</li> <li>• Acta de constitución Proyecto Innovación.</li> <li>• Correo de invitación IX FOCAL, 2023.</li> <li>• Nota de Prensa.</li> <li>• Solicitud Benchmarking en los temas de innovación al MAP, 2023.</li> <li>• Ayuda Memoria Benchlearning con el Banco Central</li> <li>• Fotos participación Congreso Internacional de Dirección de Proyectos PMIRD.</li> <li>• Lista participantes Diplomado de Gestión del Cambio</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	DIGECOG propicia un buen ambiente de trabajo y fomenta la cultura de la organización. En los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023 se evidencia los resultados de percepción de los colaboradores respecto los detalles relacionados al	

ambiente de trabajo y cultura de la organización con el siguiente desglose:

- Calidad de vida laboral:  
2023-93.06%  
2022-91.50%  
2021-93.90%
- Relación con los empleados / colegas / colaboradores:  
2023-94.87%  
2022-90.00%  
2021-95.60%
- Identidad con la Institución y Valores:  
2023-97.18%  
2022-94.90%  
2021-96.00%
- Colaboración y Trabajo en Equipo:  
2023-92.63%  
2022 - 92%  
2021 - 94.5%
- Disponibilidad y Recursos:  
2023-94.02%  
2022-87.1%  
2021-91.9%
- Calidad y Orientación al Usuario:  
2023-95.64%  
2022-92.9%  
2021-94.7%
- Mejora y Cambio:  
2023-89.74%

	<p>2022-85.8% 2021-88.1%</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>La organización aplica anualmente la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación al enfoque hacia las cuestiones sociales, como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de Vida Laboral: <ul style="list-style-type: none"> <li>2023-93.06%</li> <li>2022-91.5%</li> <li>2021-93.9%</li> </ul> </li> <li>Balance Trabajo Familia: <ul style="list-style-type: none"> <li>2023-76.54%</li> <li>2022-74.10%</li> <li>2021-74.06%</li> <li>2020-95.04%</li> </ul> </li> </ul> <p>Se evidencia la celebración de Jornadas de Salud, en los años 2021, 2022 y 2023 a los fines de proteger la salud de los colaboradores. Durante el 2023, se evidencia fue realizada la Jornada contra la influenza estacional (HINI) en colaboración con el Ministerio de Salud Pública, mientras realizaba el mismo proceso a nivel nacional con una participación de 84 colaboradores. Adicionalmente, fue realizada la Semana de la Salud desarrollada con el tema: “Prevención Para Mejor Calidad de Vida”, dando cumplimiento a las actividades de promoción de la salud, durante la referida semana se efectuaron</p>	

charlas como: Autocuidado para Prevención de la Salud, Hipertensión Arterial y Diabetes, Donación de Sangre Voluntaria, Enfermedad Renal (testimonio paciente renal) y, Felicidad Laboral.

Adicionalmente, se realizó una sensibilización sobre la prevención del cáncer de próstata y jornada PSA (antígeno prostático específico) en sangre. Además, de una sensibilización de lactancia materna y en el tercer trimestre una sensibilización sobre el cáncer de mama, impartida por la ARS SENASA con una participación de 82 personas.

También, fue realizada jornada de estudios de imágenes en el marco del mes de la prevención del cáncer de mama en colaboración con el Servicio Nacional de Salud (SNS). Se efectuaron 117 Mamografías y 32 Sonomamografía.

En el 2022 se ejecutaron diversas charlas de prevención tales como: estilo de vida saludable, hipertensión arterial, salud mental, diabetes, vacunas, infecciones vías respiratorias, felicidad laboral, enfermedades de transmisión sexual y planificación familiar, Cáncer de mama y Prevención y Protección de Riesgos Laborales. Así como jornadas de donación de sangre, cardiovasculares, DT, HINI, Oftalmológicas y Sonomamografías.

Se evidencia la creación en el 2022 de la política de seguridad y salud en el trabajo para prevenir enfermedades, accidentes y condiciones inseguras para los colaboradores basándose en estándares como el SISTAP y otras normativas nacionales e internacionales.

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Informe Jornada de Salud Preventiva, 2023.</li> <li>• Minuta reunión ordinaria del comité mixto SISTAP, 2024</li> <li>• Registro Participantes Charla Riesgos en la Oficina, 2024</li> <li>• Cronograma Semana de la Salud, 2023</li> <li>• Fotos y relación asistencia a charlas y operativos médicos Jornadas de Salud</li> </ul>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En el Estudio de Clima 2023, se evidencia el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización, los colaboradores expresaron que los supervisores brindan un trato de Igualdad de derechos y oportunidades, pero también igualdad de deberes y responsabilidades.</p> <p>Estos resultados promedian en 71.91% superando con un avance significativo entre el 2021 y el 2023 de 7 puntos porcentuales.</p> <p>- Equidad y Género:  2023-79.27%  2022-66.46%  2021-70.01%</p> <p>Se evidencia en el 2022 el inicio del proceso requerido por el Ministerio de la Mujer, para la obtención del sello de igualdad de género, así como la creación de una política de igualdad de género,</p>	

para fomentar y aplicar la igualdad entre los colaboradores de la institución.

### **Encuestas de Clima 2022 y 2021**

- Capacitación Especializada y Desarrollo para el 2022 91.3% y para el 2021 de un 93.5%.
- Relación con los empleados/ colegas/ colaboradores para el 2022 con una puntuación de un 90 % y para el 2021 de 95.68%.
- Disponibilidad y Recursos para el 2022 con una puntuación de un 87.1% y para el año el 2021 un 92%
- Mejora y Cambio con un 85.8% para el año 2022 y un 88% para el 2021.
- Equidad y Género con una puntuación de un 66.1% para el año 2022 y de un 70% para el 2021

Se evidencia la equidad en el trato y comportamiento de la organización en los resultados arrojados en la Encuestas de Clima Ético, pudiendo resaltar los siguientes:

### **Encuesta de Clima Ético 2021-2020:**

- El 96% (217) personas considera para el año 2021, que la institución se preocupa por el desarrollo personal de los empleados, para el año 2020, la puntuación fue de un 91.5% (173) persona, lo que demuestra una tendencia positiva en la percepción de los colaboradores
- El 99% (224) personas opina que tiene lealtad hacia su institución en el año 2021, para el año

	<p>2020, la puntuación alcanzada fue de un 96.8% (183), lo que demuestra un aumento en la valoración</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el año 2021, el 94% (214) personas dice sentirse feliz en su trabajo, para el año 2020 la puntuación fue de un 91% (173), reflejando una tendencia positiva hacia la felicidad y bienestar.</li> <li>- Para el año 2021, el 89% (201) personas cree que existe una comunicación honesta en la organización, de Arriba abajo, mientras que para el año 2020 la puntuación fue de un 81.8% (153), mostrando un aumento en la percepción.</li> </ul> <p>Se evidencia el taller de discapacidad y empleo desde un enfoque de derechos, impartido en abril 2021, contando con la participación de cincuenta y seis (56) colaboradores</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Informe de Encuesta de Clima Ético, 2020 y 2021.</li> </ul>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, se evidencia que el 93.06% de los colaboradores indicaron que se sienten bien con las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p> <p>Se evidencian las mediciones relacionadas a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, a través de las Encuestas de Clima</p>	

	<p>Organizacional aplicadas los años 2022-2021 arrojando los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cuanto a la dimensión calidad de vida laboral con una puntuación de 91.5% para el 2022 y un 94% para el 2021.</li> <li>- Disponibilidad y recursos 87.1% para el 2022 y un 91.9% para el 2021.</li> </ul> <p>Se evidencia la creación en el 2022 de la política de seguridad y salud en el trabajo para prevenir enfermedades, accidentes y condiciones inseguras para los colaboradores basándose en estándares como el SISTAP y otras normativas naciones e internacionales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Informe Evaluación de Riesgos Laborales, 2023.</li> <li>• Charla Seguro de Riesgos Laborales, 2023</li> <li>• Plan de Acción Evaluación de Riesgos y Prevención de Accidentes Laborales 2020</li> <li>• Relación de capacitación brigadas de emergencias</li> <li>• Registro Participantes y Fotos Taller Practico Primeros Auxilios, 2024</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	La Digecog trabaja el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. A través de Recursos	



Humanos, se lleva a cabo el levantamiento de brechas para el desarrollo de competencias de los colaboradores con el plan de capacitación anual.

En los Resultados del Estudio de Clima en el Servicio Profesional de Carrera fue según las siguientes valoraciones: 79.49% en el año 2023, para el año 2022 un 73.42% y el año 2021 con un 73.49%.

Se evidencia el desarrollo de las competencias de los empleados en la repuesta favorable de los colaboradores en las encuestas de clima indicando los siguientes resultados:

- Encuesta de Clima 2023  
Capacitación Especializada y Desarrollo 94.49%
- Encuesta de Clima 2022  
Capacitación Especializada y Desarrollo 91.39%
- Encuesta de Clima 2021  
Capacitación Especializada y Desarrollo 93.5%
- Encuesta de Clima 2020  
Estimula el desarrollo individual 93.0%

Se evidencia el enfoque de la organización en desarrollar competencias de los colaboradores en las respuestas favorables ante la interrogante de si la institución se preocupa por el desarrollo personal, con una puntuación de un 94% para el año 2021, y para el 2020 la ponderación fue de un 91.5%, lo que demuestra una tendencia positiva.

	<p>Se evidencia la elaboración sistemática de Planes de Capacitación, resultado de la detección de necesidades realizadas por los supervisores.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Planes de Capacitación y Desarrollo, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> </ul>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional, el 87.31% de los colaboradores en el año 2023, expresaron su opinión favorable sobre el reconocimiento laboral, 92.18% en los beneficios y 78.08% en salarios como los aspectos más relevantes en relación con la motivación y empoderamiento.</p> <p>Se evidencia el empoderamiento de los colaboradores en los resultados de la Encuesta de Clima Ético con una puntuación para el año 2021 de 99% y de un 96.8% para el 2020 ante la interrogante "Siente usted lealtad hacia su institución" lo cual demuestra fidelidad, apego e identificación del personal con la organización</p> <p>En cuanto a los resultados de la encuesta de clima sobre la percepción de los salarios para el año 2022 fue de un 58.8%, mientras que para el 2021 fue de un 72.8%</p> <p>Se evidencia el liderazgo y participación en los resultados de la encuesta 2022 con una puntuación de un 89.1% y para el 2021 de un 92.2%</p>	

Se evidencia el otorgamiento de incentivos para la motivación de los colaboradores en la puntuación obtenida en el indicador relacionado con los beneficios con un 87.66% de satisfacción en el 2022 y en la dimensión reconocimiento laboral con una puntuación para el año 2022 de un 83.04%, para el 2021 de un 91.1%, para el 2020 un resultado de 89.1%.

Se evidencia la aplicabilidad en el 2022 en un 80% de la nueva escala salarial en beneficio de los colaboradores, así como la ampliación del beneficio del bono escolar.

#### **Encuestas de Clima Ético 2021-2020**

Se evidencia que existen mecanismos que fortalecen y reconocen el buen accionar de los colaboradores, puntuación de un 87% para el año 2021 y un 83.2% para el año 2020, demostrando una tendencia en aumento en cuanto a las acciones de reconocimiento implementadas.

Se evidencia que el reconocimiento a los servidores opera bajo los parámetros del mérito profesional con los resultados reflejados en los siguientes años:

Año 2021, una puntuación de un 90%

Año 2020, una puntuación de un 79.2%

Se refleja la motivación y el empoderamiento de nuestros colaboradores en los resultados favorables ante la interrogante de ¿Qué tan feliz es en el trabajo? Con una puntuación de un 94% para el año 2021 y un 91% para el año 2020, demuestra un aumento favorable en la medición de este aspecto.

	<p>Se evidencia que los colaboradores se sienten empoderados mediante la medición de su lealtad hacia la institución, con una puntuación de un 99% para el año 2021 y 96.8% para el año 2020, así mismo se refleja que las personas que laboran en la institución se sienten identificadas y comprometidas con el desarrollo de la misma con una valoración de un 94% para el año 2021.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima Organizacional 2022 y 2023.</li> <li>• Encuesta de Clima Ético 2021-2020</li> </ul>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>En la DIGECOG los colaboradores tienen acceso y calidad en la formación y el desarrollo profesional, mediante el proceso de detección de las necesidades de capacitación remitidas por las áreas, gestionadas con instituciones educativas oportunamente.</p> <p>En los resultados del Estudio de Clima, el 94.49% de los colaboradores están de acuerdo de que la institución ofrece oportunidades para Capacitación Especializada y Desarrollo con adiestramiento para la mejora continua, representa una diferencia de 3 puntos con respecto al 2022, que fue de un 91.39%.</p> <p>Se evidencia el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional en los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional correspondiente a 2022 y 2021, ante la interrogante de si la institución cuenta con un servicio profesional de carrera con una puntuación del 73.4% (ambos años).</p>	

Se evidencia que la institución fomenta el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, en los datos arrojados en las encuestas de clima 2021-2022, indicando lo siguiente:

#### Encuesta de Clima 2022-2021

- Capacitación Especializada y Desarrollo en el 2022 con una puntuación de un 91.3% y un 93.5% para el 2021
- Disponibilidad y Recursos para el año 2022 con una puntuación de un 87.1% y para el 2021 de un 91.9%.

Se evidencia el acceso al desarrollo profesional, en la afirmación positiva en la encuesta de clima ético 2021 de un 96% del personal ante la interrogante de si considera que la institución se preocupa por su desarrollo personal y un 91.5% para el año 2020.

Además, se evidencia la realización del Plan de Capacitación cada año resultado de la detección de necesidades sugeridas por los supervisores de áreas y el colaborador. Cabe destacar que la división de evaluación del desempeño y capacitación, realiza la evaluación del facilitador y la calidad del contenido desarrollado.

Se evidencia el acceso a la formación y el desarrollo profesional a través de la elaboración y ejecución de los planes de capacitación y desarrollo, según presentamos a continuación:

- Nivel de implementación año 2023: 100%
- Nivel de implementación año 2022: 84%
- Nivel de implementación año 2021: 93%
- Nivel de implementación año 2020: 52%

	<p>En adición, se evidencia la evaluación del impacto de las capacitaciones que apuntan al logro de objetivos institucionales y que superan un periodo de duración de 8 horas, se realiza a los seis meses del colaborador haber finalizado dicha actividad formativa, según se detalla continuación:</p> <p>En el 2022 se midió el impacto a 8 capacitaciones, en el año 2021 a 15 capacitaciones, para el 2020 a 11 actividades de mayor impacto.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2022.</li> <li>• Encuesta de Clima Ético 2021-2020</li> <li>• Medición de Impacto a Capacitaciones 2022-2023.</li> <li>• Plan de Capacitación y Desarrollo 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Informe trimestral cargado al SISMAP.</li> </ul>	
--	---	--

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>l) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>DIGECOG cuenta con indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas con la implementación de la política de Compensación, Beneficios e Incentivos (Pago de Bonos, Incentivos, Compensación Horas Extraordinarias, Subsidios, Permisos Especiales, Días libres y Servicio de Transporte).</p>	

La Institución realiza reportes periódicos (trimestrales - cuatrimestral - anual) que mide el nivel de absentismo, este tuvo una baja de cero por ciento en el año 2023, para el 2022, el resultado de este fue de un 3.85% con tendencia a la baja, disminuyendo considerablemente con relación al año 2021 que era de un 6.69%. Adicionalmente, contamos con un nivel de rotación, que refleja una tendencia a la baja del 6.2% en el año 2023.

Se cuenta con el reporte de quejas, reclamos y sugerencias, este registra las manifestaciones por parte de los empleados, capturadas del buzón de quejas reclamos y sugerencias virtual y físico. Para el 2021 se reportaron un total de 9 registros.

Se evidencia el desarrollo de mecanismo orientados a la retención, lealtad y motivación del personal en la elaboración en mes de abril 2021 de la Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores, y en el pago de bonos, incentivos y subsidios según detalle siguiente:

Pago de bonos por desempeño a los servidores de carrera administrativa, siendo otorgado 110 en el año 2023, a 109 colaboradores en el 2022, en el 2021 a 111 y, en el año 2020 a 100 colaboradores, lo que refleja un aumento del personal que ingresa a este sistema, que además es beneficiado por su eficiente desempeño.

Incentivos por rendimiento otorgado al personal que no pertenecen a la carrera administrativa, siendo otorgado 264 en el año 2023, a 165 colaboradores en el año 2022, 172 colaboradores en el año 2021 y en el año 2020 a 167.

Debido a que superamos la meta mínima establecida por el MAP de 80 puntos en los últimos tres (3) años, para el pago de Incentivo por Cumplimiento de Indicadores, la institución realizó el pago a 445 colaboradores en el año 2023, 343 en el 2022, 350 servidores que aplicaban para recibir dicho beneficio en el año 2021, para el año 2020 a 324.

En el año 2021, la DIGECOG implementó el Subsidio Escolar para ser otorgado a los colaboradores con hijos en edad comprendida entre 3-18 años, siendo beneficiados un total de 165 colaboradores en el año 2023, 146 colaboradores en el año 2022 y 129 colaboradores en el 2021.

Se evidencia el reconocimiento a 11 equipo de trabajo en septiembre del año 2023, 11 equipos de trabajo en febrero 2022, por los resultados presentados en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2021.

Se evidencia el reconocimiento a 32 colaboradores en el año 2022, 30 colaboradores en el 2021, 18 correspondientes al año 2020.

Se evidencia el otorgamiento de 254 permisos en el año 2023, en el año 2022, de 158 permisos por asueto de cumpleaños, 194 para cuidado de familiares (familiares directos), 283 por enfermedad y 327 por diligencias personales.

Además, se evidencia el otorgamiento en el año 2021, de 209 permisos de días libres por motivo de cumpleaños, 152 días otorgados a colaboradores que trabajan jornada extendida resultado del proceso de cierre para la elaboración del Estado de



Recaudación e Inversión de la Renta (ERIR), 4 licencias para cuidado de familiar directo, 49 permiso por estudios, 381 permiso por enfermedad y 425 permisos personales.

Se evidencia la elaboración en el mes de abril 2021 de la Política Gestión de Buzón de Denuncia, Quejas, Sugerencias, una planilla de registro y seguimiento a quejas, sugerencias y reclamaciones, reportándose 108 denuncia, quejas, sugerencias en el año 2023, en el año 2022 un total de 76 quejas, denuncias y sugerencias, en el 2021 un total de 24 quejas y/o sugerencias, para el año 2020 se realizaron 06, siendo estas inquietudes canalizadas a las áreas correspondiente a través de RR.HH., responsable de gestionar las respuesta y/o acciones de mejoras ante el cuestionamiento presentado dentro del parámetro establecido.

Se evidencia el manejo del nivel de absentismo por Departamento de Recursos Humanos de la DIGECOG, a través de la División de Registro Control y Nómina, encargada del comportamiento de los colaboradores, identificando las causas del absentismo y rotación del personal.

En relación al nivel de absentismo se evidencia una tendencia a la baja considerando que para el año 2022 en el primer trimestre, el porcentaje fue de 8.4%, en el año 2021 fue de un 12.40%, para el año 2020 (trabajo a distancia).

Con relación al nivel de rotación se evidencia un índice de rotación para el año 2022, en su segundo trimestre, de 4.64%, 2021 de un 8.75%, para el 2020 de un 9.40%,

	<p>Se evidencia la implementación de 10 acciones de mejora contempladas en el 2022, y 8 acciones en el plan de clima organizacional del 2021, con la finalidad instaurar una percepción favorable en los colaboradores.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Índice de Rotación y Absentismo 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• POL-DIGECOG-OAI-002 Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones v5</li> <li>• Principio del formulario</li> <li>• Matriz de Seguimiento a Quejas, Sugerencias y Reclamaciones.</li> <li>• Libramiento de pago bonos, incentivos</li> <li>• POL-DIGECOG-RH-003 Compensación, Beneficios e Incentivos.</li> <li>• Fotos reconocimientos a colaboradores</li> <li>• Plan de Acción Encuesta de Clima</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>La DIGECOG promueve el nivel de participación en actividades de mejora y ejecutar las actividades planificadas, a través de la conformación de diferentes comités y comisiones.</p> <p>En los Resultados del Estudio de Clima 2023, se obtuvo un 97.12% en la dimensión normatividad y proceso, donde el 89.74% de los colaboradores indicó que en la institución se promueve la mejora y cambio, esto evidencia el nivel de participación de los colaboradores en actividades de mejora en la elaboración de los Planes Estratégicos y Operativos de los años 2024, 2023, 2022 y 2021, contando con</p>	

una representación del personal de las áreas organizativas de la institución:

- Jornada elaboración POA 2024: 40 colaboradores.
- Jornada elaboración POA 2023: 62 colaboradores.
- Jornada elaboración POA 2022: 55 colaboradores.
- Jornada elaboración POA 2021: Covid-19 no se realizó actividad de formulación presencial.
- Jornada elaboración POA 2020: 68 colaboradores.

En la elaboración de los planes de acción resultados de las auditorías externas e interna:

- 2023: 67 acciones de mejora.
- 2022: 169 acciones de mejora.
- 2021: 130 acciones de mejora.
- 2020: 24 acciones de mejora.

En la elaboración de los Planes de Acción y su posterior implementación resultado del Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad años 2023, 2022, 2021 y 2020:

- Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2023: 28 acciones de mejora.
- Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2022: 10 acciones de mejora.
- Informe de Retorno Premio Nacional a la Calidad 2021: 21 acciones de mejora.

En la elaboración de los Planes de Acción resultado de las Encuestas de Clima Organizacional 2023, 2022, 2021, 2020:

- Encuesta Clima Organizacional 2023: 5 actividades.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta Clima Organizacional 2022: 11 actividades.</li> <li>- Encuesta Clima Organizacional 2021: 12 actividades.</li> <li>- Encuesta Clima Organizacional 2020: 33 actividades.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de asistencia a jornadas de formulación PEI 2021-2024.</li> <li>• Relación de participantes POA 2024</li> <li>• Listados de participación en procesos de auditorías externas e internas 2022-2020</li> <li>• Planes encuesta de clima 2022, 2023.</li> <li>• Matriz de quejas y sugerencias</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En el segundo semestre del año 2023, para completar la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) fue realizado formalmente al Proceso Electoral del grupo ocupacional 5, a los fines de que puedan ser reportados el número de dilemas éticos por posibles conflictos de intereses.</p> <p>En el año 2022 conformación de la CIGCN, la cual se encarga de orientar a los colaboradores sobre el correcto accionar y de dar seguimiento a los conflictos de interés presentados, reportándose uno (1) en el año 2022, uno (1) en el año 2021.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Miembros de la CIGCN, 2023</li> <li>• Acta electiva de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Conflictos Éticos</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La Digecog consciente de nuestro rol para con la sociedad, realiza diversas actividades, ha definido un Programa de Responsabilidad Social, fomentando prácticas laborales, protección al medio ambiente y contribución al desarrollo de la comunidad. Para el año 2023, la frecuencia de la participación voluntaria de los colaboradores en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social, fue la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en actividades culturales y sociales.</li> <li>- Jornada donación de sangre.</li> <li>- Jornada limpieza de playa Fuerte San Gil.</li> <li>- Contribución con el desarrollo y bienestar de la comunidad.</li> <li>- Semana de la salud.</li> <li>- Donación de alimentos crudos y enlatados.</li> <li>- Sensibilización sobre el cáncer de mama.</li> </ul> <p>Se evidencia la frecuencia de participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social en el desarrollo de las siguientes acciones, jornadas o actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operativo de limpieza de playa, “Los Pescadores” en el malecón de Santo Domingo, D.N., realizada en el mes de junio 2022. Con la participación de 30 colaboradores y la ayuda del Ministerio de Medio Ambiente.</li> <li>- Jornada donación de sangre con Hemocentro, la cual ayudó a incrementar en un 50% la reserva sanguínea de este centro de donación</li> </ul>	

gratuita con 135 tipificación. Con la colaboración de 21 colaboradores de DIGECO. Destacamos que, en el mes de noviembre 2022, se realizó otra actividad de la misma naturaleza, con la participación de cuatro (4) colaboradores.

- Donación de alimentos a Centro de acogida Nuestra Señora de la Altagracia. Favoreciendo a 14 ancianos residentes y 36 envejecientes con permanencia domiciliaria, con la participación de 10 colaboradores de DIGECO.
- Donación ropas y otros utensilios a los afectados del huracán Fiona, con la participación de 20 colaboradores.
- Siembra de manglares en Baní, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con la participación de 22 colaboradores de la institución.
- Firma de convenio y charla dirigida a los colaboradores sobre el manejo de los recursos biodegradables, con la colaboración del Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA).
- Operativo "Salvar Vidas Donando Sangre", realizado en el mes de marzo 2022, en coordinación con el Hemocentro Nacional, 29 personas participaron en la campaña para donar sangre, calificando 15 de ellos, lo que aporta a salvar 45 vidas. En adición se realizó un proceso de tipificación contando con la participación de 89 colaboradores.

	<p>Además, se evidencia el convenio realizado con el Instituto Duarte en octubre 2021, el cual busca promover la transparencia y el buen manejo de los recursos públicos.</p> <p>Una (01) Jornada de Reforestación, Palmar de Ocoa, y una (01) Limpieza de Costa, zona del monumento Fray Antón de Montesino, malecón en el 2021.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Responsabilidad Social 3ra.</li> <li>• Principio del formulario</li> <li>• Video con resumen sobre responsabilidad social 2022-2023.</li> <li>• Informe actividades de Responsabilidad Social, 2023.</li> <li>• Fotos y relación de asistencias a jornadas</li> <li>• Reseña Página Institucional</li> <li>• Informe médico con asistencia brindada a ciudadanos externos</li> </ul>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>En la Digecog, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano del periodo febrero 2023-enero 2024, obteniendo como resultado de la evaluación, un nivel de cumplimiento de un 100%, reflejada en el indicador de la Carta Compromiso del SISMAP.</p> <p>Se evidencia la evaluación por el Ministerio de Administración Pública (MAP), de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución en febrero del 2022, obteniendo una puntuación de un 98%, lo cual evidencia que la institución posee los</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

estándares y compromisos de calidad en los servicios en cuanto a la amabilidad y fiabilidad.

En el año 2022, se inició el proyecto de *Cultura de Servicio y Experiencia del Cliente*, con la finalidad de brindar servicios de excelencia a nuestros usuarios externos y crear una cultura de servicio.

Se evidencia la gestión de cursos y talleres orientados a la comunicación y trato adecuado a los ciudadanos/ clientes en los talleres impartido a colaboradores sobre:

### **2022**

- Atención al ciudadano y calidad en el servicio
- Curso de etiqueta y protocolo, con la participación de 25 colaboradores
- Relaciones interpersonales, con la participación de 39 colaboradores
- Comunicación asertiva y efectiva
- Inteligencia Emocional, con la participación de 28 colaboradores

### **2021**

- Manejo de Relaciones Interpersonales con 24 participantes
- Inteligencia Emocional con 54 participantes
- Comunicación Efectiva con la participación de 113 participantes.
- Resolución de Conflictos con la participación de 199 colaboradores en los últimos dos (2) años.

Se evidencia el interés para responder a los intereses de los ciudadanos/clientes en la Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, con la finalidad de dar



respuesta al sentir de nuestros clientes externos, además se puede evidenciar el seguimiento a las áreas para emisión de respuesta e implementación de acciones de mejoras, lo cual se ha reflejado en una sustancial mejora del servicio, pues de 73 quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2020, para el año 2021 solo se presentaron 9, y en el año 2022 no se reportaron quejas, sugerencias y reclamaciones lo cual evidencia un enfoque para responder a las necesidades de los cliente con fiabilidad y calidad.

Se evidencia la medición de las capacidades de los colaboradores para tratar con los ciudadanos/ clientes y para responder a sus necesidades en las encuestas de satisfacción de servicios externos las cuales arrojaron los siguientes resultados con una valoración positiva por encima del 95%, superando el nivel satisfacción esperado, con una puntuación de 95.74% para el 2022, un 100% para el año 2021, para el año 2020 un 96.3% y un 99.4%.

- Fiabilidad de la información, con una puntuación de 95.95% para el 2022, 100% para el año 2021, 98% para el año 2020.
- Amabilidad del personal, con una puntuación de 96.20% en el 2022 y un 100% en los tres (03) últimos años tomados como referencia
- Calidad del servicio, con una puntuación 95.90% en el 2022, de un 98% para el año 2021, un 100% para el año 2020.

Se evidencia la medición de la actitud del personal hacia los ciudadanos clientes en los resultados arrojados en la encuesta de clima organizacional en el 2023, obtuvo 95.64% la calidad y orientación al

	<p>usuario, mientras que, en el 2022, en la cual el 92.91% de los colaboradores valoran la calidad y la atención al usuario. Y en el 2021 fue de 94.78%. De igual manera, en los resultados de la encuesta de clima organizacional 2020, en la cual el 93.64% afirma que posee un enfoque en el cliente interno y externo, y en la valoración positiva de un 89.92% de los colaboradores ante la interrogante de actualización de los cambios con el interés de satisfacer las expectativas de los clientes.</p> <p>Se evidencia la respuesta a los ciudadanos/clientes a través de la Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, con la finalidad de dar respuesta al sentir de nuestros clientes internos/externos.</p> <p>Se evidencia la gestión de cursos y talleres orientados a la comunicación y trato adecuado a los ciudadanos/ clientes en los talleres impartido a colaboradores sobre:</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano, 2024</li> <li>• Matriz de Seguimiento a denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones</li> <li>• Informe de encuestas satisfacción usuarios externos 2020, 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Informe de los Resultados del Estudio de Clima 2021, 2022 y 2023.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencian indicadores relacionados con el rendimiento individual, en la elaboración de los acuerdos de desempeño, que contienen los objetivos y metas pactados entre el supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá generar el supervisado durante el periodo de duración de un año, el cual será posteriormente evaluado a través de la evaluación del desempeño. Durante el año 2023 fueron evaluados 357 colaboradores, en 2022 fue de 339 colaboradores, en el 2021 382, y para el 2020 un total de 271.</p> <p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación resultado de las sugerencias realizadas por los supervisores en el Plan de Mejora y Desarrollo Profesional (formulario complementario de la evaluación del desempeño), con el objetivo de reforzar las áreas de mejora identificadas y favorecer el rendimiento individual de cada colaborador a través de la gestión de capacitación identificada.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del Desempeño 2023-2020.</li> <li>• Plan de Mejora y Desarrollo Profesional 2023-2020.</li> </ul>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En las mediciones del Índice de Tecnología de Comunicación y Gobierno Electrónico, la Digecog fue reconocida con el primer lugar en el 2023, con un 96.43% en la categoría de instituciones que brindan servicios al propio gobierno, esta medición evidencia los esfuerzos de la institución sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	

	<p>Se evidencian indicadores sobre las herramientas digitales de información y comunicación en la certificación recibida en el mes de febrero 2022, en Nortic A6:2016 de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), norma sobre el Desarrollo y Gestión de Software en el Estado dominicano.</p> <p>Se evidencia la recertificación en enero 2023, en NORTIC A4:2014, Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano y NORTIC E1:2022, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en Organismos Gubernamentales.</p> <p>Se evidencia en el 2022 el logro de mayor índice dentro del Índice de uso de tic e implementación de gobierno electrónico (Sisticge) y estar dentro de los primeros cinco lugares en la premiación del índice del uso de la TIC e implementación del Gobierno Electrónico.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página institucional</li> <li>• Reconocimientos recibidos, 2023.</li> <li>• Foto de Estatuilla Ogtic 2023.</li> <li>• Listados de participantes en cursos virtuales</li> <li>• Listados de participantes en socializaciones y reuniones a través de las distintas herramientas tecnológicas.</li> <li>• Relación de colaboradores que poseen equipos tecnológicos</li> </ul>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las	Cumpliendo con el nivel de ejecución de actividades de capacitación según lo planificado en el POA 2023, el plan de capacitación fue ejecutado en un 100%.	

<p>actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La Digecog lleva un control de la participación de los colaboradores en actividades de capacitación y realiza evaluaciones de impacto de estas, en cumplimiento con el procedimiento de Inducción, Capacitación y Desarrollo del Talento Humano. Cabe destacar, la exaltación recibida por el alto ranking obtenido en el subindicador 8.1 del Plan de Capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y por las buenas prácticas mostradas para el fomento de las competencias entre sus servidores, entregado por el INAP en enero de este año 2024.</p> <p>Se evidencian indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades, en la elaboración anual del Plan de Capacitación y Desarrollo resultado de la detección de necesidades de capacitación individual, realizadas por los supervisores, realizando en el 2022 un total de 63 capacitaciones, impactando a 2,074 colaboradores, en el 2021 fueron efectuadas 71 capacitaciones con una concurrencia de 1,369 asistencias.</p> <p>Se evidencia la medición del impacto a 8 capacitaciones que apuntan al logro de objetivos institucionales en el año 2022, 15 capacitaciones en el 2021. Además, se evidencia la elaboración del Boletín Estadístico de Capacitaciones Impartidas.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes trimestrales del INAP, 2023.</li> <li>• Certificado reconocimiento SISMAP- INAP.</li> <li>• Procedimiento de Inducción, Capacitación y Desarrollo del Talento Humano</li> <li>• Plan de Capacitación 2021- 2023, 2024.</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Medición de Impacto a Capacitaciones 2022, 2023.-</li> <li>• Boletín de Capacitaciones Impartidas 2023.</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia el reconocimiento en febrero 2022, a once (11) áreas organizativas de la institución por los resultados presentados en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2021. El reconocimiento en el 2022, por años de antigüedad en el servicio a veinticinco (25) colaboradores de la institución.</p> <p>Se evidencia en agosto 2022, el otorgamiento de reconocimiento a siete (07) colaboradores por apoyo en actos conmemorativos. En el mes de julio 2021, el otorgamiento de reconocimiento a treinta (30) colaboradores en actos conmemorativos. El pago de incentivo en función del rendimiento obtenido a colaboradores que no pertenecen a la carrera administrativa, siendo otorgado a 172 colaboradores en el año 2021.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pergamino de reconocimiento 2023-2021</li> <li>• Fotos de las actividades</li> <li>• Compensación, Beneficios e Incentivos.</li> </ul>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La Digecog impacta de forma positiva en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional con la finalidad de contribuir con la preservación del medio ambiente y recursos naturales, en mayo 2023, conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente y pese a las inclemencias del tiempo alrededor de 50 colaboradores, participaron en una jornada de limpieza de costas del Fuerte San Gil, en el Malecón de la capital, se recolectaron alrededor de 100 fundas gigantes de plásticos.</p> <p>Se evidencia la celebración de la Semana de la Salud 2023 titulada “Prevención para mejor calidad de vida”, efectuada del 24 al 28 de abril donde se invitaron a participar todos los colaboradores de la Digecog y a los colaboradores del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), Contraloría General de la República y ciudadanos de la comunidad, y el apoyo de las ARS HUMANO, ARS SeNaSa y las prestadoras de servicios de salud (Punto Medico y Medex), Ministerio de Salud Pública (Hemocentro Nacional), Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), y de manera interna con el apoyo de Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), Asociación de Servidores</p>	

Públicos de DIGECOG (ASP), y los departamentos de comunicaciones, Administrativo y Financiero, Tecnologías. En esta se realizaron operativos de prevención contra el cáncer, también se ofrecieron estudios de Mamografías y Sonomamografías donde fueron beneficiadas ocho **(8) mujeres de la comunidad** con los estudios que se realizaron.

Se evidencia que, con la iniciativa de colocar zafacones en las áreas aledañas, los lugareños y propietarios de negocios circundante a la Digecog, valoran como positivo la iniciativa, ya que los problemas de la comunidad son un compromiso ciudadano que debemos asumir todos.

Se evidencia con los intercambios deportivos que realiza el equipo de softball de la Digecog, lo que impacta de manera positiva en el personal de la institución al mejorar la salud y el bienestar, fomentar el trabajo en equipo y el liderazgo, amplia la red de contactos, reduce el estrés y mejora la imagen institucional.

La Digecog el 25 de noviembre 2023 celebró con los hijos de los colaboradores la actividad Salud Divertida con la intención de fortalecer el vínculo entre Trabajo y Familia, en la cual se realizaron actividades de: Evaluación Médica, Chequeo Odontológico, Aplicación de Flúor y Jornada de Vacunación. También, la parte divertida de Payasos, Pinta Caritas, Brindis, etc. acción que impactó con beneficio directamente en nuestros colaboradores.

Se evidencia donaciones de los colaboradores al “Hogar Vida y Esperanza”, institución sin fines de lucro que alberga niños y adultos sin familia en



condiciones especiales y además brinda servicios de estancia infantil para familias de escasos recursos económicos, acogiendo a niños y niñas desde los tres meses hasta los cuatro años de edad.

Con la coordinación de 13 Centros de Hogar Crea, Inc. la DIGECOG realizó un almuerzo donde impactó a más de 300 internos en recuperación en el centro de Alma Rosa, llevando la charla “Desafiándote a ti mismo, bajo la presión social”.

En el 2022, se realizó una jornada ecológica de limpieza en la Playa de Los Pescadores. Las botellas plásticas recogidas a lo largo de la playa, fueron vendidas para el reciclaje en plantas recicladoras, como la de Rizek Vidal Recyclers, ubicada próximo al vertedero de Dukesa.

También, se evidencia la conciencia pública del impacto de funcionamiento de DIGECOG sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, incluyendo a sus colaboradores con la percepción de los encuestados en las actividades de responsabilidad social, según detalles:

En la encuesta realizada a grupos de interés en el 2023, los resultados arrojados fueron los siguientes:

- 85% calificó de alto impacto la acción en la calidad de vida del ciudadano.
- 15% de bajo el nivel de impacto.

En 2022 los resultados fueron los siguientes:  
87% los calificó de excelente y 13% de regular

En la Encuesta realizada a grupos de interés en el 2021, los resultados arrojados fueron los siguientes:

- 94% calificó de alto impacto la acción en la calidad de vida del ciudadano.
- 6% de bajo el nivel de impacto.

En la medición del acápite "considera que la institución se preocupa por la sociedad", los resultados fueron, el 81% califica entre alto y medio el apoyo que brinda la institución a la participación social, el 13% lo califica como bajo y el 6% no ofrece respuestas al respecto.

Se evidencia que, el 28 de mayo 2021, se realizó el operativo de limpieza de costas en playa Montesinos, el 100% de las personas encuestadas expresaron que la entidad se preocupa por la sociedad.

El 100% de las personas encuestadas considera de alto el impacto del operativo de limpieza de costas en playa Salina Baní.

El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un acumulado de 88.89% de personas que opinan favorablemente.

**Ver:**

- Jornada de limpieza de Playa de Los Pescadores
- Jornada de limpieza de costas detrás del Fuerte San Gil,
- Informe de Semana de la salud 2023

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto y publicación en las redes sociales. Redes sociales entrega de zafacones</li> <li>• Correo convocatoria semana de la salud 2023</li> <li>• Compunciones y/o correos convocando instituciones y comunidad a semana de la salud 2023.</li> <li>• Correo de invitación actividades deportivos y fotos.</li> <li>• Donaciones al “Hogar Vida y Esperanza”,</li> <li>• Centros de Hogar Crea</li> <li>• Correo convocatoria salud divertida,</li> <li>• imágenes, lista de participantes</li> <li>• Informes de Encuesta de Responsabilidad Social</li> <li>• Encuesta de grupos de interés y partes interesadas. 2023, 2022, 2021</li> </ul>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>En mediciones de la reputación de la institución en el 2023 se obtuvo una calificación favorable de 93% de los encuestados, en abril 2022, se realizó la evaluación de la opinión sobre la reputación como contribuyente a la sociedad en relación a la sostenibilidad en la que el 95% considera como positiva la reputación de la institución según las opiniones de los entrevistados y el 10% considera de poca relevancia a la institución como contribuyente a la sociedad. Para el 2021 el 98% considera positiva la reputación de la Digecog como contribuyente a la sociedad local.</p> <p>Se evidencia que las compras y contrataciones adjudicadas a las Mipymes, representan el 68% del total de las compras del período comprendido del 01 enero al 31 de octubre 2023.</p> <p>Se evidencia que, durante el 2022, 2023 y 2024 la DIGECOG, siguió con la programación del cambio</p>	

	<p>de formato de contrato del almuerzo tipo menú, eliminando los envases plásticos con el proveedor, “Martinez Torres Traveling.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia de encuesta de reconocimiento institucional. 2023,2022 y 2021</li> <li>• Informe de compras y contrataciones adjudicadas a las Mipymes</li> <li>• contrato del almuerzo Martinez Torres Traveling.</li> <li>• Encuesta de grupos de interés y partes interesadas. 2023, 2022, 2021</li> </ul>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que, del total de compras y contrataciones adjudicadas a las Mipymes, tuvo una participación significativa las Mipymes mujer, representando un 25.3% del total de las compras del período desde el 01 enero al 31 de octubre 2023.</p> <p>En la Digecog se evidencia que las mujeres superan en cantidad en puestos directivos o de supervisión con un 56% respecto al 44% de hombres, de conformidad con el manual de cargos vigente.</p> <p>Se evidencia donaciones de los colaboradores al “Hogar Vida y Esperanza”, institución sin fines de lucro que alberga niños y adultos sin familia en condiciones especiales y además brinda servicios de estancia infantil para familias de escasos recursos económicos, acogiendo a niños y niñas desde los tres meses hasta los cuatro años de edad.</p> <p>Con la coordinación de 13 Centros de Hogar Crea, Inc. la DIGECOG realizó un almuerzo donde impactó a más de 300 internos en recuperación en</p>	

	<p>el centro de Alma Rosa, llevando la charla “Desafiándote a ti mismo, bajo la presión social”.</p> <p>En encuesta realizada el 2023 el 84% de los entrevistados considera positivas las acciones dirigidas a personas en desventaja.</p> <p>Se evidencia que, en el mes de abril del 2022, se realizó la evaluación sobre la opinión del público en general respecto a las acciones dirigidas a personas con situación de desventaja y el apoyo a actividades culturales. 85% de las personas encuestadas considera alto el impacto del operativo de las acciones dirigidas a personas en situaciones de desventaja.</p> <p>El 85% de personas encuestadas considera como positivo las acciones desarrolladas por la Digecog dirigidas a personas en desventaja económica.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de compras y contrataciones adjudicadas a las Mipymes.</li> <li>• Donaciones al “Hogar Vida y Esperanza”,</li> <li>• Centros de Hogar Crea.</li> <li>• Encuesta de grupos de interés y partes interesadas. 2023, 2022 y 2021.</li> </ul>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>En base al aporte al desarrollo económico de la comunidad y el país, en el 2021 los ciudadanos valoraron al órgano rector de la contabilidad con un 70%, por debajo de la meta de 85%. Este resultado fue superado con un 21% en el 2022 con el logro de 91% y en el 2023 se mantiene en un 91%, lo que indica que no hubo variaciones.</p>	

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de grupos de interés y partes interesadas. 2023, 2022 y 2021.</li> </ul>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>Cabe destacar que de acuerdo al cumplimiento de la ley 200-04, la institución en el nivel de transparencia tuvo un desempeño satisfactorio en el 2021 de un 82%, en el 2022 de un 91% y cerró el 2023 con un 99% muy satisfactorio. En la evaluación realizada a febrero 2024 se mantiene en un 99.64 % de puntaje en los índices de transparencia que mide la DIGEIG como quedó evidenciado en criterios anteriores, gracias a una cultura de transparencia sustentada en los principios y valores de nuestros colaboradores.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del portal de transparencia 2024, 2023, 2022 y 2021.</li> </ul>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>El impacto social en relación con la sostenibilidad del medio ambiente que refleja la Digecog es valorado de manera satisfactoria de acuerdo a las encuestas realizadas, la percepción de los entrevistado fue la siguiente:</p> <p>En el año 2023 el 88% valora de manera positiva el enfoque medioambiental para el 2022 un 91% y en el 2021 el 91%.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de grupos de interés y partes interesadas 2023, 2022 y 2021.</li> </ul>	

<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La Digecog ha logrado índices elevados de transparencia en el portal institucional, gracias a una cultura de transparencia sustentada en los principios y valores, se evidencia la opinión favorable del público-co en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, en tema de la accesibilidad abordado en las encuestas realizadas, vía telefónica, en los años siguientes:</p> <p><b>2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% en accesibilidad</li> <li>• 100% en transparencia y manejo de fondos.</li> </ul> <p><b>2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 94% en accesibilidad,</li> <li>• 94% en transparencia.</li> </ul> <p><b>2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 94% en accesibilidad.</li> <li>• 94% en transparencia.</li> </ul> <p>Se evidencia en febrero del 2023, la Digecog fue galardonada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental por ser la institución que realizó el mejor mensaje gráfico de la máxima autoridad durante la campaña “dominicana Sin Corrupción”.</p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CpN9ZOCL2ax/?igsh=MWVJ0YTB6cjRpemFuMQ==">https://www.instagram.com/p/CpN9ZOCL2ax/?igsh=MWVJ0YTB6cjRpemFuMQ==</a></p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de transparencia de DIGEIG 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Informe CEP Informe de OPTIC.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura pantalla sección transparencia.</li> <li>• Informe de Redes Sociales.</li> <li>• Informe de encuesta satisfacción usuarios externos 2023, 2022, 2021.</li> <li>• Publicaciones la Digecog fue galardonada por la DIGEIG Encuesta Marco Estratégico.</li> </ul>	
--	---	--

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Se evidencia que, durante el 2022, 2023 y 2024 la DIGECOG, siguió con la programación del cambio de formato de contrato del almuerzo tipo menú para seguir garantizando la eliminación de los envases plásticos con el proveedor, “Martinez Torres Traveling”.</p> <p>Se demuestra que DIGECOG, provee transporte colectivo al personal, en vehículos de la flotilla que operan en varias rutas que cubren las vías y áreas de la capital y provincia de Santo Domingo, contribuyendo a la calidad de vida de los colaboradores y reduciendo la emisión de dióxido de carbono y los taponamientos en el tránsito. En el 2023 se agregó una ruta para el transporte colectivo al personal y otra en marzo 2024.</p> <p>Se evidencia que, en el 2023, conjuntamente con el Ministerio de Medio y pese a las inclemencias del tiempo alrededor de 50 colaboradores de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (Digecog), participaron en una jornada de limpieza de costas detrás del Fuerte San Gil, en el Malecón de la capital, donde se recolectaron alrededor de</p>	



100 fundas gigantes de plásticos. También se evidencia en el año 2022, conjuntamente con los técnicos del Ministerio de Medio Ambiente, el personal de Digecog realizó una jornada ecológica de limpieza en la Playa de Los Pescadores. Las botellas plásticas recogidas a lo largo de la playa, fueron vendidas para el reciclaje en plantas recicladoras, como la de Rizek Vidal Recyclers, ubicada próximo al vertedero de Dukesa. También, se evidencia en mayo de 2022 la charla “Importancia del Reciclaje y el Medioambiente”, impartida por el Ministerio de Medio Ambiente para crear conciencia sobre el cambio climático.

En noviembre 2021, se evidencia el apoyo a la reforestación en Salina de Baní, con la participación de colaboradores de los distintos departamentos de la DIGECOG, se evidencia el cumplimiento de las Normas Ambientales, a través de la adquisición e instalación de 140 tubos LED, abarcando un 100% del sistema de iluminación de la institución, en sustitución de tubos fluorescentes, se reduce el consumo de energía, impactando de manera positiva el medioambiente, junto a proveedores con perfil de responsabilidad social. Se han suscrito servicios de reciclaje, con la empresa Green Love lo que ha permitido entregarle para su disposición final, cumpliendo las normas medioambientales, los materiales y consumibles siguientes:

**Cartón:**

- 90 kg en 2021
- 106.4kg en 2022
- 28 kg en 2023

**Papeles**

- 861 unidades en 2021
- 640 unidades en 2022
- 870.30 kg en 2023

**Toners:**

- 70 unidades en 2021
- 132 unidades en 2022
- 193 unidades en 2023

En ese mismo orden, se evidencia en la DIGECOG el cambio de equipos de aires acondicionados de mayor eficiencia, para reducir el consumo de energía eléctrica. Las áreas impactadas en el cambio de los aires acondicionados fueron: Recepción, Tecnologías, Procesamiento Contable y el Salón de Conferencias, arrojando una cantidad de cuatro 4 aires de excelente calidad en el mejoramiento de las distintas áreas mencionadas.

Se evidencia el uso de dos Plantas Eléctricas versión insonorizada para evitar ruidos, adquisición que permite a DIGECOG, tener una fuente de energía alterna cuando ocurren cortes en el suministro independiente del Ministerio de Hacienda.

Se evidencia que DIGECOG, preserva y mantiene los recursos tecnológicos de manera eficiente, a través de la instalación de una unidad de UPS Central, con una capacidad de 30 kilovatios, dedicados exclusivamente a los equipos de informática. Esta acción permitió eliminar los UPS individuales cuyo desempeño era muy inestable.

Se evidencia que se ha desarrollado múltiples proyectos de mejora impactando en los procesos

	<p>permitiendo una creación de valor público, los cuales se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de la firma digital, con el propósito de apoyar los procesos virtuales aportando confidencialidad y seguridad a los documentos digitales, indistintamente del medio en que se envía y se comparte la información.</li> <li>• Desarrollo e implementación del sistema de gestión de reservas de salones de conferencias, servicios de transporte, mantenimientos y/o reparación de equipos.</li> <li>• Análisis de requerimientos del Sistema de Gestión de Recursos Humanos.</li> </ul> <p>En fecha 28/9/2021, se destaca la ejecución del Plan de sensibilización sobre el medio ambiente para concienciar a 113 colaboradores, a través de correos institucionales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato del almuerzo Martinez Torres Traveling.</li> <li>• Evidencia de la compra de vehículo para nueva ruta de transporte de empleados.</li> <li>• Informe consumo de energía eléctrica.</li> <li>• Informe de reciclaje.</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La Digecog a través de los años ha mantenido buena relación con los grupos de interés, se evidencia con el director del Centro de Capacitación de Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) el director de la Digecog resaltó la importancia del trabajo en conjunto de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

ambas instituciones para aunar esfuerzos en pro de lograr los objetivos institucionales.

Se evidencia con la participación de la Digecog en la Asamblea Extraordinaria de Miembros de PMI Capítulo República Dominicana, para el 2024, donde se presentó la charla: “IA en Gestión: El Nuevo Paradigma”. Evidencia: Fotos e invitación

Se evidencia la participación Semana Económica y Financiera 2024 del banco central, celebrada del 18 al 22 de marzo. En marzo 2023 Digecog fue parte de la programación y participación en dicha Semana Económica del Banco Central con una charla virtual sobre temas contables dirigida a profesionales de diferentes áreas y público en general. También se evidencia su participación en marzo de 2022, 2021.

En junio 2023 la DIGECOG recibió en sus instalaciones una comisión de la junta de vecinos del sector, encabezada por su presidente el Sr. Ramses Ruiz y el vicepresidente Rafael Reynoso para tratar temas relacionados a resolver necesidades medioambientales y de limpieza de la comunidad.

Además, se evidencia la renovación del Convenio de Colaboración Interinstitucional, la firma de acuerdos con la Asociación Project Management Institute República Dominicana (Capítulo PMI) y en el 2023 la renovación de ese acuerdo.

En agosto 2021 la DIGECOG en coordinación con CAPGEFI, realizaron el acto de graduación de 75 técnicos de distintos organismos del Estado, en el Diplomado en Contabilidad Gubernamental.

Se evidencia en el 2021 la firma de acuerdos con diferentes instituciones públicas: CAPGEFI, Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana, IDOPPRIL (antes ARLSS), Catastro Nacional y Bienes Nacionales.

Se evidencia que el 07 de octubre 2021 la DIGECOG firmó convenio interinstitucional con 8 instituciones del Estado, son estas: Ministerio de Educación (MINERD), Ministerio Administrativo de la presidencia, Policía Nacional P.N. dirección general del Cuerpo Especializado para la Seguridad del Metro de Santo Domingo (CESMET), dirección del Instituto Cartográfico Militar (ICM), Instituto Nacional de Bienestar Magisterial (INABIMA) Ministerio de Interior y Policía (MIP), Unidad Ejecutora para la Readecuación de Barrios y Entornos (URBE).

Se evidencia que el 13 de mayo 2021 la (DIGECOG) y la Dirección Central del Servicio Nacional de Salud (SNS), firmaron un acuerdo de colaboración, interconexión e intercambio de informaciones, para una mejor aplicación del Sistema de Planificación y Evaluación de la Gestión (SISPLEG).

El 06 agosto 2021, se destaca la participación de la DIGECOG en la consolidación de los estados financieros de 50 ayuntamientos en la implementación de registro contables.

Para el fortalecimiento de la transferencia de conocimientos en NICSP fue lanzado en el 2022, el proyecto especial de formación de 40 agentes multiplicadores en normativas contables, patrocinado por el Programa de Reforma de la Gestión de las

Finanzas Públicas (Progef), a través de la contratación de un consultor experto en la materia.

El proceso de la implementación del Sistema de Contabilidad Gubernamental, fue iniciado con un levantamiento de información financiera que consistió en investigar las disponibilidades de herramientas informáticas de las 30 instituciones de los gobiernos locales, elegidos para su implementación.

Contribuyendo con la transparencia y la rendición de cuentas, durante el primer trimestre de 2022 fue elaborado en tiempo oportuno el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR) 2023, remitido al Ministro de Hacienda que, en cumplimiento del artículo 13 de la Ley núm. 126-01, lo remitió a la Cámara de Cuentas de la República Dominicana y al Congreso Nacional.

El mismo presentó las informaciones financieras consolidadas del sector público no financiero, logrando incorporar 459 instituciones, equivalentes al 71% del universo (viendo al Gobierno Central conformado por las 158 unidades que lo integran, como un único ente), que cumplieron con el mandato del órgano rector de la contabilidad en remitir información de calidad y en los plazos establecidos.

**Ver:**

- Publicación en las redes sociales el encuentro con el director de CAPGEFI
- Notas de Prensa.
- Fotos y listado de participantes.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución Comisión Interinstitucional.</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La Digecog tiene el compromiso de mantener un plan de comunicación externa efectivo esto se refleja en la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como periódicos impresos, digitales y portal web, a través de notas de prensa las cuales se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 en 2023</li> <li>• 21 en 2022</li> <li>• 26 en 2021</li> </ul> <p>Se evidencia documento firmado de la propuesta innovadora para el programa de Televisión Contabilidad Transparente, que será realizado en la Plataforma Transmedia Educativa y Cultural de Republica Dominicana con un contenido de diálogo y participación ciudadana para brindar información, consejos prácticos y análisis sobre temas financieros y contables para empresarios, profesionales contables y público en general.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa en periódicos digitales e impresos y portal web.</li> <li>• Ficha o acuerdo del programa</li> </ul>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia el apoyo de DIGECOG como empleador fijo a 03 colaboradores, con alguna discapacidad, siendo distribuidos en distintas áreas.</p> <p>En agosto del 2023, se evidencia el documento firmado del Acta Constitutiva para la ejecución del proyecto “RD Incluye”, que promueve los mecanismos de inclusión en esta Dirección, a través</p>	

	<p>de la obtención del Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad, en el ámbito de la sensibilización/concientización. Se evidencia el 15 de enero del 2023, los correos de intercambio para conocer el procedimiento de la inclusión del programa RD Incluye a la Digecog.</p> <p>Además, se realizó el Taller “Interacción y Trato Digno a Personas con Discapacidad, desde un Enfoque de Derechos”, en colaboración con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia de contratación Colaboradores con discapacidad</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Carta Constitución firmada.</li> <li>• Invitación taller y listado de asistencia Taller “Interacción y Trato Digno a Personas con Discapacidad, desde un Enfoque de Derechos</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia incentivar las buenas prácticas a nuestros colaborados como el reciclaje, reforestación, donaciones entre otras en actividades filantrópicas a las que los empleados se integran y participan de forma voluntaria tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia donaciones de los colaboradores al “Hogar Vida y Esperanza”, institución sin fines de lucro que alberga niños y adultos sin familia en condiciones especiales y además brinda servicios de estancia infantil para familias de escasos recursos económicos, acogiendo a niños y niñas desde los tres meses hasta los cuatro años de edad.</li> </ul>	



- Con la coordinación de 13 Centros de Hogar Crea, Inc. la DIGECOG realizó un almuerzo donde impactó a más de 300 internos en recuperación en el centro de Alma Rosa, llevando la charla “Desafiándote a ti mismo, bajo la presión social”.
  - Como resultado del encuentro con la Junta de Vecinos de la Comunidad y con apoyo del Ayuntamiento del Distrito Nacional se hizo entrega de zafacones para el manejo de los desechos sólidos a las juntas de vecinos del entorno de la DIGECOG, dando cumplimiento a la ley 120-99 y desarrollando conciencia ambientalista.
  - Visita de una comisión de la Digecog a la Fundación ProBien, el Colegio don Bosco y la Fundación Cruz Jiminián, para conocer desde adentro las necesidades de esas instituciones y saber cómo se puede apoyar el trabajo para los más necesitados.
  - Asimismo, sus colaboradores llevaron alimentos secos y enlatados hasta la Casa de Acogida al Envejeciente Nuestra Señora de la Altagracia, localizada en Villa Altagracia.
- Ver:**
- Fotos donaciones de los colaboradores al “Hogar Vida y Esperanza.
  - Fotos almuerzo 13 Centros de Hogar Crea.
  - Memoria responsabilidad social 2023
  - Informe Responsabilidad Social 2023, 2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación actividades Responsabilidad Social 2024, 2023</li> </ul>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>En febrero del 2024, se evidencia la participación de la Digecog en el Seminario Compartiendo Buenas Prácticas del Ministerio de Administración Pública MAP: Inteligencia Artificial, herramienta facilitadora de los Servicios Públicos.</p> <p>Se evidencia en el 2023, la participación de la DIGECOG en un Benchmarking con el CAPGEFI para conocer las buenas prácticas de la institución en la Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>En noviembre del 2023, dos (2) colaboradores de la Digecog participaron en la XXXV Conferencia Interamericana de Contabilidad, "Hacia un futuro sostenible, con Ética y Transparencia", celebrado en la Antigua Guatemala del 7 al 9 de noviembre, evento para intercambio de experiencias, ideas y conocimientos contables en el continente.</p> <p>Participación del señor director Rómulo Arias Moscat de la Digecog en el IX Foro de Contadurías Gubernamental de América Latina (FOCAL), celebrada en Perú, en octubre del 2023. En la misma, se trató el tema Manual de Estadísticas Fiscales emitido por el Fondo Monetario Internacional.</p> <p>En conjunto con la OGTIC y a través del Gabinete de Innovación, en octubre del 2023, fue realizado el Taller Design Thinking para incentivar la innovación y construir propuestas innovadoras de cara a los servicios y productos que se ofrecen como institución.</p>	

En octubre del 2023, esta Digecog realizó un benchlearning virtual con el equipo técnico de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental de Costa Rica, para aprender de las buenas prácticas que, como país, Costa Rica viene llevando en la implementación y cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

En el 2021, se evidencia la realización del taller sobre sensibilización y capacitación en el Sistema Gubernamental del SIGEF. Además, se evidencia la participación de DIGECOG en la actividad de benchlearning con la Banco Central, Ministerio de Administración Pública y Tesorería Nacional.

También en el 2021, se evidencia la participación de DIGECOG en la charla del Día Internacional del Derecho a Saber en la escuela República de Chile.

Se evidencia la participación de DIGECOG en el Taller de Gestión por Competencias, realizado en Florida, USA y en el Foro Virtual: Construcciones en Proceso.

Fueron capacitados 1,424 técnicos de las áreas financieras de las instituciones del Sector Público no Financiero: Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas y/o autónomas Instituciones Públicas de la Seguridad Social, Instituciones Desconcentradas, Empresas Públicas no Financieras y Gobiernos Locales ayuntamientos y juntas de distrito municipal), persiguiendo su empoderamiento en los avances en materia de

contabilidad pública, la uniformidad y calidad de los estados financieros.

Se realizaron 176 asesorías normativas requeridas por las instituciones a través de correo electrónico, chat en línea, vía telefónica y foro.

Entre las instituciones que recibieron asistencia se encuentran: Procuraduría General de la República, Senado de la República Dominicana, Ministerio de Energía y Minas, Tribunal Constitucional, Dirección General de Impuesto Interno (DGII), Dirección General de Migración, Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), Se realizaron varias Jornadas de Capacitación a las Instituciones del Sector Público, con la participación de un total de ochocientos cincuenta y cinco (855) técnicos de las áreas administrativas financieras de cuatrocientas cuarenta y cuatro, (444) instituciones, con el objetivo de lograr su empoderamiento en los avances en materia de contabilidad pública, la uniformidad y calidad de los registros contables.

También se realizó una jornada de socialización con trescientas setenta (370) Instituciones

Servicio Nacional de Salud, Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo (CORPHOTELS), Ayuntamiento Santo Domingo Norte y Junta Municipal Rancho de la Guardia, entre otras.

Se evidencia la sensibilización y capacitación en el 2022. Se capacitaron 681 técnicos de las áreas financieras de 366 instituciones, lo que representa

	<p>el 55% de todas las instituciones públicas de la República Dominicana.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia invitación y correos. Seminario MAP</li> <li>• Brochure y fotos XXXV Conferencia Interamericana de Contabilidad</li> <li>• IX Foro de Contadurías Gubernamental de América Latina (FOCAL), Perú,</li> <li>• Taller Design Thinking OGTIC</li> <li>• Benchlearning virtual con el equipo técnico de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental de Costa Rica</li> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Fotos y lista de participantes.</li> <li>• Memoria Anual. 2023,2022 y 2021</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia en la ejecución del Plan de Emergencias Institucional formulado y puesto en práctica en el 2020 y actualizado en febrero del 2024. Esto para dar lineamientos del manejo de posibles emergencias en la Digecog, como primera respuesta de parte de los colaboradores. También se evidencia con la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública 2022 presentando una calificación de 95%.</p> <p>La Digecog en su compromiso con la prevención de riesgos de salud y de accidentes laborales, cada año, en colaboración con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), celebra con éxito la Semana de la Salud 2023 en el mes de noviembre, en colaboración con el Ministerio de Hacienda, CAPGEFI y la Contraloría General de la Republica. se realizan consultas a los colaboradores y también</p>	

a otras instituciones y la comunidad, como fue las mujeres de la comunidad de la Junta de vecinos Don Bosco Sur y la DGII. Durante la semana de salud 2023 se efectuaron las siguientes charlas:

- Autocuidado para Prevención de la Salud
- Hipertensión Arterial y Diabetes
- Donación de Sangre Voluntaria
- Enfermedad Renal (testimonio paciente renal)
- Felicidad Laboral.

También se ofrecieron las Jornadas:

- **Jornada Cardiovascular** Con una asistencia de 67 colaboradores
- **Jornada Colecta de Sangre** en la que fueron invitadas a participar en charla y colecta instituciones amigas del Homocentro Nacional para un total de 52 colectas distribuidas de la siguiente forma:
  - Contraloría 25
  - Capgefi 10
  - Digecog 17

La Semana de la Salud 2024 está programada para celebrarse del 15 al 19 de abril 2024 y esta nombrada como “Semana de la salud y el bienestar 2024 “con su eslogan “El mejor regalo es tu salud” la cual contará con charlas de cuidado auditivo, jornada cardiovascular, jornada oftalmológica, así como la participación de instituciones amigas y la comunidad con el apoyo de varias ARS. Además, para finalizar la semana de la salud habrá un día de integración con todos los colaboradores de la Digecog donde estos podrán disfrutar de una tarde de zumba y actividades deportivas

En noviembre del 2023 se continuo con la jornada de donación de sangre que esta institución inició conjuntamente con Homocentro Nacional, en el 2022, con el lema “Donar sangre es salvar vidas”. Con esto la Digecog ha logrado incrementar la reserva sanguínea de Homocentro Nacional.

En octubre del 2023 la Digecog participó en el Simulacro Nacional de Evacuación, con el objetivo de familiar los colaboradores con los procedimientos de emergencias por la seguridad y el bienestar de todos.

En octubre del 2023 se realizó un programa de prevención de Cáncer de Mama con el lema ¡Tócate para que no te toque! donde se realizaron varias charlas sobre la sensibilización del Cáncer de Mama con la colaboración del Servicio Nacional de Salud SNS y Seguro Nacional de Salud SeNaSa, se realizaron los exámenes de Sono-mamografía, y mamografías totalmente gratis.

Se evidencia que, en el 2023, se realizó la charla “Ergonomía”, presentada por Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL). En junio 2023, jornada de PSA en sangre para los hombres de la institución con el lema “La prevención es la Cura”, acompañado de la charla Cáncer de Próstata.

Asimismo, en colaboración con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), se celebró con éxito la Semana de la Salud 2022, del 6 al 10 de junio, para promover el bienestar entre sus colaboradores.

	<p>Se destaca en el 2021, la ejecución del programa para la prevención de riesgo de salud y de accidentes laborales, así como la existencia del Comité SISTAP, con (5) jornadas de vacunación contra el Tétano, (1) contra la Hepatitis B y una contra la influenza en las que se han administrado 741 vacunas.</p> <p>Se evidencia la conferencia manejo de estrés para la prevención de enfermedades, donde participaron 116 colaboradores. Además, la charla de Profamilia "Cuidarte es Amarte", con una participación de 91 colaboradores; y la otra, sobre estilo de vida saludable, con la participación de 128.</p> <p>En el 2021, se evidencia la charla por parte del personal de Hemocentro, donde se incentivó la cultura de salvar vidas con la donación de Sangre.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Emergencias actualizado 2024</li> <li>• Semana de la salud 2023, 22 ,2021</li> <li>• Jornadas donación de sangre.</li> <li>• Correos e informe de la actividad y fotos 2023, 2022, 2021</li> <li>• Jornada de PSA junio 2023</li> <li>• Correo simulacro evacuación MAP</li> <li>• Charla "Riesgos en las Oficinas y de Ergonomía.</li> </ul>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de</p>	<p>La medición de la responsabilidad social de la Digecog se refleja mediante el desarrollo del programa anual de actividades como reforestación, ahorro de energía y reciclaje, entre otras, contribuyendo así al desarrollo sostenible logrando</p>	



<p>reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>un impacto positivo en beneficio de sus colaboradores, la comunidad y el medio ambiente, en el marco del acuerdo que sostiene la DIGECO con la Empresa Green Love, le hizo entrega de:</p> <p><b>Cartón</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 kg en 2021</li> <li>• 9 kg en 2022</li> <li>• 28kg en 2023</li> </ul> <p><b>Toners</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 71 unidades en 2021</li> <li>• 93 unidades en 2022</li> <li>• 193 unidades en 2023</li> </ul> <p><b>Plástico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 unidades en 2021</li> <li>• 4 unidades en 2022</li> <li>• 12 unidades en 2023</li> </ul> <p>Se evidencia de manera positiva la validación de los resultados de la medición de la responsabilidad social, en el 2021, se destaca la participación de los colaboradores de DIGECO, reforestando parte de la costa de la playa salinas en Bani. Además, en la Jornada de Limpieza de Viveros en la que fueron preparadas para ser plantadas, más de 200 árboles de bambú, y se homogenizaron unas 18 mil de estas, con lo cual se realizó un aporte para el mantenimiento y cuidado de los bosques del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 94.12% de los encuestados considera que la Jornada Limpieza de Costa, Playa de Güibía, tendrá un impacto alto y 5.88% piensa que será medio, dejando un acumulado de 100%.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 77.78% de los encuestados considera que el operativo de reforestación realizado en la zona de la cuenca del Ozama, tendrá un impacto alto y 11.11% piensa que será medio, dejando un total de 88.89% de personas que opinan favorablemente.</li> <li>• El 100% de las personas consultadas consideró que la Jornada Reforestación, San Isidro de Juma Bonaó, tendrá un impacto positivo.</li> </ul> <p>Se evidencia la colaboración de DIGECOG en dos Jornadas de Limpieza de “Dominicana Limpia”. En el 2022 se realizó la jornada de reforestación de manglares en la Provincia Peravia Bani, donde participaron colaboradores de la DIGECOG.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de responsabilidad social 2023I</li> <li>• informe de reciclaje febrero 2024</li> <li>• Informe de consumo</li> <li>• Informe de responsabilidad social 2023</li> <li>• Memoria de responsabilidad social 2023</li> <li>• Fotos.</li> <li>• Lista de participantes.</li> <li>• Nota de prensa.</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

***Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:***

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG ofrece los siguientes servicios a las partes interesadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia Normativa en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</li> <li>• Capacitación a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental.</li> <li>• Orientación a instituciones educativas y gremiales sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental.</li> </ul> <p>La meta establecida en la DIGECOG es de responder al 100% a todos los requerimientos de los usuarios, tanto para asistencias técnicas como para capacitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia la cantidad de asistencias técnicas y seguimientos recibidas por las instituciones durante los años 2023, 2022, 2021 y 2020, impactándolas positivamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020: 5,084</li> <li>- 2021: 8,576</li> <li>- 2022: 15,000</li> <li>- 2023: 31,919</li> </ul> </li> </ul> <p>En el año 2023 fue desarrollada la actividad de orientación a estudiantes del Politécnico Hermanas Mirabal del Sector Palma Real de los Girasoles con la participación de 30 estudiantes.</p> <p>En el mes de abril 2022 fue realizada una actividad de Orientación a instituciones educativas y</p>	
--	---	--

gremiales sobre el Sistema de Contabilidad Gubernamental ofrecida al Politécnico Prof. Juan Emilio Bosch Gaviño (El Seibo).

En el 2023 fueron realizadas un total de 31,919 asistencias a instituciones para asesorías y seguimientos, estas fueron respondidas al 100% según las solicitudes.

En 2022 fueron realizadas un total de 28,392 asistencias a instituciones para asesorías y seguimientos, estas fueron respondidas al 100% según las solicitudes.

Fueron respondidas un total de 145 asistencias normativas en el Sistema de Contabilidad Gubernamental correspondientes al período enero-diciembre 2022 y 50 requeridas en el mismo periodo en el año 2023, la baja en los requerimientos de las asistencias refleja que las capacitaciones impartidas a las instituciones están siendo efectivas.

En el año 2023 se planificó continuar con el programa de capacitación con una meta de capacitar 50% de los técnicos de las instituciones logrando capacitar un 87%. De 668 técnicos de las áreas administrativas financieras con entrenamientos sobre las normativas contables del sistema de contabilidad conforme a la metodología vigente en representación de 476 instituciones de los cuales 555 fueron certificados en Normativas Contables, con vigencia de doce (12) meses.

Para el año 2022 se planificó capacitar al 50% de las instituciones segmentado en 25% en el mes de mayo

y 25% en noviembre 2022, logrando ejecutar el 85% de lo planificado. Se capacitaron 1093 técnicos de las áreas financieras de 668 instituciones.

Fueron realizadas cuatro (04) capacitaciones a Instituciones en materia del Sistema de Contabilidad Gubernamental, con la participación de 1,952 técnicos representantes de 630 instituciones, las mismas fueron en los temas:

- 1) Elaboración de Estados Financieros
- 2) Procedimiento de Depuración de Saldos Contables en el Sector Público no Financiero.
- 3) Norma General de Cierre de Operaciones Contables 01-2020 y el Sistema de Análisis y Cumplimiento Normativo Contable (SISACNOC)
- 4) Contabilidad Pública para la Rendición de Cuentas, a los Gobiernos Locales (Ayuntamientos y Juntas Distritales)

En 2021 fueron realizadas un total de 46,923 asistencias a instituciones para asesorías y seguimientos, estas fueron respondidas al 100% según las solicitudes con 180 asistencias normativas en el Sistema de Contabilidad Gubernamental correspondientes al período enero-diciembre.

En el año 2022, la DIGECOG dio inicio a las jornadas de entrenamientos en el Sistema de Contabilidad Gubernamental de SIGEF y el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), impactando a 104 funcionales de las áreas administrativas y financieras correspondientes a 52 instituciones descentralizadas y/o autónomas e instituciones públicas de la Seguridad Social, como parte de las acciones contempladas en el POA 2022.

Para el año 2021 se planificó capacitar al 55% de las instituciones, logrando capacitar un 93.5%.

Durante el período 2020-2022 se obtuvieron resultados de activos corrientes que reflejan un comportamiento de un 31% de incremento en relación al 2020 y de un 10% del 2021 en relación año 2020, estos datos evidencian que a nivel país estamos avanzando con pasos agigantados.

En el mismo periodo en relación a propiedad, planta y equipo los estados reflejan el 14% de incremento del 2022 de un 8% en relación al año 2021.

Fue realizada la encuesta de satisfacción de servicios en una nueva modalidad implementada por el Ministerio de Administración (MAP), arrojando los siguientes resultados:

En 2023:

- 97.7% en tiempo de respuesta.
- 98% en calidad del servicio.

En 2022:

- 95.80% en tiempo de respuesta.
- 95.74% en calidad del servicio.

En 2021:

- 100% en tiempo de respuesta.
- 100% en calidad del servicio.

En 2020:

- 96% en tiempo de respuesta
- 100% en calidad del servicio

Durante el mes de diciembre 2023 la institución obtuvo resultados en los indicadores de metas presidenciales de:

- 5) Índice de Gestión presupuestaria: 98%
- 6) Normas básicas de control interno: 100%,
- 7) Sistema de Monitoreo de la Administración Pública: 95%, se recibió reconocimiento por el Ministerio de Administración Pública MAP por ocupar el 1er primer lugar en la Categoría II Trayectoria SISMAP Gestión Pública del ranking de instituciones con una calificación promedio de 92.93% en el periodo 2022 / 2023 y un segundo reconocimiento por ocupar el 4to.lugar en Satisfacción Ciudadana con una puntuación de 95.33% en el Ranking General del SISMAP Gestión Pública.
- 8) Índice de Ley No. 200-04: 98%
- 9) Índice de TIC y gobierno electrónico / OPTIC / SISTICGE 97%, La institución fue reconocida en la 10ma. edición iTICge2023.
- 10) Indicador de Uso del Siscompras: 85%
- 11) Sistema de Análisis del Cumplimiento de Las Normativas Contables (SISACNOC) 97%.

Durante el mes de diciembre 2022 la institución obtuvo resultados en los indicadores de metas presidenciales de:

- 1) Índice de Gestión presupuestaria 94%
- 2) Normas básicas de control interno 100%, pendiente de auditoria de cumplimiento por CGR.
- 3) Sistema de Monitoreo de la Administración Pública 98%, posición No. 1 del ranking y reconocida por el MAP por ser la institución con mayor puntuación en ese indicador.

- 4) Índice de Ley No. 200-04 100%
- 5) Índice de TIC y gobierno electrónico / OPTIC / SISTICGE 96.34%, 4to lugar del ranking.
- 6) Indicador de Uso del Siscompras 100%
- 7) Transparencia Gubernamental 96.16%
- 8) Sistema de Análisis del Cumplimiento de Las Normativas Contables (SISACNOC) 92%.

Durante el mes de diciembre 2021 la institución obtuvo resultados en los indicadores de metas presidenciales de:

- 1) Índice de Gestión presupuestaria 100%
- 2) Normas básicas de control interno 65.03% por cambio de metodología de la CGR, a la fecha se registraba un 93.63%.
- 3) Sistema de Monitoreo de la Administración Pública 95%
- 4) Índice de Ley No. 200-04 71%
- 5) Índice de TIC y gobierno electrónico / OPTIC / SISTICGE 96%
- 6) Indicador de Uso del Siscompras 99%
- 7) Transparencia Gubernamental 99%
- 8) Sistema de Análisis del Cumplimiento de Las Normativas Contables (SISACNOC) 100%.

Fue planificado en el POA 2023 la elaboración de seis (6) Compendios Normas, Políticas y Procedimientos Contables, conteniendo (28) procedimientos.

Las normas elaboradas fueron:

- 1) Normas y Políticas para la Presentación y Revelación de Información del Presupuesto en los Estados Financieros.



- 2) Normas, Políticas y Procedimiento para el Tratamiento de Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores.
- 3) Normas, políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de las Propiedades, Planta y Equipo.
- 4) Normas, políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de los Costos y Gastos Financieros.
- 5) Normas, Políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de Acuerdos de Concesión de Servicios.
- 6) Normas, Políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de Instrumentos Financieros Pasivos a Corto y Largo Plazo.
- 7) Normas, Políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de los Beneficios a los Empleados.
- 8) Normas, Políticas para la Organización y Archivo de las Informaciones Financieras en las Instituciones Públicas No Financieras.
- 9) Normas y Políticas para la Información Financiera por Segmentos.
- 10) Normas, Políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de Instrumentos Financieros (Activos a Costo y Largo Plazo).
- 11) Normas, políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de la Actividad Agrícola.
- 12) Normas, Políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de las Propiedades de Inversión.
- 13) Normas, Políticas y Procedimiento para el Tratamiento Contable de Beneficios Sociales.

- 14) Normas, Políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de los Contratos de Construcción.
- 15) Normas, Políticas y Procedimiento para el Tratamiento Contable de los Ingresos con Contraprestación.
- 16) Normas, políticas y Procedimientos para el Tratamiento Contable de Ingresos sin Contraprestación (Impuestos y Transferencias).
- 17) Normas, Políticas y Procedimiento para el Tratamiento Contable de provisiones, activos y pasivos contingentes.
- 18) Normas, Políticas y Procedimiento para el Tratamiento Contable de Participación no Controladora.

Fue planificado en el POA 2022 la elaboración de cuatro (4) Compendios Normas, Políticas y Procedimientos Contables, conteniendo 28 procedimientos.

Las normas elaboradas fueron:

- Procedimiento políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.
- Procedimiento tratamiento contable para propiedades de inversión.
- Procedimiento presentación de la información del presupuesto en los estados financieros.
- Procedimiento para el tratamiento contable de los ingresos con contraprestación del Gobierno Central, entidades descentralizadas y autónomas no financieras, e instituciones públicas de la Seguridad Social y gobiernos locales
- Procedimiento del estado de flujos de efectivo.

- Procedimiento para el tratamiento contable de hechos ocurridos después de la fecha de presentación.
- Procedimiento para el tratamiento contable de los beneficios a los empleados.
- Procedimiento “activos y pasivos financieros”.
- Procedimiento de depreciación.
- Procedimiento para el tratamiento contable para la baja de bienes.
- Instructivo sobre el concepto agrupador del gasto.
- Procedimiento para el tratamiento contable de cuentas por pagar.

Fue planificado en el POA 2021 la elaboración de ocho (8) normas contables y se elaboraron 13, valor que representa un 162% de la meta.

Las normas elaboradas fueron:

- Procedimiento políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.
- Procedimiento tratamiento contable para propiedades de inversión.
- Procedimiento presentación de la información del presupuesto en los estados financieros.
- Procedimiento para el tratamiento contable de los ingresos con contraprestación del Gobierno Central, entidades descentralizadas y autónomas no
- financieras, e instituciones públicas de la Seguridad Social y gobiernos locales
- Procedimiento del estado de flujos de efectivo.

- Procedimiento para el tratamiento contable de hechos ocurridos después de la fecha de presentación.
- Procedimiento para el tratamiento contable de los beneficios a los empleados.
- Procedimiento “activos y pasivos financieros”.
- Procedimiento de depreciación.
- Procedimiento para el tratamiento contable para la baja de bienes.
- Instructivo sobre el concepto agrupador del gasto.
- Procedimiento para el tratamiento contable de cuentas por pagar.

Fueron actualizadas 8 Normas:

- Procedimiento para el tratamiento contable de inventarios.
- Procedimiento para el tratamiento contable de la adquisición y/o alta de bienes.
- Procedimiento para el tratamiento contable de activos intangibles.
- Procedimiento para el tratamiento contable de deterioro.
- Norma de cierre de operaciones contables.
- Manual para la elaboración de los estados financieros.
- Norma general cierre de operaciones contables.
- Procedimiento para el tratamiento contable de los contratos de construcción

Actualización de Procedimiento de Aprobación de Formularios y el Procedimiento de Arrendamiento Financiero.

	<p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de certificación de colaboradores en Normativas Contables 2023</li> <li>• Fotos de estudiantes del Politécnico Hermanas Mirabal y del Colegio Aurora Tavarez Belliard.</li> <li>• Requerimiento de asistencias normativas.</li> <li>• Reportes de usuarios.</li> <li>• Plan de capacitación Normas Contables 2023</li> <li>• Compendios y normativas elaborados 2023.</li> <li>• Normas, Políticas Procedimientos, Manuales y Guías Contables elaborados en los años 2021, 2020.</li> <li>• Informes de seguimiento y asesoría contable a Instituciones del Sector Público en el SIAB 2021-2023.</li> <li>• Memorias Anuales 2023, 2022 2021 y 2020.</li> <li>• Informes de Encuestas Trimestrales 2021, 2020.</li> <li>• Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas 2021, 2020.</li> <li>• Reporte del Sistema Integrado de Servicios SIS.</li> <li>• Actualizaciones de indicadores metas presidenciales. 2021-2024.</li> <li>• Estados Financieros consolidados 2020-2022</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Como impacto en la sociedad para mejorar la transparencia se desarrolló el Sistema de Análisis en el Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC), incluido dentro de los indicadores de metas presidenciales, a través de este sistema las instituciones cargan sus informaciones financieras y luego son evaluadas según la calidad de las mismas.</p> <p>En el 2023: El SISACNOC registró un total de 664 instituciones de las cuales 343 poseen resultados</p>	

satisfactorios entre 80% y 100%, 141 poseen resultados entre 60% y 79%, 21 instituciones con resultados de cierto avance entre 0% y 59% y las restantes instituciones no presentan ningún avance.

En ese mismo orden la Digecog elabora el Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), documento de orden público, a través del cual se rinde a la sociedad en general las informaciones referentes a la administración de los recursos del erario. Este documento se elabora desde 2005, y se debe presentar anualmente por mandato legal al Ministerio de Hacienda y al Congreso Nacional para la rendición de cuentas del presidente de la República.

Al cierre 2023 se han incluido 547 instituciones en el ERIR de un universo de 663, resultado que representa un 82.5%:

- Gobierno Central: 156
- Descentralizadas y Autónomas: 66
- Públicas de la Seguridad Social: ocho (8)
- Gobiernos locales: 290
- Empresas públicas no financieras: 20
- Sector público financiero: siete (7)

En el 2022: El SISACNOC registra un total de 664 instituciones de las cuales 343 poseen resultados satisfactorios entre 80% y 100%, 141 poseen resultados entre 60% y 79%, 21 instituciones con resultados de cierto avance entre 0% y 59% y las restantes instituciones no presentan ningún avance.

En 2021 el SISACNOC registra un total de 664 instituciones de las cuales 343 poseen resultados

satisfactorios entre 80% y 100%, 141 poseen resultados entre 60% y 79%, 21 instituciones con resultados de cierto avance entre 0% y 59% y las restantes instituciones no presentan ningún avance.

Se evidencia que la DIGECOG ha cumplido el mandato constitucional, misional e institucional respecto a la transparencia y rendición de cuentas, mediante la elaboración y remisión anual del Estado de Recaudación e Inversión de las Rentas (ERIR), realizando en el tiempo oportuno, según lo planificado.

En el ERIR de cierre del 2022, fueron incorporadas un total de 527 Instituciones: 154 instituciones del Gobierno Central, 59 descentralizadas, ocho (8) de la seguridad social, 19 Empresas públicas No financieras, 280 Gobiernos locales y siete (7) Instituciones del sector público financiero.

Fue realizado el lanzamiento del Diplomado de los Costos de la Producción Pública, realizado en coordinación con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI).

En el ERIR de cierre del 2021, fueron incorporadas un total de 521 Instituciones: 157 instituciones del Gobierno Central, 56 descentralizadas, siete (7) de la seguridad social, 15 Empresas públicas No financieras, 280 Gobiernos locales y seis (6) Instituciones del sector público financiero.

Se evidencia un portal web rediseñado, moderno y eficiente que ofrece servicios públicos de calidad que impactan a los ciudadanos, con un total de 208,684 visitas en los últimos cuatro (04) años:

- En 2023: 49,541
- En 2022: 47,674
- En 2021: 40,507
- En 2020: 70,962

Se evidencia que DIGECOG ha obtenido certificaciones de la OGTIC en las Normas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC) como se detalla a continuación:

Durante el año 2023 la institución fue reconocida por ocupar el primer lugar en la categoría de instituciones que brindan servicios al propio gobierno al obtener una calificación de 96.43%.

Y otras instituciones fueron reconocidas en la misma categoría:

- La Dirección General de Contrataciones Públicas en segundo lugar con 88.7%.
- En tercer lugar, el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo con 88.44%.
- En cuarto lugar, recibió premio el Ministerio de la Presidencia con 84.64%.
- También en quinto lugar, el Ministerio de Hacienda con 83.85% y finalmente con 81.90%, la Comandancia General de Ejército de República Dominicana.

Certificaciones vigentes año 2023:

- NORTIC A2
- NORTIC A3
- NORTIC A4



- NORTIC A5
- NORTIC EI
- NORTIC A6

Durante el año 2022 la institución fue reconocida por ocupar la posición no. 4 en la cobertura del ranking con una puntuación de 96.34% de avance en el índice de TIC.

En 2022, obtuvo las Certificaciones siguientes:

- Certificación NORTIC B2
- Certificación NORTIC A6

Recertificaciones:

- NORTIC A2
- NORTIC A3
- NORTIC A4
- NORTIC A5
- NORTIC EI

En 2021, las Certificaciones siguientes:

- Certificación NORTIC A4
- Certificación NORTIC A6

Recertificaciones:

- NORTIC A2
- NORTIC A3
- NORTIC A5
- NORTIC EI

**Ver:**

- Publicación de premiaciones de la OGTIC noviembre 2023.
- Reconocimiento entregado por la OGTIC 2023.
- Certificaciones NORTIC.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ERIR 2023.</li> <li>• Reportes SISACNOC.</li> <li>• Informes de la Dirección de Análisis de la Información Financiera de los años 2021-2023.</li> <li>• Portal web de la DIGECOG para NORTIC.</li> <li>• ERIR 2021, 2022 y 2023.</li> <li>• Visitas al portal web institucional.</li> <li>• Ver evidencias de certificaciones 2022</li> </ul>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se evidencia que DIGECOG aprovecha los resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. Es por esa razón que ha visitado varias instituciones otras muchas han visitado la DIGECOG con la intención de conocer sus prácticas en las mejoras de los servicios, procesos y calidad.</p> <p>La institución tomó la iniciativa de certificar a 5 auditores internos en la Norma ISO 9001-2015, después de haber visitado el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) y ver que ellos así lo hicieron, además, en esa actividad se pudieron ver sus experiencias en materia de gestión de calidad y sus acciones desarrolladas que los llevó a ser ganadores del premio nacional a la calidad.</p> <p>Se evidencia la contratación de una consultoría para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad sustentado en la Norma ISO-9001:2015. Además, la realización de un ejercicio de benchmarking con el MAP para conocer su experiencia en la implementación de la Norma ISO 9001:2015.</p>	

Producto a benchmarking con MAP fue implementado el sistema CERTOOL.

Se evidencia que DIGECOG participa en actividades de Benchmarking organizadas por el MAP. Un ejemplo de ello fue la participación de una panelista del Departamento de Recursos Humanos en una actividad de Benchmarking sobre Evaluación de Desempeño, coordinada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

En el año 2023 a la Digecog le fue requerido realizar una benchlarning con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), ellos nos requerían compartirles la experiencia y buenas prácticas de DIGECOG en la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), producto de ese bench se acordó que un colaborador de la institución los acompañe en todo lo que requieran para avanzar en su proceso de implementación.

Fue realizado benchmarking con el Ministerio de Administración Pública, MAP para conocer sus buenas prácticas en materia de Innovación.

Fue realizado benchmarking con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación para conocer sus buenas prácticas en materia de Innovación.

Durante el año 2022 la DIGECOG participó de 10 Benchmarking con el objetivo de Intercambiar experiencias con:

- Matriz Benchmarking 2023.

- Bench realizado con CAPGEFI.
- Requerimientos al MAP para Bench de innovación 2023.
- Banco central, Dpto. Cultural (enero 2022).
- Hospital Hugo Mendoza (febrero 2022).
- Dirección General de Impuestos Internos (febrero 2022).
- Superintendencia de Pensiones, SIPEN (marzo 2022).
- Ministerio de Salud Pública (abril 2022).
- Dirección General de Jubilaciones y Pensiones (DGJP) (junio 2022).
- Tesorería Nacional (mayo 2022).
- Ministerio de educación (septiembre 2022).
- Contraloría General de la Nación (CGN) (noviembre 2022).
- Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal | CAPGEFI (noviembre 2022).

Durante el año 2021 la DIGECOG participó en Benchmarking con el objetivo de Intercambiar experiencias con:

- Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).
- Ministerio de Hacienda (en 3 oportunidades para conocer en cada uno temas).
- Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Ministerio de Administración Pública MAP.
- Benchmarking de Hospital Hugo Mendoza.
- Benchmarking con Superintendencia de Pensiones (SIPEN)
- Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza
- Ministerio de Salud Pública.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Central.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) Ministerio de Administración Pública, MAP.</li> <li>• Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación.</li> <li>• Matriz de benchmarking 2021-2023.</li> <li>• Informes de participación en benchmarking. 2021-2023</li> <li>• Mejoras en procesos producto a realización de benchmarking</li> <li>• Ver benchmarking 2022</li> <li>• Acta de reunión de benchmarking</li> <li>• Fotos de reunión</li> </ul>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La DIGECOG ha planificado la firma de acuerdos de colaboración entre diferentes instituciones, en la actualidad tiene suscrito un total de 41 acuerdos o convenios vigentes desde el año 2018 a la fecha. Acuerdos a los que se les da seguimiento y monitoreo a las acciones comprometidas en el tiempo que corresponden, estos tienen un cumplimiento de un 100%,</p> <p>Acuerdos interinstitucionales vigentes abril 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de colaboración: 13</li> <li>• Acuerdos de saneamiento Contable: 25</li> <li>• Acuerdos sin fines de lucro: 02</li> <li>• Acuerdo con institución privada: 01</li> </ul> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de colaboración: 16</li> <li>• Acuerdos de saneamiento contable: 25</li> </ul>	

- Acuerdos sin fines de lucro: 01
- Acuerdo con institución privada: 01

Acuerdos de colaboración interinstitucional 2022, suscritos con:

- Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI).
- Empresa Recicladora GREE LOVE, SRL
- Ministerio de Administración Pública.
- Dirección General de Bienes Nacionales- Dirección General Catastro Nacional.
- El Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la Rep.Dom. (ICPARD).
- Dirección General Contrataciones Públicas.
- Dirección Central del Servicio Nacional de Salud (SNS)
- Instituto Duarte
- Gobernación del Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte
- Centro Nacional de Ciberseguridad.

Además, en el marco del Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), se firmaron 24 Convenios Interinstitucionales, para la depuración de saldos contables, con el objetivo de mostrar la realidad económico-financiera de las instituciones del Gobierno Central y para lograr el involucramiento de las máximas autoridades ejecutivas de las instituciones.

**Ver:**

- Matriz de Alianzas 2018-2024.
- Matriz de acuerdos y convenios 2018- 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados por las áreas sustantivas.</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Como resultado de las inspecciones la DIGECOG, recibió Medalla de Plata 2018, medalla de Oro 2021, 2022 y 2023, respectivamente en las participaciones en Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias.</p> <p>En el año 2023: fueron realizadas un total de 18 auditorías en cumplimiento con el plan elaborado para el año:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catorce (14) auditorías internas.</li> <li>• Una (1) auditoría externa.</li> <li>• Una (1) auditoría interna de cumplimiento legal.</li> <li>• Una (1) auditoría externa de cumplimiento a la implementación de las NOBACI.</li> <li>• Una (1) auditoría externa a la gestión administrativa 2020-2022.</li> </ul> <p>Los resultados de estas auditorías fueron los siguientes:</p> <p>En la realización de esas auditorias fueron auditados 40 procesos en las auditorías internas y 15 en auditorías externas con los siguientes resultados:</p> <p>Hallazgos auditorías internas 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 No conformidades.</li> <li>• 26 Observaciones.</li> <li>• 26 Oportunidades de mejoras.</li> <li>• 60 Puntos fuertes.</li> </ul> <p>Hallazgos auditorías externas 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 No conformidades.</li> </ul>	

- 4 Observaciones.
- 2 Oportunidades de mejoras.
- 6 Puntos fuertes.

En el año 2022 fueron realizadas 14 auditorías internas y una (1) auditoría externa.

En la realización de esas auditorías fueron auditados 34 procesos con los siguientes resultados: 18 No conformidades, 32 Observaciones, 22 Oportunidades de mejoras y, además fueron detectado 58 puntos fuertes.

En febrero 2022 se recibieron los auditores de la Contraloría General de la República para evaluar el periodo agosto 2020-diciembre 2022, la misma se encuentra en proceso de realización.

En el mes de mayo 2023 fue aplicada la Encuesta de Satisfacción institucional a requerimiento del Observatorio Nacional de los servicios desde el Ministerio de Administración de Público MAP con resultados de satisfacción general de 98.2%.

En agosto del 2022 fue realizada Encuesta de Satisfacción Institucional a requerimiento del Observatorio Nacional de los servicios desde el Ministerio de Administración de Público, MAP con resultados de satisfacción general de 95.74%.

Fue recibida la evaluación de renovación de la Carta Compromiso al ciudadano correspondiente al periodo febrero 2023-enero 2024 con resultados de 100%.



Fue recibida la evaluación de renovación de la Carta Compromiso al ciudadano correspondiente al periodo febrero 2022-enero 2023 con resultados de 99%.

La DIGECOG es evaluada con una periodicidad mensual en los Indicadores de metas presidenciales, con 8 indicadores obteniendo un promedio general de 96% de cumplimiento en el año 2023, en el año 2022 8 indicadores obteniendo un promedio general de 97% de cumplimiento en el año 2022.

Fue completada la matriz de autoevaluación CAF 2023 y el informe de retorno en respuestas a las áreas de mejoras identificadas por el equipo evaluador.

Fue completada la matriz de autoevaluación CAF 2022 y el informe de retorno en respuestas a las áreas de mejoras identificadas por el equipo evaluador.

En el año 2023 fueron recibidos los resultados de la auditoria de cumplimiento en la Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) con resultados de 90% y un 10% por implementar correspondiente al componente de valoración y administración de riesgos.

En ese mismo orden, en el año 2023 fue realizada la auditoria de gestión por parte de la CGR correspondiente a la gestión 2020-2022, producto de la misma se recibieron nueve (9) hallazgos a los que se les estará dando seguimiento a través de planes de acción.

Durante el año 2021 se realizaron auditorías internas a los departamentos de: Dirección de Análisis de la Información, Oficina de Acceso a la Información, Departamento Jurídico, Tecnologías de la Información, Planificación y Desarrollo, Dirección de Procesamientos Contables, Recursos Humanos, Administrativo y Financiero, Comunicación y Normas y Procedimientos.

En 2021, se realizó una (1) auditoría externa de seguimiento por parte de AENOR las áreas de Planificación y Desarrollo, Normas y Procedimientos, Procesamientos Contables, Análisis de la Información, Comunicación, Recursos Humanos y Tecnologías, como resultado de esa auditoría se recibieron cero (0) no conformidades, tres (3) observaciones y una (1) oportunidad de mejora.

De las auditorías realizadas se han recibido un total de:

En 2021:

- No conformidades: 13 Observaciones: 18
- Recomendaciones: 21
- Fortalezas: 41 Oportunidades de mejora 2

Fue recibida la evaluación de la Carta Compromiso al ciudadano correspondiente al periodo enero 2021- febrero 2022 con una puntuación de 97.55%.

Además, fue completada la matriz de autoevaluación CAF 2021 y el informe de retorno en respuestas a las áreas de mejoras identificadas por el equipo evaluador.

### **Evaluación PEFA 2022.**

La Digecog recibió evaluación B+ en la más reciente evaluación del Programa de Gasto Público y Rendición de Cuentas (PEFA) con calificación por encima de otros países como Costa Rica, Colombia, Guatemala, Argentina y El Salvador.

En 2022, se recibieron 316 estados financieros, de los cuales se incluyeron cincuenta y seis (56) nuevos estados en el ERIR.

En 2020 la DIGECOG obtuvo la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, de todos sus procesos, luego de ser auditada por la empresa certificadora AENOR. 2 auditorías internas sobre políticas, procedimientos e información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se evidencia que la DIGECOG ha recibido las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) de la sección "Transparencia" del portal de la DIGECOG. La meta establecida para los resultados de esas evaluaciones es de un 100%. Las calificaciones logradas fueron las siguientes:

- En 2023: 99.00% (diciembre 2023)
- En 2022: 98.18%
- En 2021: 99%
- En 2020: 100%

Se evidencia que DIGECOG obtiene calificación sobre saliente en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).

Durante el mes de noviembre 2023 se recibió reconocimiento por el Ministerio de Administración Pública MAP por ocupar el 1er primer lugar en la Categoría II Trayectoria SISMAP Gestión Pública del ranking de instituciones con una calificación promedio de 92.93% en el periodo 2022 / 2023 y un segundo reconocimiento por ocupar el 4to.lugar en Satisfacción Ciudadana con una puntuación de 95.33% en el Ranking General del SISMAP Gestión Pública

- 95% en 2023
- 98% en 2022
- 95% en 2021
- 96.88% en 2020

Se evidencia la valoración positiva de la Oficina Gubernamental de Tecnologías y Comunicación (OGTIC) respecto a DIGECOG. En el 2023 fue reconocida por ocupar la posición no. 4 del ranking con una puntuación de 97%

- En 2023: 97%
- En 2022: 96.34%
- En 2021: 91.95%
- En 2020: 95.95%

Se evidencia el alto desempeño de DIGECOG respecto al cumplimiento de las normativas dictadas por la OPTIC, a través de Certificación en las Normas NORTIC A6, B2, y recertificaciones A2, A3, A4, A5 y E1.

Indicador de monitoreo del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas SISCOMPRAS:

- En 2023: 85%
- En 2022: 94.20%

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2021: 94.98%</li> <li>- En 2020: 99.13%</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de auditoría de gestión y planes de acción desarrollados.</li> <li>• Informes de auditorías internas y externas 2024.</li> <li>• Informes de resultados IGP.</li> <li>• Informe de resultados SISCOMPRAS.</li> <li>• Programa de auditoria.</li> <li>• Reportes de indicadores de metas presidenciales 2023</li> <li>• Ranking de cumplimiento de indicadores de metas presidenciales 2022.</li> <li>• Resultados de auditorías internas 2022</li> <li>• Resultados de auditorías externas 2022</li> <li>• Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Auditoria Contraloría General de la República (febrero 2022).</li> <li>• Ranking SISMAP 2020 -2022.</li> <li>• Reporte DIGEIG 2020 -2022.</li> <li>• Ranking SISTICGE 2020-2022.</li> <li>• Evaluaciones de indicadores de metas presidenciales 2020-2023</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Como evidencia de innovaciones la DIGECO ha continuado con la inclusión de instituciones al Sistema de Acreditación del Cumplimiento de las Normativas Contables SISACNOC y como logro institucional ese indicador fue colocado dentro de los indicadores de metas presidenciales en donde se monitorea el cumplimiento del mismo a todas las instituciones,	

De las 661 instituciones incorporadas al Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (Sisacnoc), para el 2022, 359 están calificadas entre 80-100, 134 están calificadas entre 60-79 y 167 se encuentran entre 0-59%.

En el año 2022 la Digecog fue incluida dentro de las instituciones del Ministerio de Hacienda para realizar la carga de la Planificación Estratégica y Operativa realizando con éxito la carga del POA y las evidencias que sustentan la ejecución para un cumplimiento del 100%.

La institución participó del 1er Foro Internacional de Innovación Pública dirigido por el Ministerio Administrativo de la Presidencia en la que estuvo presente el presidente de la Republica Sr. Luis Adolfo Abinader Corona y asistieron tres (3) colaboradores de la Digecog.

La Digecog planificó la elaboración de políticas de Innovación con la finalidad de conducir a los colaboradores 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 metodologías de cambios que impacten de forma directa la sociedad, fue creada, aprobada y difundida la Política de Gestión de la Innovación en el mes de agosto 2022.

En el año 2024 fue planificado en el POA la actividad *Elaborar Política de reconocimientos individuales y de equipos. En el indicador FII-DIGECOG-RH-008*

*Porcentaje de reconocimientos y acciones de integración ejecutadas con la finalidad de reconocer a los colaboradores y departamentos que propongan ideas innovadoras para la prestación de servicios y fortalecimiento de la institución.*

En el año 2023 fue elaborado un plan de Innovación con la finalidad de plasmar ideas y proyectos innovadores con su cronograma de ejecución y departamentos responsables.

Durante el año en la institución fueron desarrolladas las siguientes innovaciones en el ámbito tecnológico:

- Sistema de consolidación contable (en proceso).
- Sistema de requerimiento de combustible.
- Sistema de administración de insumos almacén.
- Sistema de Recursos Humanos.

Durante el año 2023 se continuaron fortaleciendo los proyectos innovadores planificados para los años 2022 estuvieron:

- Implementación de una unidad de monitoreo del servicio o Proyecto de Cultura de servicios. Fue implementada la primera Fase con un diagnóstico.
- Certool
- Proyecto de costos.
- Renovación de acuerdo de colaboración entre PMI-RD y Digecog.
- Presentación de informaciones en POWER BI.
- El lanzamiento del Sistema de Implementación de Normativas Contables (SINOC).

Dentro de los proyectos innovadores planificados para los años 2022 estuvieron:

- Implementación de una unidad de monitoreo del servicio o Proyecto de Cultura de servicios. Fue implementada la primera Fase con un diagnóstico.
- Certool
- Proyecto de costos.
- Firma de acuerdo de colaboración entre PMI-RD y Digecog.
- Presentación de informaciones en POWER BI.
- El lanzamiento del Sistema de Implementación de Normativas Contables (SINOC)

La DIGECOG ha acogido la sugerencia de innovación del Ministerio de Administración Pública MAP de diseñar la Carta Compromiso estilo brochure y como elemento agregado esta posee código QR que redirige al usuario a los servicios que ofrece la institución.

Fue realizado el lanzamiento del Concurso e investigación sobre temas contables, programado en el POA 2022 como indicador para ser realizado en agosto-noviembre 2022.

En el año 2023 fue realizado el concurso e investigación sobre temas contables, mismo que luego de recibir los trabajos de los participantes fue declarado desierto por parte de los jurados.

La Digecog, tiene programado iniciar el proyecto de innovación este año 2023, para ello se tienen



colocadas actividades puntuales en el POA 2023, fue definida la política y procedimientos del proyecto, fueron creados los TDRS y se está en el proceso de realización de un benchmarking con el MAP para ver sus buenas prácticas en ese tema.

En el año 2021 diseñó su sistema de planificación estratégica, Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISMEP) creado con la finalidad de dar seguimiento a las actividades del POA y en el mismo año fueron diseñados tableros de mando (Dashboards) en Excel para el monitoreo de los indicadores, desarrollados para todos los departamentos, en donde se puede tener una vista de los movimientos para el logro de los indicadores.

En la DIGECOG, a través de la Dirección de Análisis de la Información se implementó la técnica de presentación de informaciones contables dinámicas a través de la herramienta POWER BI replicadas de manera activa en la página de la institución.

En la actualidad, la DIGECOG tiene aprobado el proyecto de creación de una unidad de atención al usuario con la finalidad de tener una atención directa con el cliente (ciudadano) una de las actividades desarrolladas para estos fines fue la realización de Benchmarking con la DGII con miras a conocer sus buenas prácticas en ese tema.

Se evidencia que DIGECOG implementó un nuevo diseño de la Página Web Institucional que ahora permite a los usuarios tener un acceso más ágil y dinámico a los contenidos.

**Ver:**

- Plan de Innovación 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de colaboración entre PMI-RD y Digecog, renovación 2023.</li> <li>• Evidencias innovaciones en servicios 2022</li> <li>• Evidencia proyecto cultura de servicios</li> <li>• Acuerdo PMI-RD</li> <li>• Capacitaciones en Proyectos</li> <li>• Proyecto de innovación (TDR, Procedimiento, benchamrking)</li> <li>• Sistema de Acreditación de las Normativas Contables (SISACNOC).</li> <li>• Capturas de pantallas del SISMEP</li> <li>• Matriz de innovaciones. Resultados del SISACNOC / certificados.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional para el año 2023 poseía una meta de 50% para completar el porcentaje de avance del Anteproyecto de Ley de Contabilidad Pública, porcentaje que fue ejecutado según lo planificado y completada la meta del PEI 2021-2024 de 100%, dicho anteproyecto de ley se encuentra en el Ministerio de Hacienda como órgano rector de la Digecog pendiente de aprobación a los cuales se les ha estado dando seguimientos puntuales por el DJ.</p> <p>Se continua con el proceso de realización del anteproyecto de ley contabilidad pública, con una planificación en el PEI para ser ejecutados (2021 (5%), 2022(20%),</p> <p>En el año 2022 continua en el proceso de realización del anteproyecto de ley contabilidad pública, con una planificación en el PEI para ser ejecutados (2021 (5%), 2022(20%), en el 2022 fueron realizadas las actividades de Discutir y/o socializar anteproyecto</p>	

y Realizar seguimiento al anteproyecto de la Ley de Contabilidad.

En respuestas a las reformas del sector público la Digecog en el año 2023 elaboró 6 compendios conteniendo todas las normativas realizadas y actualizadas durante el año.

En el año 2022 fueron elaborados 4 compendios conteniendo todas las normativas realizadas y actualizadas comprometidas para el año.

Fueron elaboradas 13 Normativas Contables y Actualizada 8.

La Digecog en el proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, luego de obtener el 100% en el cumplimiento con los requerimientos, en el año 2023 recibió al equipo de auditores de la CGR quienes evaluaron todos los procesos según sus requerimientos fue recibido informe con resultados de un 90%, de cumplimiento, del mismo modo fue trabajado el plan de acción con los hallazgos a los que se les está dando seguimiento en este 2024.

Además, en el año 2023 fue recibido el equipo de auditores de la CGR y Cámara de Cuentas quienes evaluaron la gestión administrativa realizada durante los años 2020-2022 de la cual se recibieron 9 hallazgos a los que se les está dando seguimiento a través de planes de acción.

Cumplimiento del 100% con la carga de los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, la institución está pendiente de la

	<p>programación de auditoría por parte de la Contraloría General de la República.</p> <p>En el año 2021 se realizó la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de 13 Normativas Contables.</li> <li>• Actualización de 8 Normativas Contables.</li> </ul> <p>Como resultados de implementación de reformas del sector público en el componente que le corresponde a la DIGECOG se ha logrado un 100% en el avance de la implementación en Normas Básicas de Control Interno, además, la DIGECOG logró ser la institución de las dependencias del Ministerio de Hacienda que muestra mayores avances significativos en el desarrollo del plan de acción del PROGEF.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de auditoría NOBACI CGR.</li> <li>• Informe de auditoría de Gestión 2020-2022.</li> <li>• Seguimientos realizados a la aprobación del anteproyecto de ley.</li> <li>• Normativas contables, elaboradas 2021- 2023</li> <li>• Normativas contables, actualizadas, 2021- 2023</li> <li>• Anteproyecto de ley contabilidad pública.</li> <li>• Reporte de evaluaciones NOBACI 2022.</li> <li>• Informes de avances del PROGEF 2021- 2022</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La Digecog hace una gestión eficiente de los recursos humanos con la contratación de colaboradores enfocados en el alcance de los objetivos y de las metas estratégicas de la institución, ofreciéndoles todos los recursos necesarios para realizar sus funciones a cambio de un buen clima laboral, salarios conforme al ámbito profesional que desempeñan, transporte, uniformes, entre otros beneficios que están descritos en otros criterios.</p> <p>Al mes de febrero 2024 La Digecog cuenta con un total de 366 colaboradores representados por 155 hombres y 211 mujeres, estos a su vez están de manera equitativa dividido entre las 10 áreas de la institución.</p> <p>En la institución se realiza una gestión eficiente de los recursos humanos a través de la planificación en el POA de RRHH de todas las actividades que van desde la contratación hasta la realización de los entrenamientos cruzados.</p> <p>Cada año se elabora un cronograma para las actividades de promoción y prevención en la salud efectuadas, procurando la igualdad de género y que impacten directamente en la calidad de vida y la salud de los colaboradores.</p> <p>Una evidencia de las buenas valoraciones sobre la gestión de los recursos humanos son las encuestas de clima.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2023: 90%</li> <li>- 2022: 85%</li> <li>- 2021: 88%</li> <li>- 2020: 84.41%</li> </ul>	
---	--	--

Se evidencia que la institución elabora y ejecuta un (1) plan de capacitación anual:

En el año 2023, fue planificado la ejecución de un 90% del plan de capacitación para el cual fueron programado un total de 68 actividades formativas entre diplomados, cursos talleres y charlas de los cuales fueron ejecutado 62 para un porcentaje de 91% resultados que evidencian un logro de 100% de la meta programada. En esas acciones formativas fueron impactadas un total de 2,133, según listado de participantes.

Fuera del plan fueron ejecutadas otras 33 acciones formativas con la finalidad de fortalecer el capital humano institucional. Las actividades formativas de mayor impacto en el año 2023 son:

1. Curso Power Point
2. Habilidades de liderazgo
3. Diploma en Hacienda e Inversión Pública
4. Curso introducción a la administración financiera del estado.
5. Curso básico SIGEF
6. Curso taller formulación presupuestaria orientada a resultados.
7. Diplomado en Gestión Estratégica del Cambio.

Estas acciones formativas les fue realizado medición de eficacia en base a 4 componentes que fueron valorados en 100%:

- ¿La capacitación recibida está alineada con los objetivos estratégicos de su departamento?

- ¿El colaborador adquirió los conocimientos necesarios para mejorar el desempeño de sus funciones?
- ¿Los conocimientos adquiridos por el colaborador le han permitido un mejor desempeño de sus funciones?
- ¿Cuál considera que es el nivel de eficacia de la capacitación evaluada?

En el año 2022, fue planificado un total de 75 actividades formativas entre talleres, charlas, cursos y diplomados, de las que se ejecutaron un total de 63 dentro del plan y 57 fuera del plan para un total de 120 capacitaciones realizadas en el año 2022 y un porcentaje de 160% de efectividad del plan con una participación de 2,956 personas entre las diferentes actividades formativas. Las actividades formativas de mayor impacto son:

1. Curso: Excel Avanzado, 10 colaboradores.
2. Diplomado en Hacienda Pública, 18 colaboradores.
3. Diplomado: Contabilidad Gubernamental, 15 colaboradores.
4. Diplomado en Gestión Estratégica del Cambio 20 colaboradores.
5. Curso redacción de informes técnicos 45 colaboradores.

Para mantener las instalaciones de forma óptima la institución planifica y elabora un plan de mantenimiento planta física, vehículos y mayordomía, mismo que es actualizado cada año y contempla un cronograma para la ejecución de estas acciones que luego son monitoreadas a través del

POA de forma trimestral o mensual como corresponda.

En el año 2021, fue planificado un total de 60 actividades formativas entre talleres, charlas, cursos y diplomados, de las que se ejecutaron un total de 93 con una participación de 1498 personas entre las diferentes actividades formativas.

Las actividades formativas de mayor impacto son:

1. Curso: Excel Avanzado, 6 colaboradores.
2. Curso: Planificación Estratégica, 25 colaboradores.
3. Diplomado: Contabilidad Gubernamental, 71 colaboradores.
4. Curso: Ortografía y Redacción, 17 colaboradores.

Se posee un plan de emergencia en donde son plasmado todo lo relacionado a la seguridad de los colaboradores y el correcto actual ante cualquier eventualidad.

Los planes de mantenimiento todos poseen ejecución al 100%,

**Ver:**

- Planes de mantenimientos planta física y equipos 2020-2023.
- Plan de emergencia 2020-2023.
- Plan de capacitación 2020-2023
- Informes de ejecución de capacitación 2020-2023.
- Listados de participantes de las capacitaciones 2020-2023.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de promoción y prevención en la salud efectuadas, procurando la igualdad de género.</li> <li>• Sensibilizaciones en temas de salud (Cáncer de mama, próstata, accidentes del trabajo y riesgo laboral, etc).</li> <li>• Fotos y listado de participantes de Jornada de donación de sangre y estudios de sonomamografías.</li> <li>• Encuestas de clima 2020-2023.</li> <li>• Programación del Plan de Mantenimiento en el POA 2020-2023.</li> <li>• Beneficios al personal (uniformes, almuerzos, etc. 2020-2023)</li> <li>• Fotos de actividades de formación (capitaciones) 2020-2023</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La DIGECOG con la finalidad de mejorar los procesos y servicios con temas innovadores ha planificado desarrollar herramientas tecnológicas que en la actualidad están implementadas y puestas en marcha.</p> <p>En marzo 2023, se dio inicio a la primera sesión del Diplomado en Costos de la Producción Pública con el primer módulo sobre Gestión para Resultados y Evaluación de Eficiencia de Programas Públicos, con una participación de 24 colaboradores internos y externos.</p> <p>En el mes de mayo 2022, la Digecog celebró un foro para intercambiar experiencias en la implementación de Power BI en las instituciones públicas, con el objetivo de enriquecer conocimientos e ideas sobre cómo manejar y</p>	

presentar datos financieros de una manera dinámica, interactiva y comprensible para los ciudadanos, y la toma de decisiones de los encargados de las finanzas públicas.

En el año 2023 luego del análisis y evaluación de las investigaciones recibidas sobre el Primer Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, los cinco miembros del jurado por decisión unánime declararon el concurso desierto, en vista de que ninguna de las investigaciones había obtenido la calificación mínima según los criterios de evaluación.

En noviembre 2022 fue lanzado el Primer Concurso Nacional de Investigación en Contabilidad Pública, en el que podrán participar todas las personas dominicanas mayores de edad, profesionales, académicos o investigadores residentes en el país. El concurso cuenta con tres (3) premios: 1er. lugar 250,000 2do. lugar 200,000 y tercer lugar 150,000.

- Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC).
- Inclusión de Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC) 2022.
- Implementación de Norma antisoborno y cumplimiento.
- Implementación de Sistema de gestión de calidad basado en las Normas ISO: 9001-2015. febrero 2020.
- Desarrollo de tableros de control (tableros de mando) para los monitoreos individuales de los POA. Enero 2021
- Sistema Integrado de Producción de Estadísticas (SIPE). Marzo 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación. Junio 2021.</li> <li>- Rediseño de Portal Web.</li> <li>- Mejora de Carta Compromiso con la inclusión de otros servicios, acción comprometida en el POA 2022.</li> <li>- Creación de área de cultura de servicios, para mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>- Creación de cuadro de mando integral para el monitoreo del PEI.</li> <li>- Sistema (software) de Administración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (CERTOOL).</li> <li>- Sistema de solicitud de servicios SIS</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISACNOC</li> <li>• Certificado Normas ISO: 9001-2015.</li> <li>• Tableros de Mando o Dashboard</li> <li>• Informes de SIPEI</li> <li>• Capturas de pantalla SISMEP</li> <li>• Reportes de SISMEP</li> <li>• POA 2022</li> <li>• Política de cultura de servicios.</li> <li>• Sistema (software) de Administración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) (CERTOLL).</li> <li>• Gráfico de innovaciones 2020, 2021, 2022.</li> <li>• SISTEMA SIS</li> </ul>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>La Digecog realiza análisis comparado con otras instituciones a los fines de establecer acciones de mejoras e innovar, estas son: Dirección General de presupuesto, Digepres, Contraloría General de la</p>	

República y Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.

Para el año 2023 la Digecog ha estado posicionada en las principales posiciones del ranking de los indicadores de metas presidenciales, manteniéndose entre las posiciones 1-3 respectivamente con un promedio general: 96%

- NOBACI: **100%**
- SISMAP **97.15%**,
- IGP: **98%**
- SISACNOC: **97%**
- SISCOMPRAS: 85%
- ITICGE: 97%,
- Índice de Transparencia: **99%**
- Satisfacción Institucional: **98%**
- Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC:

**Medalla de Oro, postulación 2023.**

Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM):

- NOBACI: 97%
- SISMAP: 97%
- IGP: 88%
- SISACNOC: ¿?
- SISCOMPRAS: 92.92%
- ITICGE: 88.81%
- Índice de Transparencia: 100%
- Satisfacción Institucional: 100%
- Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC:

**Gran Premio, postulación PNC 2023.**

Dirección de Contrataciones Públicas, DGCP:

- NOBACI: 0.91%
- SISMAP: 90.02%
- IGP: 97%
- SISACNOC: ¿?
- SISCOMPRAS: 84.66%
- ITICGE: ¿?
- Índice de Transparencia:
- Satisfacción Institucional: 82%
- Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC:  
**Medalla x, postulación 2023.**

Comisión Nacional de Energía, CNE:

- NOBACI: 91.75%
- SISMAP: ¿?
- IGP: 100%
- SISACNOC: ¿?
- SISCOMPRAS: 98.94%
- ITICGE: 54.22%
- Índice de Transparencia: 100%
- Satisfacción Institucional: 100%
- La Comisión Nacional de Energía (CNE) fue distinguida con una “Mención Especial” en la edición XXIV del Premio Iberoamericano de la Calidad.

Contraloría General de la República:

- NOBACI: ¿?
- SISMAP: 98.56%
- IGP: 93%
- SISACNOC: ¿?
- SISCOMPRAS: 92.93%
- ITICGE: 90.52%
- Índice de Transparencia: 95%
- Satisfacción Institucional: 97%

Resultados comparados de indicadores de metas presidenciales para el año 2022 la Digecog obtuvo resultados excelentes en todos los indicadores de metas presidenciales.

Análisis comparativo con otras instituciones.

**Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Digecog.**

- Normas Básicas de Control Interno, NOBACI: 100%
- Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP 98%, posición No. 2 del ranking
- Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC:
- Medalla de Oro, postulación 2022.
- Índice de Gestión Presupuestaria. IGP: 94%
- Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables, SISACNOC: 92%
- Índice de Compras y Contrataciones Públicas, SISCOMPRAS: 100%
- Índice de TIC y gobierno electrónico, OGTIC: 96.34%, posición 4
- Índice de Transparencia: 98.18%

**Dirección de Contrataciones Públicas, DGCP:**

- Normas Básicas de Control Interno, NOBACI: 0.91%
- Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP: 92.28%, Posición 16
- Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC: Medalla de Oro, postulación 2022

- Índice de Compras y Contrataciones Públicas, SISCOMPRAS: 99.83%
- Índice de TIC y gobierno electrónico, OGTIC 85.35%, Posición 41
- Índice de Transparencia: 97.83%

**Comisión Nacional de Energía, CNE:**

- Normas Básicas de Control Interno, NOBACI: 98.73
- Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP: 53.69% posición 149
- Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC: Gran Premio, postulación 2022
- Índice de Gestión Presupuestaria. IGP: 97%
- Índice de Compras y Contrataciones Públicas, SISCOMPRAS: 99.87%
- Índice de TIC y gobierno electrónico, OGTIC: 77.03%, posición 83

**Ministerio de Industria y Comercio y Mypimes, MICM:**

- Normas Básicas de Control Interno, NOBACI:
- Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, SISMAP: 95.1% posición 5
- Participación en Premio Nacional a la Calidad, PNC:
- Índice de Gestión Presupuestaria. IGP
- Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables, SISACNOC:
- Índice de Compras y Contrataciones Públicas, SISCOMPRAS: 99.71%
- Índice de TIC y gobierno electrónico, OGTIC: 90.90%, posición 23.

Índice de Transparencia:

- DIGEPRES: Medalla de Oro, año 2020.
- CONTRALORIA: Medalla de Plata, año 2016.
- MICM: Medalla de Oro año 2021.
- DIGECO: Medalla de Oro, año 2021.

**Indicador de uso del Sistema Nacional de Compras, Siscompras.**

- DIGEPRES: Calificación de 96.38% en el cuarto trimestre 2021.
- CONTRALORIA: Calificación de 96.10% en cuarto trimestre
- MICM: Calificación de 99.66% en el cuarto trimestre
- DIGECO: Calificación de 98.69% en el cuarto trimestre

<https://www.dgcp.gob.do/siscompras>

**Sistema de Monitoreo de Administración Pública, SISMAP**

- DIGEPRES: Calificación de 88.60% y posición No. 15 del ranking.
- CONTRALORIA: Calificación de 84.82% y posición No. 32 del ranking.
- MICM: Calificación de 93.77% y posición No. 2 del ranking.
- DIGECO: Calificación de 91.85% y posición No. 6 del ranking.

Resultados al 21 de abril 2022

<https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/RankingView>



**Índice de Uso de Tic e Implementación de Gobierno Electrónico, SISTIGE:**

- DIGEPRES: Calificación de 94% y posición No. 13 del ranking.
- CONTRALORIA: Calificación de 92.84% y posición No. 20 del ranking.
- MICM: Calificación de 91.80% y posición No. 24 del ranking.
- DIGECO: Calificación de 95.95% y posición No.7 del ranking.  
<https://sisticge.dominicana.gob.do>

**Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables:**

- DIGEPRES: Calificación de 94% y posición No.54 del ranking al cierre del año 2021.
- CONTRALORIA: Calificación de 97% y posición No. 26 del ranking al cierre del año 2021
- MICM: Calificación de 93% y posición No. 64 del ranking al cierre del año 2021.
- DIGECO Calificación de 98% y posición No. 12 del ranking al cierre del año 2021.

**Carta Compromiso al Ciudadano:**

- DIGEPRES: octubre 2021-octubre 2023  
Resultados de última evaluación 97%  
<https://www.digepres.gob.do/publicaciones/carta-compromiso-al-ciudadano>
- CONTRALORIA: diciembre 2020-diciembre 2022. Resultados de última evaluación  
[https://www.contraloria.gob.do/images/brochureartacompromisoCGR\\_2021.pdf](https://www.contraloria.gob.do/images/brochureartacompromisoCGR_2021.pdf)

- MICM: diciembre 2021-diciembre 2023. Resultados de última evaluación 97.51% [https://micm.gob.do/images/pdf/otros/2022/03-marzo/Brochure\\_Carta\\_Compromiso\\_al\\_Ciudadano\\_MICM\\_2021-2023.pdf](https://micm.gob.do/images/pdf/otros/2022/03-marzo/Brochure_Carta_Compromiso_al_Ciudadano_MICM_2021-2023.pdf)
- DIGECOG: febrero 2022- febrero 2024. Resultados de última evaluación 97.55% <https://www.digecog.gob.do/index.php/publicaciones/carta-compromiso>

**Ver:**

- Matriz de Benchmarking 2020-2024
- Reportes indicadores metas presidenciales de Contraloría General de la Republica, Dirección General de Contrataciones publica, Comisión Nacional de Energía y Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.
- Portal de transparencia instituciones, sesión memorias anuales:
  - <https://digecog.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/memorias-institucionales/category/3715-memoria-institucional-semestral-2023>
  - <https://www.cne.gob.do/transparencia/planes-estrategicos-la-institucion/memoria-institucional/>
  - <https://www.contraloria.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1904-memorias-2023>

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La Digecog mantiene vigente un total de 41 acuerdos de cooperación interinstitucional a los que se monitorea y da seguimiento a su cumplimiento, al 2023 todos se están cumpliendo al 100%.</p> <p>Acuerdos interinstitucionales vigentes 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acuerdos de colaboración: 13</li> <li>○ Acuerdos de saneamiento Contable: 25</li> <li>○ Acuerdos sin fines de lucro: 02</li> <li>○ Acuerdo con institución privada: 01</li> </ul> <p>Listado de acuerdos o convenios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI).</li> <li>2. Ministerio de Administración Pública (MAP).</li> <li>3. Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN)</li> <li>4. Dirección General de Catastro Nacional (DGCN)</li> <li>5. Dirección General de Contrataciones Publicas</li> <li>6. Dirección Central del Servicio Nacional de Salud (SNS)</li> <li>7. Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)</li> <li>8. Programa Nacional para La Promoción de la Ética (PROÉTICA)</li> <li>9. Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA).</li> <li>10. Centro Nacional De Ciberseguridad (CNCS).</li> <li>11. 25 acuerdos de Saneamiento Contable</li> <li>12. Project Management Institute República Dominicana (Capítulo PMI-RD).</li> <li>13. Empresa Recicladora Green Love, Srl.</li> <li>14. Consejo Nacional de la Seguridad Social, (CNSS).</li> </ol>	
---	---	--

	<p>15. El instituto de contadores públicos autorizados de la republica dominicana (ICPARD)</p> <p>16. Ministerio de la presidencia (MINPRE).</p> <p>17. Dirección General de Dragas, Presas y Balizamiento.</p> <p>18. Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSE).</p> <p>19. Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC).</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de acuerdos o convenios 2020-2024.</li> <li>• Acuerdos firmados 2020-2023</li> <li>• Evidencia de cumplimiento de los acuerdos</li> <li>• Ranking de cumplimientos de metas presidenciales</li> </ul>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En el año 2023 y cada año la DIGECO planifica en el POA el desarrollo de un Plan de gestión documental y digitalización de las áreas misionales y de apoyo, dicho plan fue ejecutado al 100%.</p> <p>Fueron recibidos los expedientes físicos para depuración (clasificación, ordenación y consolidación) de los años 2013-2014, fueron transferidos al Archivo General de la Nación un total de 5,425 expedientes de los niveles de gobierno: Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas y Municipalidades, estos luego de ser digitalizados.</p> <p>El proyecto firma digital inició en el año 2022 planificado en el plan operativo con un diagnostico que fue realizado según lo planificado y al cierre del año 2023, 207 colaboradores de un total de 307</p>	

hábiles poseen el certificado, restando 37 para un porcentaje de implementación de un 88%.

En el año 2024 la Digecog fue seleccionada para ser parte del piloto de implementación de la plataforma tecnológica diseñada por el MAP para realizar la encuesta de satisfacción de usuarios correspondiente al año. Esta plataforma facilitará el proceso de levantamiento de los datos, la gestión de la base de datos, la elaboración de informes y fortalecerá el control de la data levantada, lo que significa gran impacto a nivel de recursos en tiempo y procesos.

La DIGECOG mantiene interoperabilidad con diferentes instituciones con las que es evidente el ahorro de recursos y tiempo para el trámite y reporte de informaciones del Ministerio de Hacienda con el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (PME).

En ese mismo orden, en la institución se han desarrollados varios softwares para eficientizar los procesos y prestación de servicios internos y externos, además, el ahorro de recursos y reducción de la burocracia.

Sistemas desarrollados:

- Sistema de consolidación contable que impactará a todas las instituciones públicas, con un avance en el desarrollo de 75%.
- Sistema de requerimiento de combustible y transporte. (operando)
- Sistema de administración de insumos almacén. (operando)
- Sistema de Recursos Humanos. (en proceso).

- Sistema de requerimiento de salón de eventos. (operando)

-Dirección General de Presupuesto  
Con el **Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)**

-Dirección General de Contrataciones Públicas, mediante el indicador de uso del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones.

-Aenor dominicana, SRL  
Para implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

En el año 2022 la Digecog desarrolló e implementó mediante el Departamento de TIC el Sistema Integrado de Servicios (SIS) con la finalidad de que todas las asistencias y/o servicios técnicos sean más eficientes y eficaces, pretendiendo conseguir la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante la calidad en los servicios, reduciendo el uso de papel y la burocracia. Durante los años 2020-2023 se han realizado 20,959 solicitudes:

Solicitudes internas:

- 2020: 4,192
- 2021:3,467
- 2022: 5,618

Solicitudes externas:

- 2020: 3,030
- 2021:2,847
- 2022:1,805

Además, fue desarrollado e implementado el Sistema de Gestión de Alimentos (SIGESA), por el

Departamento de Tecnologías de la Información, a requerimiento del Departamento Administrativo Financiero, para agilizar el proceso de solicitud de alimentos de los colaboradores de la institución, cantidad de solicitudes:

- 2020: 17,901
- 2021: 27,686
- 2022: 34,020

La Digecog realiza todo el proceso archivístico para la conservación de documentos aplicando las normas establecidas para la conservación y el traslado al Archivo General de la Nación, mismos que son digitalizados previo al traslado.

En el año 2022 DIGECOG implementó el plan de digitalización documental de las áreas misionales de los años 2011-2012, donde fueron digitalizados 3,173 expedientes contenidos en 1,323 cajas transferido en ambas versiones (digitalizado y físico) al Archivo General de la Nación.

En la actualidad se encuentran digitalizados los documentos de:

- Comunicaciones recibidas y enviadas de la Dirección General.
- Libramientos del Departamento Administrativo y Financiero.
- Expedientes de personal del Departamento de Recursos Humanos.

En la DIGECOG, en el año 2021 se realizó la primera transferencia de documentos históricos de 2,524 expedientes desde el archivo central hasta Archivo General de la Nación en cumplimiento a la

	<p>ley general de archivos 481-08 y su reglamento de aplicación 129-10, amparado en la resolución no. 002-2021.</p> <p>La institución participó en el año 2020-2021 en el proyecto burocracia cero (0) a través del Ministerio de Hacienda y ha tenido como meta levantar los procesos de las áreas misionales con la revisión y actualización de los procedimientos para reducir o eliminar la burocracia innecesaria en los mismos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de gestión documental 2020-2023.</li> <li>• Plan de digitalización 2023</li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En el año 2023 se realizaron 18 auditorías: 1 externa y 17 internas en las que se auditaron 40 procesos en las auditorías internas y 15 en auditorías externas con los siguientes resultados:</p> <p>Hallazgos auditorías internas 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 13 No conformidades.</li> <li>– 26 Observaciones.</li> <li>– 26 Oportunidades de mejoras.</li> <li>– 60 Puntos fuertes.</li> </ul> <p>Hallazgos auditorías externas 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 2 No conformidades.</li> <li>– 4 Observaciones.</li> <li>– 2 Oportunidades de mejoras.</li> <li>– 6 Puntos fuertes.</li> </ul> <p>En ese mismo contexto, fueron realizadas auditoría de gestión en el año 2023 de los años 2020-2022 y auditoría de implementación de las NOBACI.</p>	



La DIGECOG en el 2023 realizó cuatro (4) planes de mejoras producto a los informes de retorno del Premio Nacional a la Calidad por la postulación en los años 2021, 2022, 2023 además, ha realizado las autoevaluaciones a solicitud del MAP correspondiente al 2021.

**Hallazgos auditorías internas 2022:**

- 18 no conformidades
- 32 observaciones
- 21 recomendaciones
- 58 fortalezas
- 22 oportunidades de mejora

**En 2021:**

- No conformidades: 13 Observaciones: 18
- Recomendaciones: 21
- Fortalezas: 41 Oportunidades de mejora 2

La DIGECOG cada año recibió los informes de verificación del proceso de evaluación del desempeño, basado en resultados del Ministerio de Administración Pública MAP, con las debidas observaciones al proceso, correspondientes a los años 2021-2022, acciones que fueron implementadas en los años siguientes, según se recibieron.

**Ver:**

- Auditorías internas 2020-2023
- Matriz de no conformidades 2020-2023
- Planes de mejoras productos de las auditorías. 2020-2023
- Auto evaluación CAF 2020-2023

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de mejoras informe de retorno CAF. 2021-2023</li> <li>• Informe de verificación del proceso de evaluación del desempeño 2021-2023.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>En el año 2023 la DIGECOG fue galardonada con Medalla de Oro en la XIX entrega de Premio Nacional a la Calidad del Sector Público.</p> <p>Durante el mes de noviembre 2023 la Digecog recibió reconocimiento por el Ministerio de Administración Pública MAP por ocupar el primer lugar en la Categoría II trayectoria SISMAP gestión pública y poseer la posición No. 1 del ranking de instituciones con una calificación promedio de 92.93% en el periodo 2022 / 2023 y un segundo reconocimiento por ocupar el 4to. lugar en Satisfacción Ciudadana con resultados de 98% y en ese mismo orden la institución cuenta con una puntuación de 95.33% en el Ranking General del SISMAP Gestión Pública, al 31 de octubre 2023.</p> <p>La Digecog fue reconocida en la 10ma edición iTICge 2023 en donde recibió el máximo galardón de las instituciones con servicios al ciudadano, en donde se reconoce los esfuerzos en ofrecer servicios que integren el componente innovación y que contribuyan al avance del gobierno digital y por ocupar la posición No. 1 del ranking de instituciones con una calificación de 96.43%.</p> <p>En enero 2024 se recibió resultados de la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano con resultados del 100% correspondiente periodo febrero 2023 - enero 2024. En ese mismo orden, fue recibido reconocimiento por parte del Instituto Nacional de Administración Pública por las buenas</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

prácticas mostradas para el fomento de las competencias entre sus servidores por medio de la oferta formativa y por alto ranking obtenido en el subindicador Plan de Capacitación del Sismap Gestión Pública.

En el mes de febrero 2023 la Digecog fue reconocida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental como “Mejor mensaje gráfico de la máxima autoridad” durante la campaña dominicana sin corrupción.

En el mes de septiembre 2022, la Digecog fue galardonada dos veces en una misma condecoración por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), en la novena edición del premio al Índice de uso de las TIC e Implementación del Gobierno Electrónico en República Dominicana 2022. El **primer** premio que recibió la Digecog fue por ser la institución del sector financiero que más se ha destacado en materia de cumplimiento, tras haber logrado el mayor índice en el uso de las TIC e Implementación del Gobierno Electrónico (iTICge), y el **segundo**, por ocupar la posición número 4 en los primeros cinco lugares de dicha premiación, entre 622 instituciones del Gobierno.

En el mes de noviembre 2022, la institución fue premiada en la categoría Uno de desempeño institucional por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en la XIV Semana de la Calidad, tras resultar ganadora “como modelo de impacto de excelencia en la creación del valor público”, por su alto desempeño en las áreas de gestión monitoreada por el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SIMAP), en el ranking general.

En febrero 2022, la Digecog recibió con gran satisfacción la Certificación Nortic A6:2016 de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado dominicano.

Certificaciones OGTIC:

**A2:** Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, fecha de expiración 24/01/25.

**A3:** Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, **Fecha de expiración:** 14/03/2024.

**A4:** Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano, **Fecha de expiración:** 10/01/2025.

**A5:** Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano, **Fecha de expiración:** 13/09/2023

**A6:** Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano, **Fecha de expiración:** 28/01/2024.

**E1:** Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales, Fecha de expiración: 12/01/2025.

En el año 2020 la institución fue Certificada en ISO 9001:2015. En el mes de julio año 2021 fue realizada la primera auditoria de seguimiento realizada por AENOR dominicana.

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Está programado en POA 2023 realizar la recertificación en el mes de abril para ello se están elaborando los requerimientos para subir al portal de compras y contrataciones.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones NORTIC 2018-2022</li> <li>• Reconocimiento Medalla de Oro 2023</li> <li>• Reconocimientos órganos rectores MAP y OGTIC 2023.</li> <li>• Reconocimiento Medalla de Oro 2021</li> <li>• Reconocimiento Medalla de Oro 2022</li> <li>• Evidencias de reconocimientos.</li> </ul>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, demostrando una gestión adecuada de la institución.</p> <p>Durante el año 2023 a la institución le fue asignado un presupuesto inicial de RD\$492,783,812.00, más una adición de fondos, provenientes del acuerdo con la Unión Europea por un Valor de RD\$11,809,037.77; del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración y Finanzas Públicas, más una asignación del fondo del presupuesto reformulado por valor de RD\$50,000,000.00; con el fin de completar el pago de la nómina de compensación extraordinaria anual, personal temporal, adquisición de mobiliario y una transferencia de RD\$2,000,000.00, para la adquisición de computadoras, sumando un total</p>	

general del presupuesto vigente institucional por un valor de RD\$556,592,849.77

Fue ejecutado RD\$536,457,863.20 que representa un 96% quedando pendiente de ejecutar un monto de RD\$20,134,986.57 equivalente a un 4%.

Las evaluaciones del IGP del año 2023 promediaron un 98% resultado que representa una excelente gestión y manejo de las finanzas asignadas a la institución:

- Primer trimestre 2023: 99%
- Segundo trimestre 2023: 100%
- Tercer trimestre 2023: 98%
- Cuarto trimestre 2023: 95.52%

El presupuesto inicial asignado a esta institución para el año 2022, fue por la suma de RD\$490,064,557.00, a los cuales se le adicionó, mediante el reformulado el monto de RD\$ 30,000,000.00; con fin de completar el pago por compensación extraordinaria anual, nómina al personal temporal y combustibles, para un total del presupuesto de RD\$ 520,064,557.00.

Para el año 2022 la Digecog contó con un presupuesto vigente de 540,255,843.60 incluyendo la asignación presupuestaria por parte del PROGEF de RD\$25,625,890.65 fue ejecutado 504,581,931.24 para un porcentaje de ejecución de 93%.

En el mes de diciembre 2022, fue recibida la evaluación del Índice de Gestión Presupuestaria con una calificación de 94% emitido por la Dirección General de Presupuesto. Este porcentaje

representa una excelente gestión y manejo de las finanzas asignadas a la institución.

La DIGECOG, evidencia una ejecución presupuestaria de un 90% en el 2020 y en el 2021 de un 92%. El presupuesto de Digecog para el año 2022 estuvo distribuido entre:

- Remuneraciones y contribuciones:  
RD\$ 446,835,808.04
- Contratación de servicios: RD\$48,291,824.65
- Materiales y suministros: RD\$24,360,665.00
- Bienes, Muebles inmuebles e Intangibles:  
RD\$20,767,546.00

En los años 2020 y 2021 la institución se hizo eco del decreto presidencial 396-21 que establece plan de austeridad y racionamiento del gasto público, el cual busca racionalizar el uso de los recursos asignado a instituciones y funcionarios, por ende, la DIGECOG redujo de manera significativa la ejecución del presupuesto asignado en 90% promedio y destinó sus recursos de forma efectiva realizando compras con niveles de prioridad alto.

En el año 2021 a la DIGECOG le fue asignado un presupuesto de RD\$ 481,753,701.00 y una asignación adicional de RD\$31,012,705.67 por concepto de acuerdos con la Unión Europea para el programa de apoyo a la Reforma de la Administración y Finanzas Públicas para un presupuesto general de RD\$512,766,406.67.

Fueron ejecutados RD\$472,170,238.54 para una ejecución total de 92% desglosados de la siguiente manera:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneraciones y contribuciones: RD\$ 408,668,470.26</li> <li>• Contratación de servicios: RD\$31,431,308.64</li> <li>• Materiales y suministros: RD\$13,874,394.79</li> <li>• Bienes, Muebles inmuebles e Intangibles: RD\$18,196,064.84.</li> </ul> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecución de PACC 2021-2024</li> <li>• Informes de gestión presupuestaria 2021, 2022, 2023 y 2024.</li> <li>• Programación y ejecución meta física y financiera 2023</li> <li>• Reporte de evaluación de Digepres.</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Con miras a eficientizar el costo efectividad desde año 2021 inició un plan de capacitación de auditores líderes para la Norma ISO 9001:2015 la cual formó 10 auditores líderes que a su vez ejecutarían el programa anual de la institución y a partir del año 2022 dicho programa ha sido ejecutado al 100% por colaboradores de la institución, evitando la contratación de servicios para tales fines.</p> <p>En el año 2023 se inició el proceso de implementación del programa de Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno basado en las normas 37301 y 37001 el cual incluye la capacitación de auditores internos para ejecutar los programas de auditorías de los años posteriores.</p> <p>La institución ha firmado convenio con instituciones como: Capgefi, INAP, PMIRD estas para</p>	



implementar buenas prácticas en materia de capacitación y fortalecimiento de las competencias del capital humano.

Para mantener una relación de costo efectividad ejecuta diferentes acciones que se ven desarrolladas a lo interno de la institución, con la satisfacción directa del personal interno como son:

1. Flotillas de vehículos propiedad de la institución para el transporte y traslado del personal.
2. Personal interno de servicios generales para la realización de mantenimientos de la planta física y aseo (limpieza) de las áreas.
3. Realización de Jornadas de Planificación Estratégica para las formulaciones de POA y PEI en los salones de la institución y con panelistas que colaboran como resultados de acuerdos de colaboración interinstitucional.
4. Personal del Departamento de Tecnologías de la Información altamente capacitados lo que ha permitido que sean desarrollados sistemas informáticos internos e interoperabilidad con otros externos.

La institución ha desarrollado con sus recursos internos en el Departamento de Tecnologías de la Información los softwares internos de planificación y desarrollo, de almacén y de servicios, sin costos adicionales además del software de contabilidad para el uso de las instituciones externas.

La institución con la finalidad de reducir los gastos en los últimos dos (2) años las Jornadas de planificación estratégica y la semana de la calidad de la institución se han realizado a lo interno con los

	<p>recursos propios, en la que se han convocado a los grupos de interés y se han invitado panelistas que han participado sin ningún costo económico por poseer alianzas con ellas. Ejemplo AENOR donde nos colaboró el Sr. Ariel Espejo en charla y PMI-RD.</p> <p>La DIGECOG con la finalidad de reducir costos mediante el Departamento de Tecnologías de la Información desarrolló el Sistema de Monitoreo de la Planificación SISMEP.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de auditorías año 2020-2024 con auditor interno asignado.</li> <li>• Programa de implementación antisoborno y cumplimiento.</li> <li>• Listado de personal capacitados en la norma de antisoborno y cumplimiento.</li> <li>• Jornadas de planificación 2021/ 2023.</li> <li>• Semana de la calidad Digecog 2022, 2023.</li> <li>• Sistema de Planificación SISMEP.</li> <li>• Participación de Ariel Espejo de AENOR y el representante de PMI-RD.</li> <li>• Informe costo beneficio de tecnología</li> </ul>	
--	--	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.