



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Dirección General de Presupuesto

Septiembre 2019 - Septiembre 2021



**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**

ÍNDICE

Prólogo	5
1. Información de Carácter General y Legal	
1.1 Datos identificativos y fines de la institución	8
1.2 Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	12
1.3 Mapa de producción	13
1.4 Relación de servicios que se ofrecen	14
1.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	16
1.6 Formas de comunicación / participación ciudadana	18
2. Compromisos de Calidad Ofrecidos	
2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan	22
2.2 Compromiso de calidad	23
2.3 Compromisos de mejora	24
2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	24
2.5 Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	25
3. Quejas, Sugerencias y Medidas de Subsanación	
3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias	28
3.2 Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido presentado adecuadamente	29
4. Información Complementaria	
4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	32
4.2 Datos de contacto	34
4.3 Identificación y datos de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso	36
4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución	37



PRÓLOGO

La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), órgano rector del Sistema Presupuestario Dominicano, consciente de su elevado compromiso con la transparencia y la calidad del gasto público, asume con sentido de la mayor responsabilidad la publicación de su Carta Compromiso al Ciudadano. Para su cumplimiento se requerirá mantener los servicios ofrecidos conforme a los más altos estándares de calidad y a las mejores prácticas internacionales, fomentando la participación, integración y comunicación permanente de los ciudadanos a las acciones vinculadas a los diferentes procesos presupuestarios.

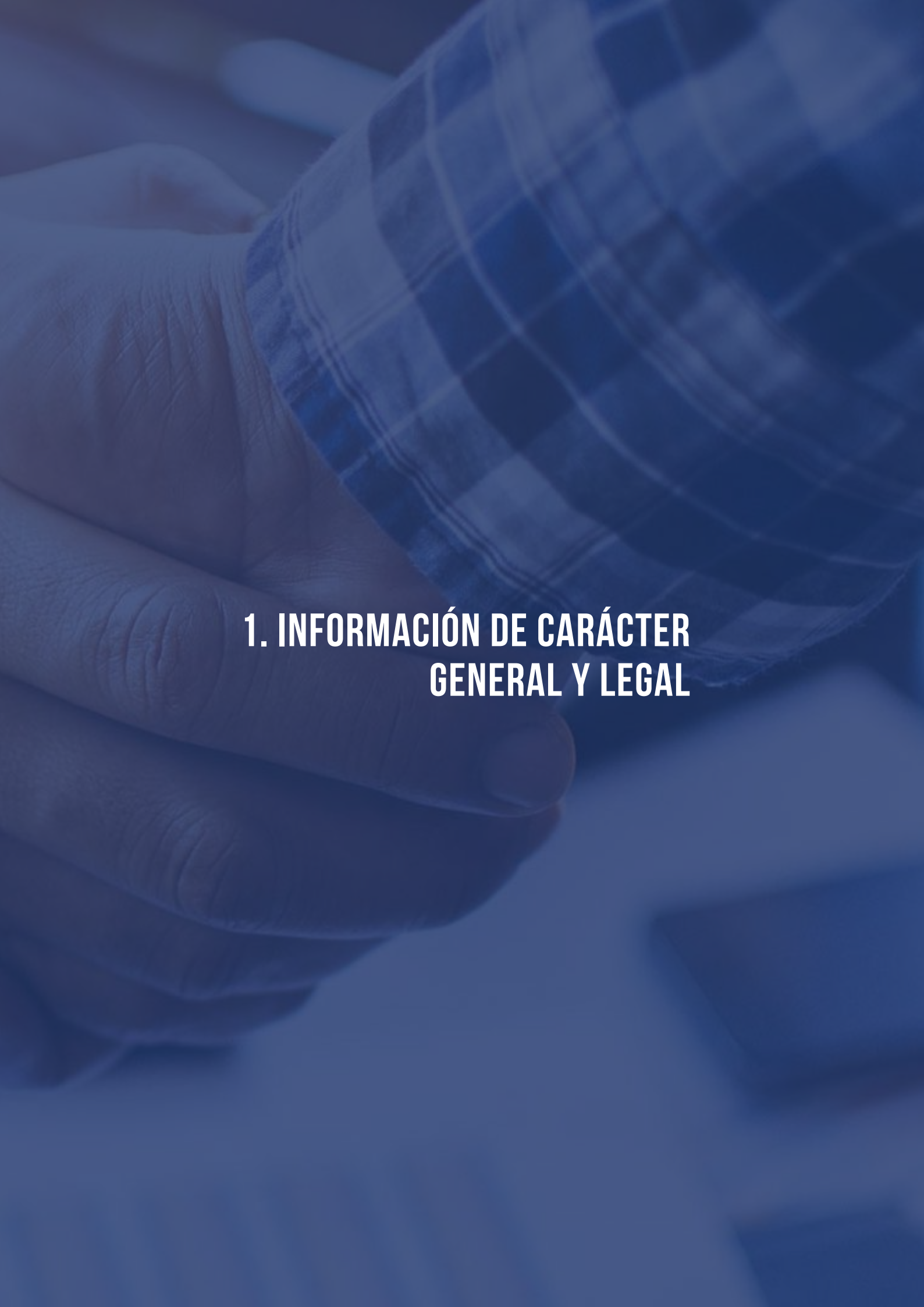
Con esta publicación, la Dirección General de Presupuesto facilita el ejercicio del derecho del ciudadano a conocer como son utilizados los recursos públicos y de recibir oportunamente información requerida. Así mismo, la institución manifiesta su inquebrantable voluntad de mantener la mejora continua de la regulación, dirección y gestión del Sistema Presupuestario Dominicano, para contribuir así a la asignación eficiente de los recursos públicos, a la sostenibilidad fiscal y a la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.



Luis Reyes Santos

Viceministro de Presupuesto, Patrimonio
Contabilidad y Director General de
Presupuesto.



A close-up photograph of a hand holding a blue and white checkered cloth. The hand is positioned on the left side of the frame, with the thumb and index finger visible. The cloth is draped over the hand, showing its texture and the pattern. The entire image is covered with a semi-transparent blue overlay, which makes the colors appear more muted and gives it a professional, corporate feel.

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines de la institución

La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), es el Órgano Rector del Sistema Presupuestario Dominicano, encargado de regular el conjunto de principios, normas, herramientas y procesos que rigen la gestión de las diferentes etapas del ciclo presupuestario, con la finalidad de que se realice la asignación y uso de los recursos públicos, de la forma más eficiente y eficaz posible, a fin de lograr el cumplimiento de las políticas, objetivos y planes del Gobierno.

En base a lo que establece la Ley No. 423-06 Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, Capítulo II, Artículo 08, de fecha 17 de noviembre del 2006, la institución tiene las siguientes funciones:

- Participar en la formulación de la política fiscal y en la propuesta de la política presupuestaria anual.
- Elaborar el Presupuesto Plurianual del Sector Público No Financiero, el que será elevado a consideración del Secretario de Estado de Finanzas (actual Ministro de Hacienda), para ser sometido a la aprobación del Consejo Nacional de Desarrollo (actual Consejo de Ministros).
- Elaborar y comunicar las normas e instructivos técnicos, procedimientos y metodologías para la formulación de los presupuestos anuales de los organismos públicos comprendidos en la ley.
- Dictar las normas e instructivos técnicos, procedimientos y metodologías para la programación de compromisos, modificaciones presupuestarias y evaluación física y financiera ex-post de la ejecución de los presupuestos de los organismos públicos comprendidos en la Ley Orgánica de Presupuesto.
- Analizar los anteproyectos de presupuesto de los organismos comprendidos en el Título III de la Ley Orgánica de Presupuesto y su compatibilidad con la política presupuestaria aprobada y, cuando corresponda, realizar las modificaciones que considere necesarias, previa consulta a los respectivos organismos públicos.
- Analizar los proyectos de presupuestos de los organismos públicos contemplados en los Títulos IV y V de la Ley Orgánica de Presupuesto, a través del Secretario de Estado de Finanzas (actual Ministro de Hacienda), elevarlos a consideración del Presidente de la República.
- Elaborar el Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Ley de Gastos Públicos (actual Proyecto de Ley del Presupuesto General del Estado).
- Preparar el Presupuesto Consolidado del Sector Público.
- Preparar la distribución administrativa del Presupuesto de Ingreso y Ley de Gastos Públicos.
- Analizar y realizar los ajustes y modificaciones de los presupuestos del Gobierno Central, de las Instituciones Descentralizadas y Autónomas Públicas no Financieras y de las Instituciones de la Seguridad Social, de acuerdo con las atribuciones que fijen las disposiciones generales de las leyes anuales de presupuesto y el reglamento de la Ley Orgánica para el Sector Público.
- Preparar, tomando en consideración la programación financiera anual elaborada por la Tesorería Nacional y actualizada periódicamente, la programación de la ejecución presupuestaria, estableciendo las cuotas periódicas de compromisos de las entidades comprendidas en el Título III, de la Ley Orgánica de Presupuesto No. 423-06, las que serán aprobadas por el Secretario de Estado de Finanzas (actual Ministro de Hacienda).
- Evaluar la ejecución física y financiera de los presupuestos de los organismos comprendidos en el Título III, de la Ley Orgánica de Presupuesto y elaborar informes sobre el cumplimiento de los objetivos y metas previstas, así como los desvíos producidos y los que se estime ocurrirán durante el ejercicio presupuestario.
- Elaborar y publicar informes periódicos y anuales de la ejecución física y financiera del presupuesto, de acuerdo a lo que establezca la reglamentación de la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público y de conformidad con lo previsto en el Capítulo V de la Ley No. 126-01 que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- Asesorar al Secretario de Estado de Finanzas (actual Ministro de Hacienda) sobre cualquier tema referido al sistema presupuestario que le sea requerido.
- Asesorar en materia presupuestaria a los organismos públicos cuyos presupuestos son regidos por esta ley.
- Realizar las demás actividades que le confiera el reglamento de aplicación de esta ley.

En adición a las funciones dadas a DIGEPRES mediante la Ley No. 423-06 Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, el Artículo 5 del Reglamento de Aplicación, aprobado mediante el Decreto No. 492-07, dispone las siguientes funciones:

- Participar en la elaboración de las proyecciones del marco financiero y de la política presupuestaria anual.
- Elaborar y mantener actualizados, en coordinación con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, los clasificadores presupuestarios siguiendo los criterios fijados en el Reglamento, los que serán aprobados mediante Resolución del Secretario de Estado de Hacienda (actual Ministro de Hacienda).
- Indicar, mediante unidades de medidas simples, homogéneas y representativas, las realizaciones de las políticas y acciones de los distintos organismos del sector público.
- Coordinar la elaboración de indicadores de relaciones físico – financieras.
- Elaborar las metodologías de evaluación física y financiera establecidos en el Literal I del Artículo 8 de la Ley Orgánica de Presupuesto, así como de los informes respectivos.
- Elaborar informes ejecutivos, sobre los avances y logros alcanzados, así como de los impedimentos que pudieran afectar la eficiencia de la gestión gubernamental.
- Desarrollar, a través del Centro de Capacitación en Políticas y Gestión Fiscal (CAPGEFI), la capacitación programada a nivel de todas las instituciones y organismos involucrados en el proceso presupuestario.

MISIÓN

Regular, dirigir y gestionar de forma transparente el Sistema Presupuestario Dominicano, aportando herramientas y brindando servicios que aseguren la asignación eficiente y oportuna de los recursos públicos, contribuyendo así a la mejora de la calidad del gasto, a la sostenibilidad fiscal y a la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana.

VISIÓN

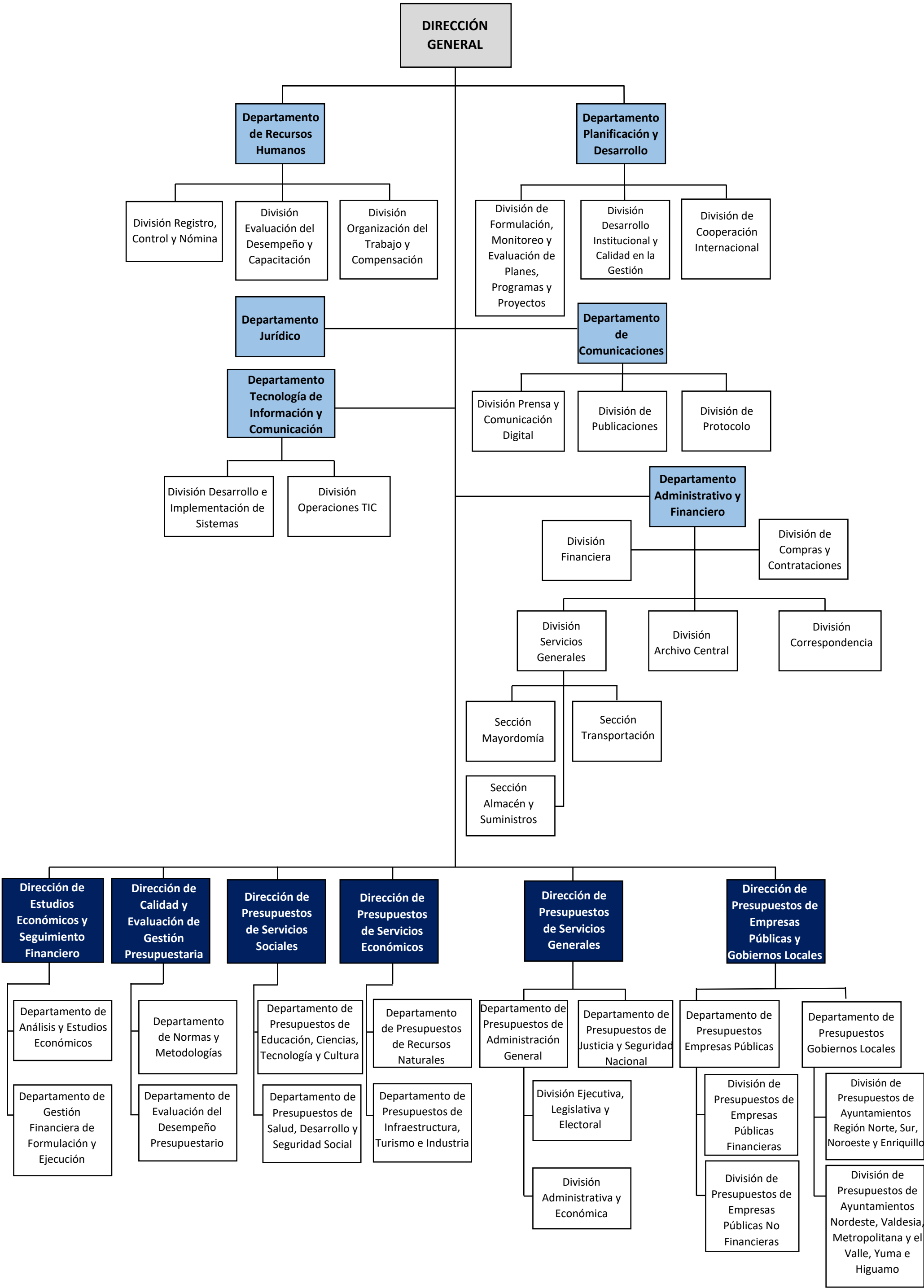
Institución modelo de Latinoamérica en la gestión presupuestaria plurianual, consolidada, participativa, transparente y orientada a resultados, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales y con los más altos estándares de calidad en los servicios.

VALORES

- **Compromiso:** honramos nuestras obligaciones y nuestra promesa de calidad, con una fuerte vocación de servicio público, aportando al desarrollo del país.
- **Trabajo en Equipo:** trabajamos de forma integrada y colaborativa, focalizados en el logro de los resultados institucionales, manteniendo un ambiente de trabajo positivo y constructivo.
- **Excelencia:** procuramos un desempeño sobresaliente en el ejercicio de nuestras labores, con fina atención a los detalles, y un profundo cuidado por la calidad, la agilidad, y la satisfacción de nuestros clientes y usuarios.
- **Transparencia:** obramos con ética, apertura y claridad, a la vez que facilitamos el acceso a la información pública relacionada con nuestras funciones.
- **Integridad:** somos un equipo formado por individuos de la más alta e intachable calidad moral, comprometidos con la ética y el servicio, obrando de forma intachable, proactiva y honesta y responsable.



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto
Organigrama Estructural





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

La Ley No. 423-06, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, es la norma que rige todo el ciclo presupuestario.

Además la DIGEPRES se apoya en las siguientes leyes, reglamentos y normas para el ejercicio de sus funciones:

LEYES

- Constitución de la República, del 13 de junio de 2015.
- Ley No. 200-04, sobre Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004.
- Ley No. 10-07, Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, de 08 enero de 2007.
- Ley No. 5-07, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera, del 08 de enero de 2007.
- Ley No. 340-06, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, del 18 de agosto de 2006.
- Ley No. 6-06, de Crédito Público, del 20 de enero de 2006.
- Ley No. 567-05, de Tesorería Nacional, del 30 de diciembre de 2005.
- Ley No. 126-01, que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, del 27 de julio de 2001.
- Ley No. 494-06, de Organización de la Secretaría de Estado de Hacienda, del 27 de diciembre de 2006.
- Ley No. 41-08, sobre Función Pública, del 16 de enero de 2008.
- Ley No. 247-12, Orgánica de Administración Pública, del 9 de agosto de 2012.
- Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública, del 28 de diciembre de 2006.
- Ley No. 496-06, que crea el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo MEPYD, del 28 de diciembre de 2006.
- Ley 107-13, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 08 de agosto de 2013.

REGLAMENTOS

- Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, aprobado mediante Decreto No. 492-07, del 30 de agosto de 2007.

1.3 Mapa de producción

Objetivo Institucional	Macro procesos	Procesos	Producto o servicio	Destinatario
Gestionar de forma eficaz y eficiente el sistema presupuestario dominicano	Formulación Presupuestaria	Gestión de elaboración y actualización de clasificador presupuestario y estructura programática	Creación, revisión y actualización de las estructuras programáticas	Instituciones del Gobierno Central, Organismos Autónomos y Descentralizados no Financieros, Instituciones Públicas de la Seguridad Social
	Ejecución Presupuestaria	Gestión de programación y reprogramación de cuotas para comprometer	Programación Anual y Trimestral de Cuotas para Comprometer	
			Reprogramación de Cuotas de Compromisos	
		Gestión de emisión de certificaciones presupuestarias	Certificación de apropiación presupuestaria	
		Gestión de elaboración y aprobación de modificación de presupuesto	Elaboración y aprobación de modificaciones presupuestarias	
		Gestión de anticipos financieros	Anticipos financieros	
	Gestión de capacitaciones y entrenamiento	Gestión de capacitaciones	Capacitación en temas presupuestarios	Instituciones del Gobierno Central, Organismos Autónomos Y Descentralizados no Financieros, Instituciones Públicas de la Seguridad Social, Ayuntamientos, Juntas Municipales y Empresas Públicas
		Gestión de asistencia técnica	Asistencia técnica en temas presupuestarios	

1.4 Relación de servicios que se ofrecen

Servicio	Descripción	Requisitos
Creación, revisión y actualización de las estructuras programáticas	El proceso de solicitud de creación, revisión y actualización de las estructuras programáticas institucionales, antecede al proceso de elaboración de anteproyecto de presupuesto institucional el mismo permite a las instituciones del sector público dominicano, en común acuerdo con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), identificar acciones presupuestarias, a través de la correcta definición de las categorías programáticas (programas, subprogramas, proyectos, actividades y obras), con el propósito de que la asignación de recursos financieros este conforme a la misión, visión y estructura organizacional de las referidas instituciones.	Completar el formulario para la solicitud del cambio a realizar y la institución procede a trabajar la solicitud.
Programación anual y trimestral de cuotas para comprometer	Es el instrumento mediante el que las instituciones y sus correspondientes unidades ejecutoras indican la generación de sus compromisos con afectación a los presupuestos vigentes.	Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y vía correo electrónico.
Reprogramación de cuotas de compromisos	Servicio mediante el cual las instituciones realizan la reprogramación de cuota trimestral mensualizada de disminución, adición o compensación de acuerdo a las necesidades y prioridad de gasto.	Realizar solicitud mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y vía correo electrónico.
Certificación de apropiación presupuestaria	Consiste en la emisión de certificaciones por parte la DIGEPRES, indicando el monto disponible de apropiación de las instituciones, conforme a las cuentas a ser afectadas.	Realizar la solicitud mediante el envío de un oficio formal.
Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	Esta se basa en aprobar cambios en las asignaciones presupuestarias tanto de ingresos como de gastos a las necesidades de las instituciones públicas.	Realizar solicitud mediante un oficio formal.
Anticipos Financieros	Son adelantos de transferencias a lo establecido en el plan de ejecución presupuestaria, amparadas en el presupuesto disponible de las instituciones, para la ejecución de gastos.	Realizar solicitud mediante un oficio formal.
Capacitación en Temas Presupuestarios	Desarrollar capacidades presupuestarias a quienes las requieran en las instituciones públicas.	Realizar la solicitud del tipo de capacitación a impartir por la DIGEPRES.
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	La institución apoya y asesora en materia presupuestaria, a partir de las solicitudes que realicen las instituciones durante las actividades presupuestarias.	Realizar las solicitudes mediante los diversos canales institucionales (teléfono, correo electrónico y de manera presencial en caso de ser necesario) especificando el tipo de asistencia requerida.



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

DERECHOS

- Derecho a formular alegaciones en cualquier momento del procedimiento administrativo.
- Derecho a presentar quejas, reclamaciones y recursos ante la administración.
- Derecho al acceso a la información de la administración, en los términos establecidos en la Ley 200-04, que regula la materia.
- Derecho a tener conocimiento de las decisiones que toma el gobierno y solicitar información, para velar por la transparencia en el uso de los recursos públicos.
- Derecho a conocer sobre el control de los gastos y usos de los recursos públicos, aprobados por el Congreso Nacional, los informes de la Cámara de Cuentas y las auditorías de la Contraloría General de la República.
- Derecho a acceder a la información contenida en actas y expedientes de la Administración Pública, dentro de los parámetros establecidos por la ley, así como estar informado periódicamente, cuando lo requiera, de las actividades que desarrollan las entidades y personas que ejercen una función pública.
- Derecho a poder buscar, solicitar, recibir y difundir información perteneciente a la Administración del Estado, así como formular consultas a las entidades y personas que ejercen una función pública, obtener copias de los documentos con informaciones sobre el ejercicio de las actividades de la competencia de las entidades públicas.



DEBERES

- Conocer la naturaleza de una institución a los fines de realizar solicitudes acordes a las funciones que esta ejerce.
- Notificar por escrito sobre limitaciones y excepciones para hacer visible la información solicitada de manera oportuna.
- Cumplir con los requerimientos establecidos por la institución para la solicitud de servicios.
- Recibir la información ofrecida por la institución, respetando el tiempo establecido, el formato existente y la vía acordada en el formulario de solicitud.
- Comunicar las irregularidades en los servicios prestados por las instituciones públicas a través de los canales establecidos.
- Ofrecer un comportamiento respetuoso al personal de la institución que esté brindando el servicio.
- Reportar a través de los canales institucionales cualquier insatisfacción con el servicio recibido.



1.6 Formas de comunicación / participación ciudadana

El Cliente/Ciudadano puede solicitar cualquier información relativa a nuestros servicios.

De Forma Presencial:

- **Instalaciones DIGEPRES:** El ciudadano puede acceder personalmente a los servicios, visitando la recepción, donde recibirá la orientación inmediata y adecuada para los servicios ofrecidos por la DIGEPRES. Estamos ubicados en el Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en la Av. México esq. Leopoldo Navarro, 4to. y 5to. Piso, Sector Gazcue, Santo Domingo, D.N. en un horario de lunes a viernes de 08:00 Am hasta las 04:30 Pm.
- **Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI):** La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) cuenta con una de Acceso a la Información Pública (OAI), encargada de facilitar las informaciones que requieran los ciudadanos, de acuerdo al mandato de la Ley No. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública, la cual está integrada por un representante de Acceso a la Información (RAI) debidamente identificado a través del teléfono 809 - 687 - 7121 Ext. 1038 y el correo electrónico: info@digepres.gob.do.
- **Buzones de Quejas y Sugerencias:** Están ubicados en nuestras áreas de recepción, por este canal el ciudadano puede expresar sus opiniones sobre los servicios brindados, utilizando el formulario de quejas y sugerencias y depositándolo en el buzón; semanalmente se revisan los buzones con el fin de dar respuesta a las inquietudes de los Clientes/Ciudadanos.

Vía Telefónica:

- **Teléfono Institucional:** El Cliente/Ciudadano puede comunicarse a la Dirección General de Presupuesto vía telefónica a través del número: 809-687-7121, en horario de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 4:30 P.M.
- **Sistema de Atención Ciudadana 311 y *462:** El ciudadano puede acceder al Sistema 311 disponible vía Internet y telefónico utilizando las líneas 311 y *462, donde podrá registrar las denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida, además de obtener informaciones sobre los servicios, donde podrá registrar las denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida, las cuales serán canalizadas a las instituciones u organismos públicos correspondientes, además se obtiene informaciones sobre los servicios.

Vía Electrónica:

- **Mediante correo electrónico/portal web:** Para comunicarse de forma digital, el Cliente/Ciudadano puede hacerlo a través de nuestro correo electrónico: info@digepres.gob.do y de igual forma puede acceder a la página web www.digepres.gob.do en el enlace "contactos".
- **Redes Sociales:** El Cliente/Ciudadano puede comunicarse con la Dirección General de Presupuesto vía Facebook, Twitter e Instagram siguiendo nuestra cuenta [@DIGEPRESRD](https://www.facebook.com/DIGEPRESRD) y mantenerse informado por YouTube suscribiéndose a **DIGEPRES RD**.
- **Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP):** el Cliente/Ciudadano puede acceder a este portal ingresando a nuestra página web www.digepres.gob.do y pulsando en el vínculo www.saip.gob.do.

Participación Ciudadana:

- La Dirección General de Presupuesto envía encuestas de manera aleatoria para medir la satisfacción percibida por los Clientes/Ciudadanos en la prestación de cada uno de los servicios brindados. Para información puede contactarnos a través de Encuestas@digepres.gob.do.







2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1 Atributos de calidad para los servicios que se prestan

La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), mantiene el compromiso de brindar los servicios al Cliente/Ciudadano, basándose en el atributo de calidad que se describe a continuación:



Profesionalidad

Nuestros colaboradores cuentan con las capacidades y conocimientos requeridos para ofrecer los servicios a nuestros Clientes / Ciudadanos con un alto grado de excelencia y calidad humana.

2.2 Compromiso de calidad

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADOR
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	90%	Satisfacción en la profesionalidad percibida en los informes trimestrales de las encuesta de satisfacción realizada a los clientes
Capacitaciones en Temas Presupuestarios	Profesionalidad	85%	Satisfacción en la profesionalidad percibida en los informes trimestrales de las encuesta de satisfacción realizada a los clientes



2.3 Compromisos de mejora

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Simplificación del Servicio de Certificación de Apropiación	Asegurar la trazabilidad de las solicitudes de certificación presupuestaria mediante la automatización del formulario de solicitud. Garantizar la accesibilidad para la solicitud de certificaciones mediante el uso de la tecnología de la información.	Identificar las actividades y tiempos de respuesta para mejora la experiencia del cliente para este servicio. Levantar la información y diagramar del proceso asociado al servicio. Elaborar la propuesta de formularios y desarrollar la vista de interfaz del usuario para ofrecer el servicio mediante la WEB.	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Agosto 2020
Gestión de Herramienta de Seguimiento y Control de Servicios Brindados	Desarrollar una herramienta de seguimiento a los servicios brindados por la institución. Realizar mediciones de cumplimiento de los servicios brindados.	Recopilar los datos de las solicitudes realizadas a las áreas de servicio. Crear los borradores de documentos de control y seguimiento de los servicios brindados.	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. Direcciones de Servicios.	Agosto 2020

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

La Dirección General de Presupuesto, atendiendo a las diferentes necesidades de los Clientes/ Ciudadanos sin importar su género, edad o credo, cuenta con las siguientes facilidades para acceder a nuestros servicios:

- La Dirección General de Presupuesto está ubicada en el centro de la ciudad de Santo Domingo, D.N. área donde se encuentran las principales oficinas gubernamentales del país. Esta ubicación permite un fácil acceso por las diversas vías de transporte público.
- Contamos con un ambiente climatizado y ascensores de acceso.
- Dentro de nuestras instalaciones el Cliente/Ciudadano puede desplazarse con facilidad, se dispone de amplios pasillos y suelo nivelado.
- El Cliente/Ciudadano puede tener acceso a la información presupuestaria y de transparencia institucional en un formato simple y amigable.



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

Sistemas de Gestión de Calidad y Modelo de Excelencia:

En la DIGEPRES se aplicó el Marco Común de Evaluación (CAF), modelo de evaluación que permite identificar y ejecutar acciones de mejora enmarcadas en los criterios de: Liderazgo, Estrategia y Planificación, Personas, Alianzas y Recursos, y Procesos, así como Resultados Orientados a los Clientes/Ciudadanos, Resultados en las Personas, Resultados de Responsabilidad Social y Resultados Claves de Rendimiento.

Es importante mencionar que la DIGEPRES se mantiene enfocada al cumplimiento de las mejores prácticas nacionales e internacionales, en proceso de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para todos los procesos de la organización.

Prevención de Riesgos Laborales

La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) está comprometida con salvaguardar la integridad física de cada persona dentro de la institución, como evidencia se indican los siguientes aspectos:

- Posee un Comité de Seguridad y Salud Laboral alineado con las directrices del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Las edificaciones cuentan con señaléticas fotoluminiscentes de orientación de salidas de emergencia y todas las áreas poseen extintores.
- Nuestras instalaciones tienen un sistema de alerta temprana de incendio, mediante nuestro centro de monitoreo el cual custodia las filmaciones de seguridad y recibe las alertas de incendio que podrían ocurrir en el perímetro institucional.

- La DIGEPRES cuenta con un desfibrilador externo automático (DEA): que es un equipo de reanimación cardíaca que funciona mediante la aplicación de un pulso de corriente continua al corazón con la finalidad de restablecer el ritmo cardíaco de una víctima de paro cardiorrespiratorio causado por fibrilación ventricular, este equipo es manejado por los Brigadistas de la institución ante cualquier posible emergencia.
- Contamos con un personal voluntario de Brigadistas y Líderes de evacuación capacitados que están equipados para brindar asistencia ante cualquier eventualidad ó emergencia con botiquines, camas de trauma, cuellos ortopédicos y dispositivos de comunicación.

La Institución realiza actividades y acciones preventivas entre las que podemos mencionar:

- Colocación en lugares visibles de extintores de incendio, dentro de las instalaciones físicas.
- Horario automatizado de encendido y apagado de todas las unidades de aire acondicionado y equipos tecnológicos de la Institución.
- Uso de bombillas fluorescentes y lámparas LED para ahorro de energía, así como lámparas de emergencia distribuidas en las diferentes áreas de la institución, para ser utilizadas en caso de fallas de la energía eléctrica.
- Implementación del Programa de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura.
- Todo el personal y los visitantes que se encuentren en nuestras instalaciones, al momento de ocurrir cualquier emergencia, serán guiadas por un equipo de líderes brigadistas entrenados y asignados a cada zona de la institución, para colaborar en una evacuación rápida y segura.





3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Para la mejora y garantía de nuestros servicios, contamos con los siguientes mecanismos de canalización de las quejas y sugerencias:

- **Línea 311:** Sección incluida en la Página Web Institucional, cumpliendo lo que establece el Decreto No. 694-09, sobre el Sistema 311 de Atención Ciudadana, el tiempo máximo de solución de un caso no deberá exceder los 15 días calendario.
- **Buzón de Quejas y Sugerencias:** Se encuentran ubicados en las recepciones del 4to. y 5to. piso. y tienen como función principal conocer la percepción de Cliente/Ciudadano sobre el servicio brindado por nuestra institución, como medio para expresar sus reclamos, quejas o sugerencias, al solicitar algún servicio a la institución de manera presencial, el tiempo de respuesta y entrega de dicha información es de 15 días hábiles a partir de la solicitud.

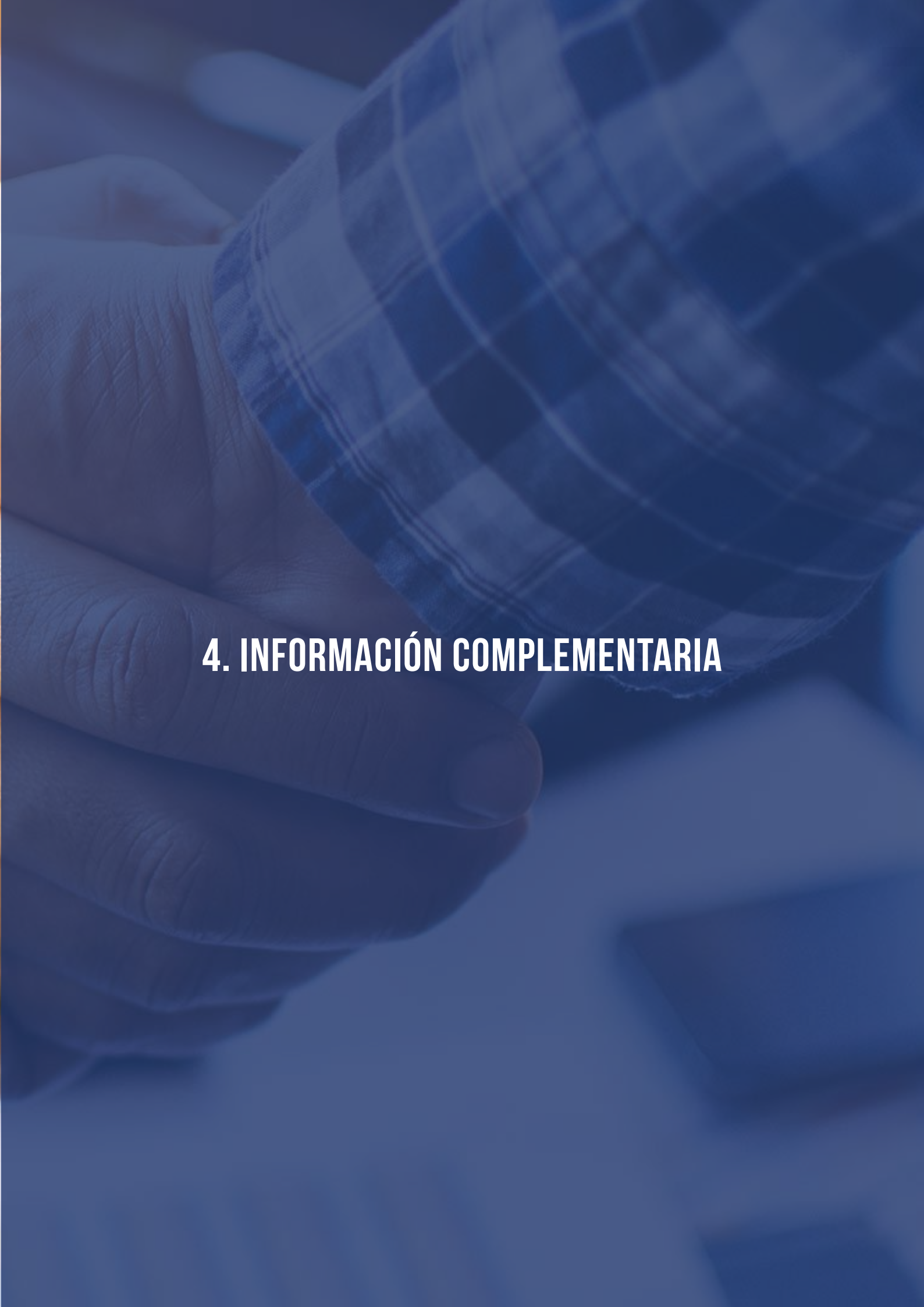




3.2 Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos

Cuando la Dirección General de Presupuesto no pueda cumplir con los compromisos declarados en esta Carta, el Cliente/Ciudadano recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución, expresándole las disculpas correspondientes por el incumplimiento, en un plazo de quince (15) días hábiles.





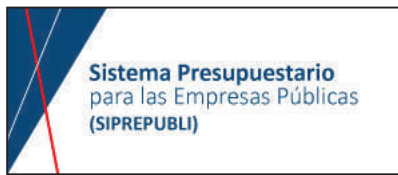
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

A continuación se presentan los Principios Rectores del orden de la Ley No. 423-06, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público.

- **Principio de universalidad:** Consiste en que el sistema presupuestario abarca a todas las instituciones del sector público.
- **Principio de integridad:** Implica que todos los ingresos, gastos y transacciones, sin excepción, y sin compensación alguna, deben estar contenidos en el presupuesto.
- **Principio de programación:** Todos los presupuestos públicos deben estar basados en las políticas, objetivos y metas establecidas en el Programa de Gobierno.
- **Principio de unidad:** Consiste en la fijación de una política presupuestaria única para todo el sector público, así como en la homogeneidad normativa y metodológica que debe regir las etapas del proceso presupuestario.
- **Principio de la sinceridad:** Todos los recursos y gastos deben ser estimados con la mayor exactitud y acuciosidad posible.
- **Principio de periodicidad:** La vigencia del presupuesto debe ser de un año, el cual se denominará ejercicio presupuestario.
- **Principio de la especialidad cualitativa:** Se refiere a que los recursos deben ser gastados exclusivamente en los objetivos establecidos en el presupuesto.
- **Principio de especificación:** Los presupuestos deben reflejar la naturaleza de los bienes y servicios que se adquieren y sus distintas fuentes de financiamiento.
- **Principio de la claridad:** Implica que el presupuesto debe tener una estructura y contenido fácilmente comprensible para los ciudadanos.
- **Principio de transparencia y publicidad:** Implica la garantía de la comunicación pública periódica y del libre acceso a la información por parte de la ciudadanía sobre la gestión presupuestaria.





SIPREPUBLI: Es una herramienta informática para el registro de las ejecuciones presupuestarias de las Empresas Públicas Financieras y no Financieras así como, de las Instituciones de la Seguridad Social que no ejecutan en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).

SIPREGOL: Es una plataforma desarrollada por DIGEPRES para facilitar a los Ayuntamientos y Juntas de Distritos Municipales, el registro de la ejecución del presupuesto, con la finalidad de ser utilizada como fuente de información de calidad para los órganos de control Interno y Externo (Cámara de Cuentas de la República Dominicana y la Contraloría General de la República).

Página Web de la DIGEPRES: La Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) reacondicionó su página web, considerando los lineamientos formales de estandarización de los portales del Estado, establecidos por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). Con esta estandarización se busca una navegación más rápida y efectiva de los ciudadanos y ciudadanas en las páginas de entidades públicas.

Comic Presupuesto Ciudadano: Esta revista tiene como objetivo apoyar a la ciudadanía dominicana a que pueda comprender el Presupuesto General del Estado; plan que elabora el gobierno cada año con el fin de definir el monto a utilizar en el año entrante y de dónde provendrán los recursos, con el propósito de cumplir con sus funciones, construir obras de infraestructura y brindar servicios a la población.

A Comprender el Presupuesto: Esta revista busca orientar al ciudadano de una forma gráfica y simple para que identifiquen cómo se distribuye el Presupuesto Nacional del Estado.

Certificación Portal Web: El portal de la Dirección General de Presupuesto, está certificado en la NORTIC A2: 2016, A3: 2014, A4: 2014 y E1: 2014 que regulan la estandarización de los portales web en los organismos del Gobierno Dominicano.



4.2 Datos de contacto

Dirección General de Presupuesto

Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en la Av. México esq. Leopoldo Navarro, 4to. y 5to. Piso, Sector Gazcue, Santo Domingo, D.N.

Horario Administrativo de lunes a viernes de 8:00 am - 4:30 pm.

Teléfono. (809) 687-7121 Ext. 1000 y 1006.



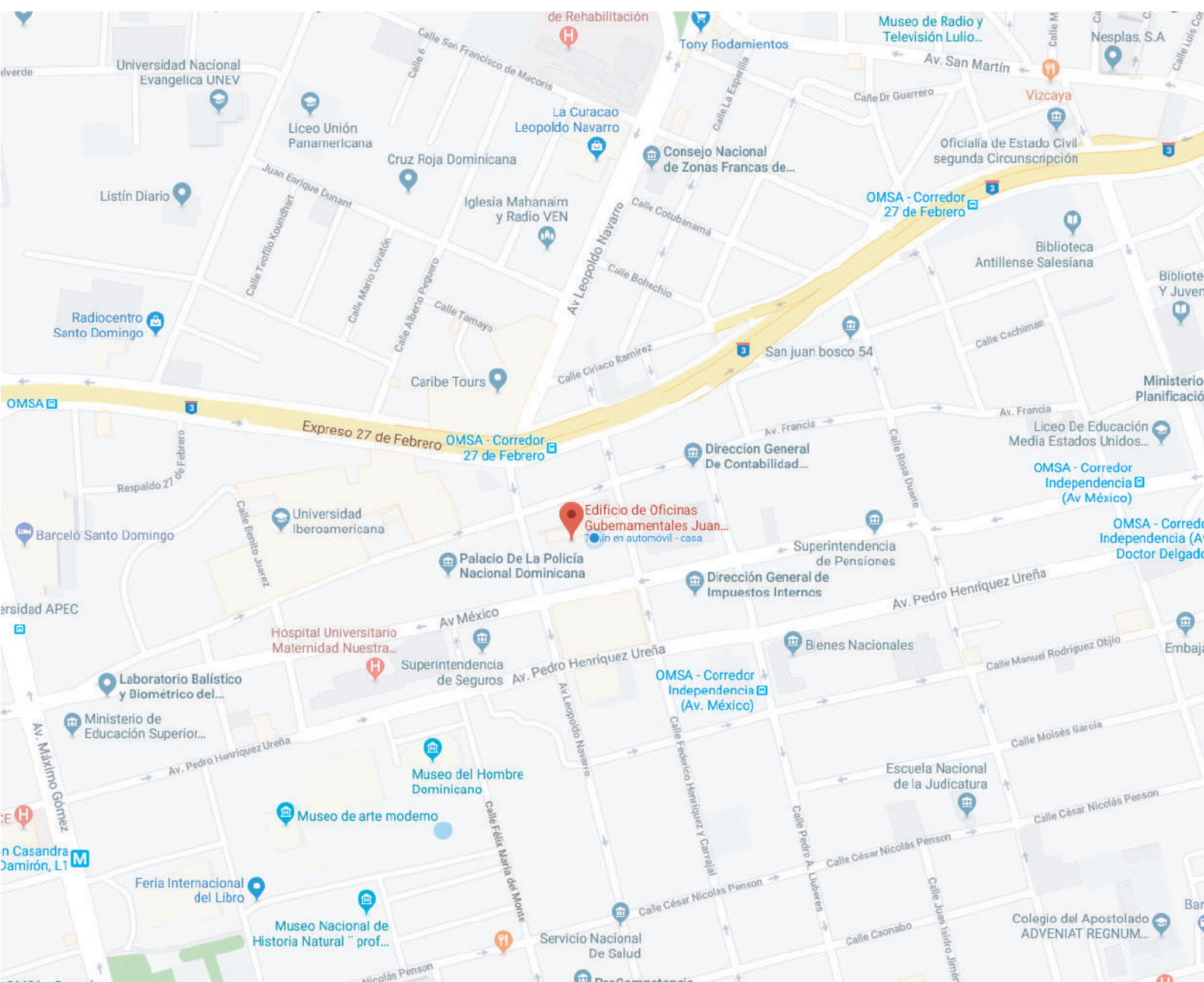
4.3 Identificación y Datos de Contacto con el Área de la Institución Responsable de la Carta Compromiso

La División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión es responsable de la Carta Compromiso Ciudadano, ubicada en el Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en la Av. México esq. Leopoldo Navarro, 4to. y 5to. Piso, Sector Gazcue, Santo Domingo, D.N. en horario de lunes a viernes de 8:00 am - 4:30 pm.

Teléfono: 809-687-7121 Ext. 2115

Correo Electrónico: dinstitucional@digepres.gob.do

4.4 Medios de acceso y transporte hacia la institución



Dirección General de Presupuesto

Edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte, en la Av. México esq. Leopoldo Navarro, 4to. y 5to. Piso, Sector Gazcue, Santo Domingo, D.N.









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

