



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



Diciembre 2018- Diciembre 2020



CONTRALORÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



Diciembre 2018- Diciembre 2020

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
Carta Compromiso al Ciudadano

LIC. DANIEL OMAR CAAMAÑO SANTANA
Contralor General de la República

Contralor General de la República Dominicana

Daniel Omar Caamaño Santana

Coordinación General:

Departamento de Planificación y Desarrollo

Colaboradores:

Departamento de Comunicaciones

Comité de Calidad

Responsables de los procesos

Asesoría:

Ministerio de Administración Pública

Versión:

Segunda versión: 2018

Fecha de publicación:

Diciembre 2018

Índice

Prólogo	5
1. Información De Carácter General Y Legal	6
1.1 Datos Identificativos Y Fines De La Institución	7
1.2 Normativa Reguladora De Cada Uno De Los Servicios Que Se Prestan	13
1.3 Mapa De Producción.....	16
1.4 Relación De Servicios Que Se Ofrecen.....	16
1.5 Derechos Y Deberes	20
1.6 Formas De Comunicación/Participación Ciudadana	22
2. Compromisos De Calidad Ofrecidos.....	24
2.1 Atributos De Calidad Para Los Servicios Que Se Prestan.....	25
2.2 Compromisos De Calidad	26
2.3 Compromisos De Mejora.....	27
2.4 Formas De Acceso A Los Servicios Atendiendo La Diversidad E Igualdad De Género.....	28
3. Quejas Y Sugerencias	33
3.1 Formas De Presentación De Quejas Y Sugerencias	34
3.2 Especificación De Las Medidas De Subsanación Cuando El Servicio No Ha Sido Prestado Adecuadamente.	34
4. Información Complementaria	36
4.1 Otros Datos De Interés Sobre La Institución Y Sus Servicios.....	36
4.2 Datos De Contacto.....	39
4.3 Identificación Y Forma De Contacto Con El Área De La Institución Responsable De La Carta Compromiso.....	39
4.4 Medios De Acceso Y Transporte Hacia La Institución	39

PRÓLOGO



Es para la Contraloría General de la República Dominicana motivo de satisfacción poner a la disposición del pueblo dominicano nuestra Carta Compromiso al Ciudadano(a). La Contraloría tiene el deber y compromiso de ofrecer servicios con altos niveles de excelencia, orientando sus operaciones hacia un enfoque de gestión de riesgos, en un ambiente ético y transparente, donde nuestros colaboradores se sientan

valorados, procurando así desplegar sus ejecutorias a través de acciones que provean al país los máximos niveles de eficacia, integridad y evidencia de transparencia.

La gestión institucional mantiene apego irrestricto al cumplimiento de las leyes y normativas vigentes, apoyada en procesos y plataformas tecnológicas ágiles, manejadas por un talento humano de altas calidades profesionales en beneficio de una gestión de fiscalización eficiente y el debido recaudo de los recursos del Estado que en esencia son propiedad de todos los ciudadanos y ciudadanas del país.

La Carta Compromiso al Ciudadano(a) provee a la nación de una manera clara, sencilla y detallada las informaciones pertinentes sobre cómo

solicitar un servicio o realizar un trámite que involucre a La Contraloría; así mismo los mecanismos disponibles para tales fines, incluyendo una herramienta que permite a los usuarios de nuestros servicios evaluar la calidad de los mismos; las opiniones capturadas a través de dicha herramienta nos ayudan a mejorar la calidad de nuestros procesos y de las plataformas que apoyan nuestra estrategia de servicio.

Nuestro compromiso nos lleva a trabajar para servirle a la nación con eficiencia y transparencia; cumpliendo con los estándares de calidad que nos hemos planteado tanto a corto como mediano y largo plazo, dando respuesta a nuestro propósito institucional, de ser reconocidos como el Órgano Rector del Control Interno, que agrega valor a la gestión pública garantizando razonablemente ejecutorias óptimas y transparentes.

Lic. Daniel Omar Caamaño Santana
Contralor General de la República Dominicana

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL



1.1 Datos identificativos y fines de la institución

La Constitución de la República en su artículo No. 247 establece que “La Contraloría General de la República es el Órgano del Poder Ejecutivo rector del control interno, ejerce la fiscalización interna y la evaluación del debido recaudo, manejo, uso e inversión de los recursos públicos y autoriza las órdenes de pago, previa comprobación del cumplimiento de los trámites legales y administrativos de las instituciones bajo su ámbito, de conformidad con la Ley”.

El Contralor General de la República posee rango de Ministro y es la persona responsable de dirigir la Contraloría General de la República.

La Contraloría, además de ejercer la dirección del órgano rector del control interno, tiene las siguientes atribuciones:

1. **Promover** de forma permanente, ante las autoridades de las entidades y organismos del sector público, la importancia y utilidad del control interno.
2. **Inspeccionar y evaluar** los programas, objetivos, metas y resultados previstos en el presupuesto de las instituciones bajo el ámbito de la Ley 10-07, siguiendo las Normas de

Auditoría Interna Gubernamental en el marco de los estándares internacionales aplicables al sector público, emitidas por la Contraloría General de la República para los siguientes aspectos:

- a) La efectividad del control interno de las entidades y organismos bajo el ámbito de la Ley 10-07 e informar a la respectiva institución y al Poder Ejecutivo sus resultados.
- b) La efectividad y eficiencia de los procedimientos de captación, revisión, verificación y registro que deben aplicar las entidades y organismos públicos relacionados con sus ingresos tributarios, no tributarios y de capital.
- c) La confiabilidad de los estados anuales de ejecución presupuestaria y financiera de las entidades y organismos que conforman el ámbito de la Ley 10-07, con el propósito de identificar y cerrar posibles brechas de ejecución y de gerencia pública.
- d) La revisión, previa a su envío a la Cámara de Cuentas, del Estado anual de Recaudación e Inversión de las Rentas que elabora la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

- e) Los resultados de la gestión de las entidades y organismos públicos, de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, economía, responsabilidad, transparencia, confiabilidad, legalidad y probidad.
 - f) Los costos e impactos ambientales causados por las operaciones y proyectos del gobierno.
 - g) El cumplimiento de las recomendaciones formuladas por las Unidades de Auditoría Interna y el órgano de control externo.
 - h) La calidad y efectividad del sistema de seguridad y control de la tecnología informática utilizada por las entidades y organismos bajo el ámbito de esta ley y de sus aplicaciones.
 - i) La efectividad de los demás aspectos especiales de carácter financiero, operacional o de cumplimiento, que considere necesarios para velar por la adecuada recaudación, manejo e inversión de los recursos públicos.
- 3. Asesorar** a las entidades y organismos bajo el ámbito de la Ley para mejorar y fortalecer el control interno, mediante recomendaciones presentadas en los informes de resultados de las evaluaciones que efectúe.
- 4. Coordinar, orientar y evaluar** el trabajo de las Unidades de Auditoría Interna.
- 5. Efectuar** el seguimiento y control de calidad de las labores de Auditoría Interna.
- 6. Evaluar** periódicamente la calidad técnica de los procedimientos y procesos ejecutados por las Unidades de Auditoría Interna.
- 7. Realizar** investigaciones administrativas en materia de: Las desviaciones en el uso e inversión de los recursos públicos, detectadas a través del despliegue de su rol y atribución evaluadora o a solicitud del Poder Ejecutivo o de las propias entidades y organismos públicos bajo el ámbito de aplicación de la Ley 10-07.
- a) En los casos en que, como resultado de la evaluación de la ejecución presupuestaria efectuada por las Unidades de Auditoría Interna, se determine que el avance físico de los programas y proyectos de inversiones públicas, no se

corresponde con los avances financieros otorgados por la Oficina Nacional de Presupuesto.

8. **Remitir** los antecedentes de las investigaciones al Ministerio Público, cuando los resultados que realice la misma lo justifiquen.
9. **Normar, coordinar y prever**, en coordinación y coparticipación con el Ministerio de Hacienda, un programa de capacitación continua y actualización técnica en control interno, Auditoría Interna basada en riesgo, así como en el sistema integrado de gestión financiera y sus sistemas conexos.
10. **Establecer** un sistema de evaluación del desempeño de los profesionales de las áreas sustantivas de la institución.
11. **Efectuar** las inspecciones especiales o específicas previstas en la Ley.

Misión - Visión - Valores



Misión

Ejercemos la rectoría del Sistema Nacional de Control Interno y efectuamos Auditorías Internas, para ayudar a proteger los recursos públicos y mejorar su desempeño en beneficio de los ciudadanos.

Visión

La Contraloría General de la República será reconocida como una entidad ejemplo de gestión, que contribuye al debido recaudo, manejo, uso e inversión de los recursos públicos.



Misión - Visión - Valores



Valores

CONFIABILIDAD

Gestión basada en altos estándares profesionales, garantizando un desempeño eficiente orientado al logro de resultados.

LEGALIDAD

Aplicamos y supervisamos el cumplimiento de la Constitución y las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes.

PROBIDAD

Actuamos de manera íntegra y objetiva, cumpliendo con la ética profesional.

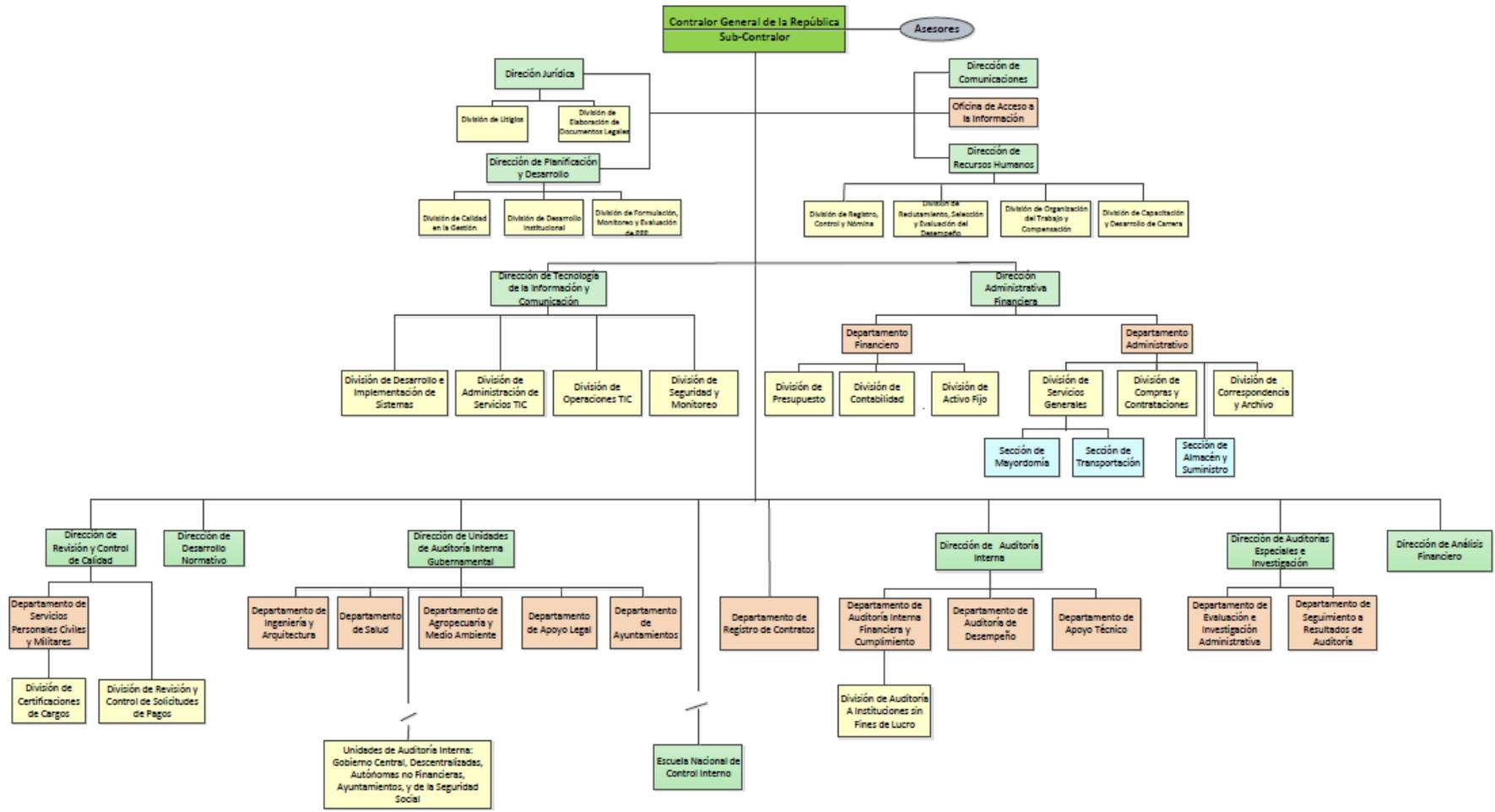
TRANSPARENCIA

Garantizamos el acceso a la información pública, sobre los procesos y los resultados que estos generan.

Organigrama CGR

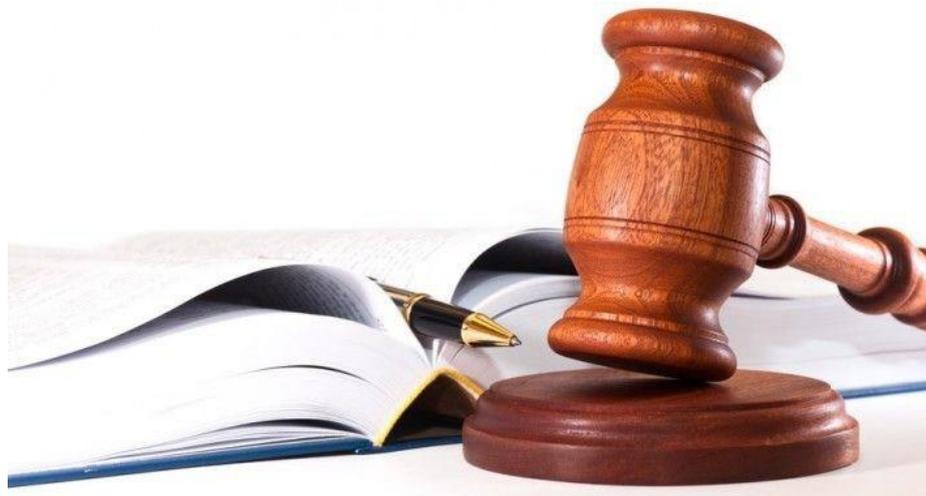
Presidencia de la República

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA ORGANIGRAMA



1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

- a) **La Constitución de la República Dominicana**, proclamada el 26 de enero del 2010, en el artículo 247 establece: La Contraloría General de la República es el Órgano del Poder Ejecutivo rector del control interno, ejerce la fiscalización interna y la evaluación del debido recaudo, manejo, uso e inversión de los recursos públicos y autoriza las órdenes de pago, previa comprobación del cumplimiento de los trámites legales y administrativos, de las instituciones bajo su ámbito, de conformidad con la Ley.
- b) **Ley No. 10-07**, del 8 de enero del 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República. Establece las atribuciones y facultades de la Contraloría General de la República como Órgano Rector del Control Interno; regula el control interno de los fondos, recursos públicos de la gestión pública institucional y su interrelación con la responsabilidad de la función pública, el control externo, político y social. Señala las atribuciones y deberes institucionales en la materia.
- c) **Ley 200-04**, del 28 de julio del año 2004, sobre Libre Acceso a la Información.
- d) **Ley No. 107-13**, del 6 de agosto del 2013, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- e) **Ley No.130-75**, del 14 de marzo del año 1975, sobre solicitudes de No Objeción para viajes al exterior.



- f) **Ley 41 – 08**, del 16 de enero del 2008, de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación.
- g) **Ley 340 - 06**, del 18 agosto del año 2006, de Compras y Contrataciones y sus modificaciones contenidas en la Ley 449 – 06 y su Reglamento de Aplicación.
- h) **Ley 247 - 12**, del 9 de agosto del año 2012, Orgánica de la Administración Pública y su Reglamento de Aplicación.
- i) **Decreto No. 491-07**, del 30 de agosto del año 2007, Reglamento de Aplicación de La Ley No. 10-07.

1.3 Mapa de producción

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	DESTINATARIO
Apoyar la implantación de las NOBACI	Asesorías	Asesorías en gestión de riesgos y control interno (NOBACI)	Asesorías NOBACI	Entidades y organismos del Gobierno Central
				Instituciones descentralizadas y autónomas
				Instituciones públicas de la Seguridad Social
				Ayuntamientos de los municipios y Distrito Nacional
Ejecutar investigaciones forenses	Auditorías	Auditorías Forenses	Informes de auditorías y recomendaciones	Entidades y organismos del Gobierno Central
		Auditorías Especiales e Investigación Administrativa		Instituciones descentralizadas y autónomas
		Auditoría de Sistemas Informáticos		Instituciones Públicas de la Seguridad Social
Optimizar la calidad en la revisión de los pagos y contratos	Registros y autorizaciones	Registro de contratos	Certificación de registro de contratos	Entidades y organismos del Gobierno Central
		Autorizaciones de órdenes de pagos	Autorización de Órdenes de Pago	Instituciones descentralizadas y autónomas
		Autorizaciones de nóminas	Autorización de Nóminas	Instituciones Públicas de la Seguridad Social
		Certificaciones de cargos	Certificado de tiempo laboral del servidor público	Funcionarios públicos
		Certificación de no objeción	Certificado de no objeción a los permisos de viajes al exterior	
		Registro de actos de alguacil y cesión de crédito	Registro de actos de alguacil y cesión de crédito	
		Evaluación a la gestión presupuestaria de los ayuntamientos y/o juntas de distritos	Análisis y Revisión de las ejecuciones presupuestarias de las entidades municipales	Ayuntamientos de los municipios y Distrito Nacional

1.4 Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
<p>Asesoría NOBACI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir las Normas de Control Interno para que cada institución bajo el ámbito de la Ley 10-07 normalice su modelo de gestión conforme lo estipulan dichas normas, contribuyendo así a que las mismas operen de una manera estandarizada y más eficiente. • Asesorar a las distintas entidades del Estado mediante visitas periódicas para garantizar la correcta implementación de las Normas de Control Interno. • Promover en forma permanente, ante las autoridades de las entidades y organismos del sector público, la importancia y utilidad del Control Interno. • Capacitar a las Entidades del Estado bajo el ámbito de la Ley 10-07 en materia de Gestión de Riesgo Institucional y Control Interno. 	<p>Plan de implementación NOBACI.</p> <p>Requerimiento de asesoría por parte de las instituciones.</p> <p>Plan y cronograma de visitas a las instituciones.</p>
<p>Informes de Auditorías y recomendaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar y evaluar de acuerdo a las Normas de Auditoría Interna Gubernamental y estándares internacionales aplicables al sector público, tomando en cuenta los programas, objetivos, metas y resultados previstos en el Presupuesto, los siguientes aspectos, relacionados a: <ul style="list-style-type: none"> • Auditorías Especiales e Investigación • Administrativa 	<p>Solicitud de inspección / investigación.</p> <p>Planes de Auditoría.</p> <p>Solicitud de las entidades y organismos del Estado.</p>

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de sistemas informáticos • Auditorías legales • Auditorías financieras • Auditorías de ingeniería y arquitectura • Auditorías de salud <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar y evaluar la efectividad del control interno de las entidades organismos bajo el ámbito de la Ley 10-07 e informar a las respectivas instituciones y al Poder Ejecutivo, sus resultados en función de: <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos tributarios, no tributarios y de capital. • La confiabilidad de los estados anuales de ejecución presupuestaria. • La revisión, previa a su envío a la Cámara de Cuentas, del Estado Anual de Recaudación e Inversión de las Rentas que elabora la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. • Presentación de resultados de gestión pública. • La calidad y efectividad del sistema de seguridad y control de la tecnología informática. 	

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Certificación de Registro de Contratos.	Emite un documento que certifica la idoneidad de un contrato contraído entre el Estado y algún proveedor de este, luego de realizarse de manera exhaustiva el Análisis y Control de Calidad de la documentación soporte que respalda dicho documento.	Solicitud del Servicio.
Autorización de Órdenes de Pago	Es un servicio creado con el propósito de revisar el 100% de las órdenes de pago de las instituciones bajo el ámbito de la Ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional del Control Interno (SINACI).	Formulario de órdenes de pago (SIGEF) aprobado por la máxima autoridad.
Autorización de Nóminas	Revisión y Control de calidad de las novedades o actividades que se producen mensualmente en las nóminas, tales como: inclusiones, exclusiones, variaciones de sueldos, reclasificaciones, pagos de compensaciones, indemnizaciones, pagos de incentivos, control de duplicidades de cargos, cumplimiento con escalas salariales, entre otros.	Comunicación solicitando el servicio.
Certificado de tiempo laboral del servidor público	<ul style="list-style-type: none"> • La certificación de tiempo laboral del servidor público es un documento que certifica el tiempo de servicio de las personas que han ocupado u ocupan puestos o cargos en las instituciones pertenecientes al gobierno que tramitan o han tramitado sus nóminas a través de la Contraloría General de la República. • Las solicitudes de certificación de tiempo laboral deben ser realizadas por el beneficiario de la misma, siempre que este pueda demostrar mediante un documento de identidad, que es la persona 	<p>Solicitud (completar formulario requerido)</p> <p>Cédula de identidad</p>

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
	Solicitante o en su defecto por alguien que de manera escrita sea el apoderado de este para proceder a dicha solicitud, mediante un poder legal, debidamente notariado.	
Certificación de no objeción a los permisos de viajes al exterior	Consiste en un servicio dirigido a funcionarios y empleados que manejan fondos públicos a través del cual se les otorga una certificación que los autoriza a viajar al exterior.	Comunicación solicitando el servicio.
Registro de actos de alguacil y cesión de crédito	Analizar y dar seguimiento a las notificaciones que por acto de alguacil sean recibidas por la institución.	Acto de Alguacil
Análisis y Revisión de las ejecuciones presupuestarias de las entidades municipales	Consiste en analizar y revisar las ejecutorias de las entidades municipales siguiendo las normas y disposiciones legales establecidas con los fines de socializar los resultados con las autoridades correspondientes.	<p>Informes de ejecuciones presupuestarias de las entidades municipales.</p> <p>Informes de los hallazgos para validar resultados y poder llevar a cabo la socialización con las entidades municipales.</p>

1.5 Derechos y Deberes de los ciudadanos en relación con los servicios

Derechos

- Derecho a una resolución justa de las acciones administrativas.
- Derecho a presentar por escrito peticiones.
- Derecho a respuesta oportuna y eficaz de las labores administrativas.
- Derecho de participación en las actuaciones administrativas que tengan interés, especialmente a través de audiencias y de informaciones públicas.
- Derecho a elegir y acceder en condiciones de universalidad y calidad a los servicios de interés general de su preferencia.
- Derecho a opinar sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Administración Pública.
- Derecho a presentar quejas, reclamaciones y recursos ante la administración.
- Derecho a ser tratado con cortesía y cordialidad.
- Derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.



- Recibir los servicios de forma gratuita.
- Recibir un trato amable y cortés por parte del servidor que brinda el servicio.
- Tramitación de las solicitudes de los servicios en los plazos establecidos.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos de los diferentes servicios que ofrece la institución.
- Recibir información detallada sobre el estatus de la solicitud a través de la vía telefónica, escrita, de manera presencial o virtual.
- Ser notificado si se presenta retraso en el proceso de entrega del servicio.
- Conocer las leyes y normativas vigentes que regulan los servicios prestados por la institución.

Deberes

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- Observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la Administración Pública.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Cumplir con todos los requisitos para solicitar el servicio en cuestión.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.



1.6 Formas de comunicación/participación ciudadana

El ciudadano/usuarios puede ponerse en contacto con la institución de manera presencial, telefónica, escrita o virtual.

Los canales de contacto con los que cuentan los ciudadanos/usuarios en la institución son los siguientes:



Telefónica:

La Contraloría General de la República posee central telefónica con el número 809-682-1677 con un listado de extensiones para sus diferentes departamentos y unidades.

Presencial:

En el área de recepción se cuenta con personal capacitado, motivado y profesional con la responsabilidad de canalizar los requerimientos de los ciudadanos/usuarios, y se dispone de un buzón de sugerencia como medio para fomentar la calidad de servicio del personal.



La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) de conformidad con la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, con el objetivo de responder a las entidades y personas tanto públicas como privadas sobre las informaciones solicitadas a la institución, a través del correo electrónico: **oai@contraloria.gob.do**.



Contamos con una página web: **www.contraloria.gob.do**, a través de la cual el ciudadano/cliente puede encontrar las diferentes informaciones de la institución.



Por correo electrónico: **contacto@contraloria.gob.do**



Redes Sociales:

Tenemos una plataforma digital con presencia en las principales redes sociales: [@ContraloriaRD](#).



Twitter



Facebook



Instagram



Youtube

**Encuesta de satisfacción sobre los servicios ofrecidos:**

El usuario/cliente puede expresar sus opiniones y sugerencias a través de las diferentes encuestas para medir los niveles de satisfacción, los resultados de las mismas sirven como fuente para mejorar los servicios prestados.



2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS



2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

- **Tiempo de Respuesta**

Se refiere al compromiso que asume la institución de cumplir con los horarios y tiempos establecidos en los servicios ofrecidos a sus usuarios/clientes.



2.2 Compromisos de Calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Certificación de Registro de Contratos	Tiempo de respuesta	72 horas laborables	Cantidad de Registros de Contratos procesados en un tiempo menor o igual a 72 horas laborables sobre el total de Registros de Contratos recibidos mensualmente.
Autorización de Órdenes de Pagos	Tiempo de respuesta	72 horas laborables	Cantidad de Órdenes de Pago procesadas en un tiempo menor o igual a 72 horas laborables sobre el total de Órdenes de Pago recibidas mensualmente.
Autorizaciones de Nóminas	Tiempo de respuesta	48 horas laborables	Cantidad de Nóminas procesadas en un tiempo menor o igual a 48 horas laborables sobre el total de Nóminas recibidas mensualmente.

Nota: para los resultados de puntualidad se omiten aquellos trámites que generaron Requerimientos de Información (RI) de solicitudes que ingresan al sistema careciendo de documentos necesarios para la aprobación o certificación del trámite por parte del solicitante, igualmente son excluidos los trámites de instituciones que están implementando los sistemas de la CGR en sus versiones piloto, debido a que aún se encuentran en la fase de aprendizaje y también los expedientes que por diferentes validaciones se encuentran en estatus de análisis de fondo.

2.3 Compromisos de mejora

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
<p>Implementar programa para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Contraloría.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de Órdenes de Pago • Certificación de Registro de Contratos 	<p>Asegurar la satisfacción de los usuarios mediante la evaluación rutinaria de la prestación del servicio de forma que se identifiquen y analicen las oportunidades de mejora y se propicie la mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Revisión de las plantillas de encuestas de satisfacción para todos los servicios ofrecidos -Aplicación de encuestas - Evaluaciones de resultados -Propuestas de mejora 	<p>Planificación y Desarrollo</p> <p>Comunicaciones</p> <p>Responsables de los procesos</p>	<p>12 meses (Después de la aprobación de la carta)</p>

2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género

La ubicación de la Contraloría General de la República, cuenta con un excelente acceso al transporte público, lo que facilita al ciudadano entrar en contacto con nuestros servicios de una manera fácil. Contamos con un ascensor y una rampa para el acceso de personas discapacitadas. Brindamos a todos los ciudadanos un ambiente acogedor, una buena iluminación, un clima agradable y un trato personalizado.

En adición, se ha establecido como una norma del Departamento de Certificación de Cargos, atender con preferencia a las personas con discapacidad, embarazadas y a las mayores de 65 años.

2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Gestión de la calidad

La Contraloría General de la República ha logrado avances a nivel de desarrollo institucional y calidad en la gestión, realizando diferentes esfuerzos y obteniendo logros que aportaron al fortalecimiento y mejora de la gestión, igualmente a la mejora de la

calidad y la adecuación de las funciones que han servido de apoyo para el cumplimiento de los retos y la misión de la institución.

Como resultado de la implementación en la institución del Modelo Marco Común de Evaluación (CAF), iniciada en el año 2015, esfuerzo llevado a cabo bajo la coordinación de la Dirección de Planificación y Desarrollo acompañado de un equipo multifuncional, se ha establecido en toda la institución un esquema de trabajo enfocado a la calidad y a la mejora continua de sus procesos y servicios, lo que se evidencia en el hecho de que consecutivamente en los años 2015 y 2016 las ejecutorias realizadas fueron plasmadas en el autodiagnóstico y memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias del Sector Público donde la Contraloría fue galardonada en la Categoría Plata del mencionado premio en sus versiones 2015 y 2016.

Durante el año 2017 en la institución se continuó con la incorporación y el mantenimiento de la calidad y la mejora continua, realizando por tercer año el autodiagnóstico de la gestión y la presentación de la Memoria de Postulación al premio versión 2017, mejorando sus resultados y manteniendo el galardón en la categoría Plata, lo que indica que la institución ha mantenido los esfuerzos para la calidad y la mejora continua.



Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias 2017



La Contraloría General de la República ha participado en el Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias del Sector Público, siendo galardonada con Medalla de Plata para los años 2015, 2016 y 2017.

Para la postulación de este premio, adoptó el Marco Común de Evaluación o Common Assessment Framework (CAF); esta es una herramienta que ayuda a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento.



Gestión de medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Como resultado del esfuerzo, la entrega y el compromiso asumido por la Contraloría General de la República a través de la coordinación del Departamento de Seguridad se aúnan los esfuerzos para que en las operaciones que se realizan en la institución se garantice la seguridad del personal, visitantes e infraestructura.

- Contribución a la formación del Comité Mixto de Seguridad y Salud.
- Evaluaciones de Riesgos hechas a las infraestructuras de la institución.
- Levantamientos de Seguridad a los equipos de detención y apoyo en caso de posible incendio (Detectores de Humos, Extintores, Señalizaciones).
- Mejoras en los equipos de Sistemas CCTV y Radios de Comunicación.
- Creación y difusión de Planes de Evacuación y Emergencias en caso de incendio, terremoto o huracanes.
- Procedimientos en caso de Control de Acceso, personas

entrenadas en manejo de crisis, toma de rehenes, accidente en vehículos de la institución, accidentes a empleados dentro de la Institución e instructivo para casos de emergencias

- Instalación de arco detector de metales.
- Asignación de Personal de Seguridad a personal VIP, en los casos que apliquen.
- Simulacros de evacuación y emergencia en caso de incendio.
- Seguridad y mantenimiento a los solares de la institución/ Área externa.
- Capacitación y Entrenamiento al personal Militar sobre:
 - a) Control de Acceso; Uso y manejo de extintores; Cortesía y Disciplina; Manejo de Crisis; Primeros Auxilios.



La Contraloría General de la República procuró el bienestar y salud de sus colaboradores. En este sentido durante el 2017 realizó diferentes acciones para prevenir los riesgos laborales de la mano con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Jornadas de Salud 2017			
NO.	Jornadas de Salud	Mes	Cantidad de colaboradores atendidos
1	Charla sobre Orden y Limpieza en el lugar de trabajo	Marzo	21
2	Jornada de Salud Cardiovascular	Junio	86
3	Jornada de Salud Infantil	Agosto	39
4	Jornada de Salud Femenina	Octubre	25
Total			171

En cumplimiento a la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, la Administradora de Riesgo Laboral entre el 18 y 20 de enero del 2017 realizó una evaluación de riesgo a la Contraloría. Entre los puntos que recomendó la ARL se encuentran el mantenimiento de las medidas correctoras, realización de evaluaciones específicas periódicamente, mediciones ambientales, cursos de formación como seguro de riesgo laboral, orden y limpieza en el trabajo y ergonomía, asesoría al comité mixto de seguridad; crear políticas preventivas y definir las funciones y compromisos de prevención en cada nivel sugerido. Donde al momento de efectuar la validación de los resultados obtenidos la mayoría fueron cumplidos, los puntos recomendados a implementar se encuentran en los planes del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Reforestación

Contraloría General de la República realiza jornada de reforestación en San Pedro de Macorís.

La Contraloría General de la República (CGR) realizó una jornada de reforestación en el Batey Jaguar de la comunidad El Soco, en San Pedro de Macorís, donde sembraron unas mil 500 plantas de caobas con el propósito de contribuir a la conservación del medio ambiente y la biodiversidad.

Con la jornada la CGR se une a las acciones desarrolladas por el Gobierno dominicano encaminadas a fomentar como prioridad nacional la reforestación del país, la conservación de los bosques y la renovación de los recursos forestales, tal como dispone el numeral 2 del artículo 17 de la Constitución Dominicana.

La iniciativa se realizó dentro del marco del Mes de la Reforestación en el que desde hace varios años la Contraloría participa aplicando una política de apoyo a la conservación del medio ambiente contribuyendo así con la vida y bosque.



3 QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

La Contraloría General de la República, ha diseñado un espacio en su página web para acoger sugerencias y denuncias, a través del cual los ciudadanos/clientes pueden manifestar sus inquietudes y expectativas relacionadas a los servicios que ofrece la institución. Este espacio se puede localizar en la zona de transparencia de nuestra página de internet: www.contraloria.gob.do

Por correo electrónico: contacto@contraloria.gob.do o en la central telefónica 809-682-1677, Ext. 2221-2222.

A través del correo ordinario de la Contraloría General de la República, Código Postal 10205, Santo Domingo, República Dominicana.

Buzón de quejas y sugerencias: disponible para los ciudadanos, sirviendo para la institución como fuente para la mejora de la calidad de los servicios prestados.

Línea de Atención ciudadana (311): para denuncias, quejas y reclamaciones, o vía web: www.311.gob.do.

El tiempo establecido para responder las quejas y sugerencias reportadas en cualquier punto de contacto es de diez (10) días hábiles, a partir de la fecha de recepción de las mismas.

3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente.

Si por alguna circunstancia la Contraloría General de la República incumpla con los tiempos de servicio comprometidos en esta carta, el ciudadano podrá realizar reclamaciones a la unidad responsable de la misma. El ciudadano recibirá una comunicación firmada por el Contralor General de la República presentando disculpas por no haber recibido el servicio de manera oportuna y se comprometerá a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos adecuadamente. Una vez recibida la queja o reclamación del ciudadano/cliente, el tiempo de respuesta a la medida de subsanación será un máximo de diez (10) días laborables.

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios.

Durante el año 2017 la Contraloría General de la República (CGR) implemento varios proyectos que contribuyeron con su modernización y el fortalecimiento de su capacidad operativa, tales como:

- Resolución 001-17: la CGR estableció los parámetros para la implementación y funcionamiento de las cinco Normas Básicas de Control Interno en las instituciones bajo el ámbito de la Ley 10-07.
- La Contraloría diseñó la herramienta tecnológica denominada “Sistema en línea para el Diagnóstico de las NOBACI”. Con este sistema las instituciones ya no tienen que validar de forma manual los avances de su implementación; para tales fines también se elaboró un video tutorial que indica qué hacer en cada parte del proceso.
- 1292 servidores públicos, de unas 282 entidades del Estado dominicano fueron capacitados a través de talleres prácticos que les enseñaban como aplicar las NOBACI en sus respectivas instituciones.
- 154 instituciones actualmente se encuentran en proceso de implementación de las NOBACI.
- 413 visitas han realizados los técnicos de la CGR a las instituciones bajo el ámbito de la Ley 10-07 para asesorarles sobre cómo pueden y deben cumplir con de los requisitos de los procesos necesarios para producir los Registros de Contratos y la Órdenes de Pago.

Nuevos proyectos puestos en marcha:

- SUAI TRE CHEQUES - Sistema para las autorizaciones de las órdenes de pagos a través de cheques totalmente en línea y con doble nivel de verificación.
- 347 colaboradores de la CGR y del SNS fueron capacitados en el manejo y uso del Sistema SUAI TRE CHEQUES: 70 Auditores Internos y Encargados de la CGR y 277 técnicos del Servicio Nacional de Salud.
- En 140 hospitales, la CGR junto al SNS realizó el levantamiento de la información sobre el estatus de la infraestructura tecnológica.
- 58,936 Contratos fueron registrados.
- 359,318 Órdenes de pago fueron revisadas y validadas.
- 26,656 Certificaciones de Cargos fueron emitidas a solicitud de los ciudadanos beneficiarios.
- 353 Certificaciones de No Objeción fueron emitidas durante el 2017.

Fortalecimiento de la transparencia con apoyo de la tecnología:

La Contraloría General de la República, está notificando a los proveedores y contratistas del Estado sobre las devoluciones de sus expedientes. Con esto se procura fortalecer aún más la

transparencia y cerrar posibles brechas que puedan prestarse a desinformaciones sobre los procesos de contratación del Gobierno dominicano con los proveedores.

- Campaña Contraloría te Escucha: vía de comunicación ciudadana para recibir denuncias sobre hechos o conductas de un posible curso irregular en el ofrecimiento de nuestros servicios.

Proyectos del 2018

El 2018 será mejor para la transparencia cuando entren en vigencia:

- 65 nuevas instituciones más están en proceso de registro para ser incorporadas al sistema de registro de NOBACI en los próximos meses.
- El Manual de Auditoría Interna Gubernamental (MAIG). Tiene como objetivo servir de instrumento técnico para unificar criterios y proporcionar las bases para su aplicación en las intervenciones de la Contraloría conforme a las mejores prácticas internacionales aplicadas al sector público.
- La Guía de Auditoría del Control Interno (ACI). Esta delimita los procedimientos de control interno posterior para comprobar la aplicación y efectividad de los controles previos.
- La Guía de Auditoría Financiera (AFI). Permite evaluar la confiabilidad de los estados anuales presupuestarios y financieros de las entidades y organismos que conforman el ámbito de la Ley 10-07.

- El Proyecto de Declaración sobre Autorización de las Órdenes de Pago. Permite evaluar el cumplimiento de la aplicación de los controles previos o autocontroles de las órdenes de pago y demás a que se refiere la Ley 10-07.
- El Proyecto de Declaración Técnica sobre los Principios del Sistema Nacional de Control Interno (SINACI) y del proceso de Control Interno. Ampliaremos el marco de referencia técnico del control interno y de manera específica, los principios en que se fundamenta el SINACI y el proceso de control interno que ejecuta cada entidad u organismo, de manera que se tenga una comprensión consistente y uniforme que facilite el respeto y cumplimiento de los mismos en todos los niveles.
- El Proyecto de Reglamento para el Registro de Contratos de Compras y Adquisiciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones. Este permitirá brindar orientación sobre la forma en que deben entenderse los principios, teniendo en cuenta dos jerarquías:

Principios rectores del SINACI

- Principios del Proceso de Control Interno que cubren el diseño y funcionamiento del Sistema de Control a nivel de cada institución.



Condições de certeza, pertinencia y oportunidad de la información financiera y administrativa de las entidades y los organismos del ámbito de la ley, derivadas de haber sido procesada de acuerdo a los principios, normas, sistemas y

procedimientos establecidos, que permiten que dicha información sea considerada válida para ser utilizada en el proceso de transparencia o de rendición de cuentas y en la toma de decisiones de gerencia pública.



Legalidad

Condición de los actos administrativos, las operaciones y las actividades de las entidades y los organismos públicos, de ser ejecutados acatando el marco regulatorio dado por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la normatividad básica de control interno emitida por la Contraloría General de la República, en su calidad de órgano rector del SINACI, y de la normatividad técnica de los sistemas que conforman o se relacionan con el Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), debidamente emitida por los respectivos órganos rectores.



Transparencia

Conjunto de medidas de información y comunicación interna y externa, de las entidades y los organismos del ámbito de la ley, que proporcionan y facilitan el acceso a la misma de las autoridades jerárquicas, los órganos de control, los órganos de la sociedad civil y los ciudadanos con legítimo interés, a efecto de que puedan conocer tanto la manera cómo se recaudan, manejan e invierten dichos recursos como los resultados obtenidos.



Probidad

Actitud permanente de los servidores públicos, en consonancia con la integridad, rectitud y demás valores morales, en la cual descansa principalmente el control interno de los recursos públicos. Los servidores públicos deben ser integérrimos, es decir, tener el más alto grado de conducta ética; sus estándares de conducta en el ejercicio de la función pública deben ir más allá del cumplimiento de la Ley.



Economía

Costo mínimo posible o razonable, determinado por la ausencia de despilfarro de recursos humanos, materiales y financieros insumidos en la ejecución de las operaciones o en la obtención de los resultados y las metas institucionales, por las entidades y los organismos públicos bajo el ámbito de la ley. La economía siempre se debe visualizar desde el punto de vista de la eficacia, la efectividad o de los objetivos logrados y metas alcanzadas.



Eficacia

Logro de los objetivos, resultados o metas previstos en el presupuesto institucional o en los planes operativos anuales, resultado de la ejecución de los planes y los programas de gobierno y en función del desarrollo económico y social del país y del interés público en general.



Eficiencia

Relación entre los objetivos o resultados logrados o metas alcanzadas por una operación, área o gestión de las entidades y los organismos bajo el ámbito de la ley y los insumos invertidos para lograrlos (productividad); comparada con un estándar de desempeño, para indicar la calidad de la ejecución de una operación de un área específica o, de la gestión pública institucional en general.



Responsabilidad

Obligación de los servidores públicos, en los diferentes niveles jerárquicos de la estructura organizacional de las entidades y los organismos del ámbito de la ley, de responder o dar cuenta, públicamente, tanto de la forma cómo se recaudaron, manejaron e invirtieron los recursos públicos confiados a su custodia, manejo o inversión, como de los resultados obtenidos y las metas alcanzadas en su gestión.

4.2 Datos de contacto

Para acceder a la Contraloría General de la República se puede hacer de las siguientes formas:

- 🔗 **Central Telefónica:** (809) 682-1677
- 🔗 **Página Web:** www.contraloria.gob.do
- 🔗 **Correo electrónico:** contacto@contraloria.gob.do
- 🔗 **Visitándonos:** Av. México, No. 45. Gazcue, Edificio de Hacienda, 3er. Piso

4.3 Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso

El área responsable de recibir, procesar y tramitar todo lo concerniente a la Carta de Compromiso es la Oficina de Acceso a la Información, ubicada en el lateral izquierdo de la recepción, el teléfono de contacto es el (809) 682-1677 Ext. 2330.

4.4 Medios de acceso y transporte hacia la Institución

El ciudadano/cliente puede acceder a los servicios de la institución visitándonos a nuestra sede, ubicada en la siguiente locación, tal cual se señala en el mapa a continuación.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.