



DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Creada mediante Decreto No. 486-12, de fecha 21 de agosto 2012

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL AUTODIAGNÓSTICO CAF

Septiembre 2017-Diciembre 2018

No.	Criterio No.	Sub criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.1	Grupos de interés no están totalmente identificados y formalizados.	Documentar y especificar los grupos de interés de la institución.	Identificar grupos de interés para conocer la influencia e impacto de la relación entre estos y la institución.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las categorías por grupos de interés, según la relación que se requiera - Solicitar a cada área funcional listado de sus grupos de interés, según sus atribuciones - Organizar y documentar grupo de interés por categorías identificadas 	Noviembre, 2017	Noviembre, 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Correos Electrónicos - Plantilla de Excel 	- Documento de grupos de interés elaborado	Departamento Planificación y Desarrollo	
2	5	5.1	No todos los procedimientos están descritos y formalizados.	Documentar todos los procedimientos institucionales identificados	Fortalecer el sistema de control interno y mejorar la gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Conformar equipos de trabajo para la documentación por áreas - Actualizar listado de procedimientos identificados - Levantar (describir) procedimientos - Seguimiento mensual sobre avances de levantamiento - Estructurar manual de políticas y procedimientos institucional - Gestionar aprobación - Difundir a nivel institucional el Manual 	Septiembre, 2017	Junio, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Apoyo Máxima Autoridad institucional - Correos Electrónicos - Formularios de Levantamiento - Herramientas tecnológicas de diagramación de procesos 	Porcentaje de procedimientos documentados	Departamento Planificación y Desarrollo	
3	2 2 5 6 7	2.1 2.3 5.2 6.1 7.1	Carencia de métodos e instrumentos para medir la satisfacción del cliente con respecto a los servicios de la institución y el impacto que estos generan.	Diseñar e implementar herramientas y metodología para medición del impacto de los servicios institucionales y satisfacción de los clientes.	Mejorar la gestión institucional, a través de la retroalimentación de nuestros clientes, en función de los resultados obtenidos con la medición de la satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> - Conformar equipos de trabajo para el diseño de herramientas y metodologías. - Identificar instrumentos relevantes para medición de satisfacción. - Estructurar metodologías y elaborar herramientas manuales y tecnológicas para la medición. - Gestionar aprobación. - Iniciar la implementación herramientas y metodologías en eventos, actividades o cualquier momento luego de ofrecido un servicio. 	Diciembre, 2017	Febrero, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Plantillas de Excel y/o Word - Formularios en línea - Contenidos - Portal institucional - Correo Electrónico - Materiales impresos 	- Cantidad de servicios sustantivos bajo medición	Departamento Planificación y Desarrollo	Se tomará en cuenta en el diseño de los instrumentos de medición, el establecimiento de un sistema de muestreo para la aplicación de encuesta de satisfacción.
4	1	1.2	Necesidad de fortalecimiento de la comunicación interna y externa	Ampliar el plan de comunicación externa dirigido a los distintos públicos relacionados a la institución Diseñar y formalizar un sistema de comunicación interna utilizando herramientas informáticas y medios digitales.	Mantener una comunicación externa integral, efectiva, educativa, participativa e influyen, acorde a los lineamientos de la Dirección General de Comunicación de la Presidencia Viabilizar el intercambio de información permanente y oportuna, así como la adopción y fortalecimiento de la filosofía institucional.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener informada a la administración pública y la ciudadanía sobre los avances de la gestión pública en los diversos temas que maneja la DIGEIG. - Desarrollar a través de las oficinas regionales Este y Sur la expansión institucional a través de la promoción. - Mejorar la publicidad en radio, televisión, medios digitales y prensa escrita - Desarrollar e implementar programas de intercambios de información y experiencias entre las áreas de la institución. - Realizar concurso interdepartamentales promocionando la filosofía institucional. 	Febrero, 2018	Diciembre, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos de públicos de interés de la institución - Medios digitales y redes sociales disponibles - Espacios pagados en medios de comunicación - Colaboración personal oficinas regionales - Herramientas para diseñar y aplicar estudios de percepción - Correo Electrónico - Murales institucionales 	- Porcentaje de públicos identificados incluidos en el plan de comunicación - Nivel de posicionamiento por temática de la DIGEIG por público - Nivel de conocimiento de las políticas de comunicación interna.	Departamento de Comunicaciones	

5	1 2 2 2	1.2 2.1 2.2 2.3	No se dispone e implementa una metodología y/o herramientas para la Gestión de Riesgos	Elaborar y aplicar metodología de Gestión de Riesgo a los Planes Operativos institucionales.	Disponer e implementar metodología de gestión de riesgos a fin velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y adecuación del procedimiento y metodología de gestión de riesgo - Coordinar con encargados la aplicación de la metodología - Aplicar la Valoración de los Riesgos al POA institucional (análisis y determinación de causas y efectos, impacto y probabilidad y gravedad del riesgo) - Elaborar el Plan de Mitigación - Gestionar su aprobación - Iniciar su implementación 	Octubre, 2017	Febrero, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Apoyo Máxima Autoridad institucional - Guía VAR de la CGR - Formulario Levantamiento de procedimiento - Documento de la Metodología 	- Plan de VAR elaborado	Departamento Planificación y Desarrollo	
6	4	4.1	No se realiza un seguimiento continuo a la ejecución de las acciones y responsabilidades de los acuerdos y convenios establecidos con otras organizaciones.	Dar seguimiento periódico a la ejecución de actividades establecidas para cumplimiento de acuerdos y convenios y presentar informe de avances y recomendaciones.	Velar por el cumplimiento de responsabilidades establecidas en acuerdos y convenios interinstitucionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar y renovar, en casos necesarios, los acuerdos y convenios disponibles hasta el momento - Solicitar a las áreas directamente involucradas en los acuerdos y convenios establecidos, cronogramas de actividades puntuales y relevantes al cumplimiento de est - Gestionar la disposición de herramientas para seguimiento - Registrar informaciones de actividades en herramientas de seguimiento - Solicitar periódicamente insumos sobre cumplimiento de cronogramas - Presentar a la MAE informes , según lo establezca el acuerdo, sobre el nivel de cumplimiento. 	Septiembre, 2017	Diciembre, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Apoyo Máxima Autoridad institucional - Documentos de los acuerdos y convenios - Herramienta de seguimiento - Correo Electrónico 	<p>Cantidad de acuerdos y convenios bajo seguimiento</p> <p>Cantidad de informes presentados</p>	División Jurídica/ Departamento Planificación y Desarrollo	Tiempo de la acción de mejora abarca hasta el seguimiento a realizarse en el 2018.
7	4	4.5	Necesidad de fortalecer el uso de las tecnologías en la gestión institucional	Desarrollar, implementar y actualizar soluciones tecnológicas para agilización de procesos institucionales	Implementar de acciones de mejora continua, a través del uso eficiente de las tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar e implementar aplicaciones tecnológicas para mejora de varios procesos sustantivos, relacionados a las áreas funcionales: Transparencia Gubernamental, Ética e Integridad Gubernamental e Investigación y Seguimiento de Denuncias. - Automatización de formularios de uso interno relacionados a procedimientos de áreas funcionales: RRHH, TIC, Planificación y Desarrollo y Jurídica y Administrativo y Financiero. - Capacitar al personal en el uso de las nuevas tecnologías - Iniciar la integración de herramientas tecnológica de diversos procesos de la institución 	Noviembre, 2017	Diciembre, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Apoyo máxima autoridad - Herramientas de programación - Google formas - Formulario Solicitud Desarrollo de Aplicación Tecnológica - Sistema ERP, para la integración 	- Cantidad de procedimientos mejorados por implementación de soluciones tecnológicas	División TIC	Nuestro Plan Operativo 2018, consta de actividades programas para todo el año, en apoyo al cumplimiento de esta acción de mejora.
8	1 3	1.3 3.1	No existe una política interna documentada para reconocimientos, formación, promoción, motivación y estímulo del personal, adicional a lo establecido legalmente.	Elaborar e implementar políticas y procedimientos relacionados con reconocimientos, formación, promoción, motivación y estímulo del personal.	Documentar y establecer las pautas para la aplicación de los procesos de reconocimiento, formación, promoción, motivación y estímulo del personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar listado de procedimientos y políticas identificadas del Dpto. RRHH - Levantar (describir) procedimientos y políticas - Revisión y seguimiento sobre los avances de levantamiento - Estructurar manual de políticas y procedimientos de RRHH - Gestionar aprobación - Difundir a nivel institucional el Manual/Políticas - Iniciar implementación del manual de políticas y procedimientos. 	Septiembre, 2017	Enero, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Apoyo Máxima Autoridad institucional - Formularios de levantamiento 	<p>Cantidad de políticas y procedimientos implementados</p> <p>Cantidad de servidores beneficiados con políticas</p>	Departamento Recursos Humanos	

9	1	1.2	No se ha implementado sistemas y/o metodologías para la mejora continua, no hemos iniciado una metodología formal para auditorías internas a procesos.	Establecer e implementar métodos y herramientas de seguimiento y control de calidad institucional Implementar de forma inmediata, mensual, trimestral o semestralmente, según corresponda, oportunidades de mejora identificadas en actividades de seguimiento.	Aumentar los niveles de calidad de los servicios institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar todos los procedimientos institucionales - Aplicar encuesta de conocimiento y auditorias de procesos, como actividades de seguimiento a la correcta ejecución de los procedimientos - Realizar levantamiento de necesidades de políticas y formularios institucionales. Elaborar, estandarizar y fomentar su aplicación - Apoyar en el identificación e implementación de mejoras tecnológicas para agilización de los procesos 	Septiembre, 2017	Diciembre, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Apoyo Máxima Autoridad institucional - Herramienta de seguimiento - Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de procedimientos documentados - Cantidad de políticas documentadas - Cantidad de procedimientos con mejoras implementadas 	Departamento Planificación y Desarrollo	
10	4	4.3	No existe un análisis de riesgos y oportunidades de las decisiones financieras	Realizar gestiones necesarias para asegurar que la DIGEIG disponga de los recursos necesarios para su debida y oportuna operación.	Lograr una asignación presupuestaria a tiempo. Evitar situaciones de no disponibilidad financiera para la DIGEIG.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones con las autoridades financieras del Estado con suficiente antelación, para que la DIGEIG no vea el desembolso de sus recursos retrasado o interrumpido. - Gestionar con mayor antelación de la acostumbrada, cualquier aumento de la cuota compromiso trimestral. - Concientizar a los encargados de departamentos para que realicen sus solicitudes de acuerdo con el POA en tiempo y acciones planificadas. 	Enero, 2018	Diciembre, 2018	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo de la Dirección General Apoyo de la Presidencia de la Republica Apoyo de las autoridades financieras del Estado Apoyo Cooperación interdepartamental 	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de Formularios de solicitud de cuotas de compromiso realizados 	Dirección General Departamento Administrativo Financiero	Esta área de mejora se avoca más a la gestión financiera fuera de la DIGEIG, ya que la problemática de disponibilidad económica radica en la dependencia directa de la administración de autoridades financieras superiores.
11	7	7.1	No disponemos de un sistema de evaluación de desempeño por resultados: logro de metas, Capacidad para ejecutar el trabajo y Cumplimiento del régimen ético y disciplinario y según reglamento 525-09 de la ley No. 41-08	Implementar Metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados, Competencias y Régimen Ético y Disciplinario.	Medir el desempeño de los servidores de la institución en base a los logros de las metas establecidas, las competencias y el régimen ético y disciplinario.	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir capacitación del MAP sobre proceso de evaluación de Desempeño - Elaboración y firma de acuerdos de compromiso de desempeño - Seguimiento trimestral a la ejecución de los acuerdos - Aplicación de Evaluación de Desempeño por competencias 	Enero, 2018	Diciembre, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Apoyo Máxima Autoridad institucional - Apoyo Ministerio de Administración Pública - Formularios para elaborar acuerdos de desempeño 	Cantidad de Servidores Evaluados por Resultados, Competencias y Régimen Ético y Disciplinario	Departamento Recursos Humanos	El tiempo de la acción de mejora establecido, comprende el período de seguimiento a los acuerdos de desempeño y el momento de la evaluación
12	1	1.2	Necesidad de actualizar Estructura Organizacional	Rediseñar la Estructura Organización con la incorporación de dependencias que soporten las áreas, acorde con los lineamientos del MAP Rediseñar el Manual de Organización y Funciones acorde a las propuestas del Comité de Estructura Institucional.	Dotar a la institución de una estructura organizativa correspondida con normativas vigentes y basada en los principios de administración moderna, que a la vez facilite la planificación, dirección y control de las operaciones y de los recursos humanos. Redefinir la estructura acorde con la misión y visión institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar levantamientos con los Encargados de áreas , - Elaborar los informes de diagnostico de la estructura organizacional de las diferentes áreas. - Adecuar Organigrama acorde a la misión y visión institucional. - Realizar levantamientos de las funciones a ser realizadas por las áreas propuestas. - Actualizar las funciones , organigrama y base de datos de leyes, decretos, resoluciones y otros documentos relacionados con el origen y evolución de la estructura organizacional de la Institución. - Validar Información con el Analista del Ministerio de Administración Pública, MAP - Actualizar manual de organización y funciones institucional para su posterior aprobación y difusión. 	Marzo, 2018	Diciembre, 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación interdepartamental - Apoyo Máxima Autoridad institucional - Apoyo Ministerio de Administración Pública - Formularios de Levantamiento 	Cantidad de áreas funcionales actualizadas	Departamento Planificación y Desarrollo	

