DIGEIG

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

INFORME DE AVANCES PLAN DE MEJORA CAF

Abril, 2018

PRESENTACIÓN

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), es el órgano del Gobierno Central, rector en temas de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental. Sus funciones están establecidas en el Decreto No. 486-12, mediante el cual fue creado. Estas funciones se resumen básicamente en el fomento y promoción de la ética, integridad y transparencia gubernamental así como la investigación de casos de denuncias en la administración pública y el seguimiento a recomendaciones que puedan surgir de estas investigaciones como de los informes de auditorías de la Cámara de Cuentas de la Republica Dominicana, que sean recibidos en la institución.

El presente documento contiene los avances respecto al plan de mejora CAF.

CONTENIDO

PRESENTACIÓN 2

Acción 1: Documentar y especificar los grupos de interés de la institución 4

Acción 2: Documentar todos los procedimientos institucionales identificados: 5

Acción 3: Diseñar e implementar herramientas y metodología para medición del impacto de los servicios institucionales y satisfacción de los clientes: 5

Acción 4: Ampliar el plan de comunicación externa dirigido a los distintos públicos relacionados a la institución 5

Acción 5: Elaborar y aplicar metodología de Gestión de Riesgo a los Planes Operativos institucionales 7

Acción 6: Dar seguimiento periódico a la ejecución de actividades establecidas para cumplimiento de acuerdos y convenios y presentar informe de avances y recomendaciones. 7

Acción 7: Desarrollar, implementar y actualizar soluciones tecnológicas para agilización de procesos institucionales 7

Acción 8: Elaborar e implementar políticas y procedimientos relacionados con reconocimientos, formación, promoción, motivación y estímulo del personal. 8

Acción 9: Establecer e implementar métodos y herramientas de seguimiento y control de calidad institucional 9

Acción 10: Realizar gestiones necesarias para asegurar que la DIGEIG disponga de los recursos necesarios para su debida y oportuna operación. 9

Acción 11: Implementar Metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados, Competencias y Régimen Ético y Disciplinario. 9

Acción 12: Rediseñar la Estructura Organización con la incorporación de dependencias que soporten las áreas, acorde con los lineamientos del MAP 9

El Plan de Mejora CAF dispone de 12 acciones relacionadas a temas de grupos de interés, documentación de procedimientos, mejora continua, avances tecnológicos, medición de la satisfacción de clientes, actualización de la estructura organizacional, evaluación por resultados, entre otras.

Acorde a lo planificado en este plan detallamos a continua el avance logrado por acción de mejora:

Acción 1: Documentar y especificar los grupos de interés de la institución

Hemos documentado nuestros grupos de interés, especificando para cada uno de ellos las necesidades y exceptivas relacionadas y categorizando los mismos como se muestra a continuación:

Ver evidencia PMCAF01

Acción 2: Documentar todos los procedimientos institucionales identificados:

Hemos avanzado en la documentación de procedimientos institucional a un 65%, teniendo documentado 84 procedimientos de un total de 130 procedimientos. Nuestro base de control de procedimientos están actualización Los faltantes están en fase de levantamiento, en coordinación con los responsables de los mismos.

Ver evidencias PMCAF02

Acción 3: Diseñar e implementar herramientas y metodología para medición del impacto de los servicios institucionales y satisfacción de los clientes:

Fueron diseñadas e implementadas encuestas para medición de la satisfacción con el servicio a clientes externos, como método de retroalimentación para mejora de la gestión institucional.

Así mismo fue diseña encuesta para su aplicación a clientes internos. Actualmente coordinamos su implementación.

Ver evidencia PMCAF03

Acción 4: 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.

Hemos realizados e implementado iniciativas y recursos para el fortalecimiento de la comunicación institucional interna y externa.

Ver Matriz para Seguimiento Acción No. 04 Plan de Mejora CAF, mostrada a continuación.

Matriz para Seguimiento Acción No. 04 Plan de Mejora CAF

Ver evidencias PMCAF04 sobre estratégias e iniciativas

Descripción de la Estrategia /Iniciativa/Mecanismo Comunicacional	Público	Estatus de Avance	Objetivo de su implementación	Impacto	Procedimiento/Servicio Relacionado
Realización del Taller de Comunicación Responsable y sostenible	Interno	Finalizado en sede Santo Domingo. Pendiente en regional norte (Santiago)	Gestionar la comunicación interna integral de cara a la Carta Comprimiso y la Normativa AA 1000	- Logramos una lluvia de ideas para identificar las oportunidades de mejora en comunicación integral. - Identificamos de manera más efectiva el manejo estratégico de la información al momento de publicarla en medios de comunicación	- Administración de medios digitales - Elaboración y Diseño de Normas y Políticas de Comunicación Interna y Externa. - Elaboración y Coordinación Programas y Estrategias de Comunicación. -Analisis y sistematización de la Información
Evaluación de la plataforma Monday.com y/o Asana.com (software online para planificación de tareas).	Interno	En proceso	Asignación de tareas interdepantamentales (de la mano con actividades del POA y funciones del personal).	Lograr mayor coordinación con el equipo para seguimiento y ejecución de las actividades planificadas	- Elaboración y Diseño de Normas y Políticas de comunicación Interna y Externa. - Elaboración y Coordinación Programas y Estrategias de Comunicación
Video tutorial para utilización del portal SAIP.	Externo	Finalizado	Facilitar y orientar a la ciudadania sobre el uso de la herramienta.	Orientar a la cuidadania en sentido general y a los RAI en el proceso de solicitudes a traves de este portal.	- Elaboración y Públicación de Cortes Filmicos y Audiovisuales. - Administración de Medios Web. - Administración de Redes Sociales.
Implementación de la plataforma ´´Camba´´ (software online para diseños gráficos).	Interno / Externo	A requerimiento	Mayor rapidez en el diseño de contenidos para redes sociales.	Rápidez y efectividad en las publicaciones inmediatas para los medios digitales.	- Diseño y Diagramación de Materiales Informativos Institucionales. - Elaboración, Corrección y Revisión Propuesta de Ideas y Conceptualizaciones Gráficas. - Registro y Control de Diseños y Diagramaciones. - Administración de Redes Sociales.
Creación del grupo de whatsapp	Interno	Finalizado	Informaciones puntuales más rápidas y efectivas sobre tareas del departamento	Flujo continuo de informaciones entre el departamento, utilizando tecnologia.	-Elaboración y Diseño de Normas y Políticas de Comunicación Interna y Externa. - Administración de Redes Sociales.
Coordinación de agenda coyuntural para media tour	Interno / Externo	Finalizado	Visita de la MAE en medios de comunicación para dar a conocer los roles de la DIGEIG	Difusión de los avances ejecutados por las áreas sustantivas de DIGEIG en los públicos metas.	- Elaboración y Coordinación Programas y Estrategias de Comunicación. - Elaboración y Diseño de Normas y Políticas de Comunicación Interna y Externa. - Difusion y Publicacion de datos e informaciones oficiales para cliente internos y externos.
Actualización de base de datos para implementación plan de medios de campaña publicitaria DIGEIG	Externo	En proceso	Preparación estrategica para la implementación de campaña publicitaria sobre la DIGEIG	Fortalecimiento de la imagen institucional en la ciudadania y mayor relación con los medios de comunicación	- Control y Actualización Base de Datos Sectores y Públicos de Interés. - Elaboración y Coordinación Programas y Estrategias de Comunicación. - Elaboración y Diseño de Normas y Políticas de Comunicación Interna y Externa. - Difusion y Publicacion de datos e informaciones oficiales para cliente internos y externos.

Acción 5: Elaborar y aplicar metodología de Gestión de Riesgo a los Planes Operativos institucionales

Fue elaborado el plan de valoración y administración de riesgo con su correspondiente plan de mitigación, esto acorde a los objetivos estratégicos y operativos para el 2018. Se mantiene seguimiento mensual para implementación del mismo.

Ver evidencia PMCAF05

Acción 6: Dar seguimiento periódico a la ejecución de actividades establecidas para cumplimiento de acuerdos y convenios y presentar informe de avances y recomendaciones.

Fueron verificados los plazos de convenios identificándose que ninguno aplica para renovación. Fue incluido en el POA 2018 actividades relacionadas a las responsabilidades acordadas en los convenios. Fue diseñado una herramienta para registro y seguimiento de los acuerdos/convenios.

Ver evidencia PMCAF06

Acción 7: Desarrollar, implementar y actualizar soluciones tecnológicas para agilización de procesos institucionales

Hemos implementado herramientas tecnológicas para eficientizar gestiones institucionales externas e internas.

Ver Matriz para Seguimiento Acción no. 7 Plan de Mejora CAF, mostrada a continuación

Matriz para Seguimiento Acción no. 7 Plan de Mejora CAF

Solución Tecnológica	Estatus de Desarrollo	Objetivo de la Solución	Impacto/Resultados	Procedimiento/Servicio Relacionado
Sistema ERP	En proceso	- Control de Inventario - Base de datos de empleados. - Manejar inventario de material gastable	Manejará inventario de gastables, control de proyectos, base de datos de empleados y control de vacaciones.	- Registro y control de activos fijos: Inventario - Manejo de inventario de material gastable - Control de Proyectos - Recursos Humanos
Sistema de Investigación y Seguimiento de Denuncias	En proceso	registro, control y seguimiento de denuncias.	Manejará registro, control y seguimiento de denuncias.	- Registro y Control de Denuncias
Sistema de Votación Comisiones de Ética Pública	Concluido	Lograr una votación transparente y rápida de las comisiones de Ética Publica	Fue utilizado en 88 Instituciones para elegir sus CEP	- Acompañamiento Conformación de las Comisiones de Ética Pública (CEP)
Sistema Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)	Concluido	Recibir y centralizar las solicitudes de acceso a la información Publica del estado dominicano. Así como registrar evaluaciones de subportales de transparencia.	2115 sub-portales de transparencia evaluados, 197 instituciones vinculadas a la plataforma, 5534 solicitudes realizadas a las OAI, 3809 solicitudes realizadas	- Acompañamiento en la instalación de las Oficina de Acceso a la Información (OAIs) - Implementación del Sistema Único de Solicitud de Información Publica (SAIP)
Aula Virtual DIGEIG	concluido pero añadiendo contenido	Crear cursos en línea para ser aprovechados por la institución	6 cursos creados	- Capacitaciones a Responsables de Acceso a la Información (RAI) sobre Sistema Único de Solicitud de Información Publica (SAIP) - Capacitar personal interno en el uso de herramientas tecnológicas.
Mesa de Ayuda TIC	Concluido	Documentar, escalar y medir la asistencia a usuarios		- Asistencia técnica a usuarios - Instalación de aplicaciones tecnológicas adquiridas - Creación de Formularios Automáticos - Coordinación y Seguimiento a proyectos TIC - Administración directorio activo - Administración plataforma de correo electrónico
Formulario Solicitud de Desarrollo de Aplicación Tecnológica	concluido	Solicitar desarrollos de software a la División TIC.	- Documentar una solicitud formal al área TIC con requisitos delimitados de la solución que se requiere.	Desarrollo de aplicaciones tecnológicas
Encuestas de Satisfacción: Evaluación del Servicio Prestado. TIC	concluido	Brindar retroalimentación sobre el servicio brindado por parte de TIC.	20 realizadas	Desarrollo de aplicaciones tecnológicas. Mantenimiento de aplicaciones tecnológicas.
Capacitaciones sobre usos de la tecnología	concluido	Mejorar la creación de presentaciones hechas con dicha herramienta		Capacitación Prezi
Implementación IDS e IPS en portales institucionales.	Concluido	Prevenir y detectar acceso no autorizados a los portales	Detección y prevención de intrusos en los portales de la institución.	Realizar Monitoreo de recursos Informáticos
Implementación IDS e IPS y proxy en red institucional.	En proceso	Prevenir y detectar acceso no autorizados a la red	Detección y prevención de intrusos en la red de la institución.	Realizar monitoreo de recursos Informáticos

Ver evidencia PMCAF07 sobre soluciones tecnológicas

Acción 8: Elaborar e implementar políticas y procedimientos relacionados con reconocimientos, formación, promoción, motivación y estímulo del personal.

Se han elaborado procedimientos relacionados a criterios para la promoción y formación. Se ha coordinado la elaboración de otras normativas para los fines.

Ver evidencia PMCAF08

Acción 9: 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.

Hemos avanzado en la documentación de procedimiento a un 65%; hemos implementado herramientas tecnológicas para eficientizar la gestión institucional; se han documentado políticas, formularios y procedimientos requeridos. Pendiente aplicación de encuestas de conocimiento y auditorias de procesos.
Ver evidencia PMCAF09

Acción 10: Realizar gestiones necesarias para asegurar que la DIGEIG disponga de los recursos necesarios para su debida y oportuna operación.

Fue sometido el anteproyecto de presupuesto y gestionado su aprobación. Se ha solicitado la primera cuota compromiso.
Ver evidencia PMCAF10

Acción 11: Implementar Metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados, Competencias y Régimen Ético y Disciplinario.

Fue capacitado el personal directivo para la implementación de la evaluación por resultados. Se realizó la evaluación para el segundo semestre del 2017 y fueron elaborados los acuerdos de desempeño del 2018.
Ver evidencia PMCAF11

Acción 12: 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.

Fue diseñado y presentado internamente una propuesta de estructura organizacional (organigrama), previo análisis de necesidades conforme a nuevos retos institucionales. *Ver evidencia PMCAF12*