



## **GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)**

**FECHA**

**Agosto 2020**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. | <p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) tiene un claro horizonte, orientando al cumplimiento de las atribuciones legales, los compromisos éticos y bajo un esquema altamente participativo. La organización ha revisado y actualizado su misión, visión y valores, durante el ejercicio de planificación estratégica 2019-2021, según lo establece los lineamientos institucionales previamente definidos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan Estratégico Institucional 2018-2021.</li><li>- Plan operativo Anual 2020.</li><li>- Plan de Compras y Contrataciones 2020.</li></ul> |                        |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>  | <p>Dentro de su Marco Estratégico Institucional, la DIGEIG estableció 5 valores que enmarcan sus acciones institucionales: Integridad, Transparencia, Compromiso, Confidencialidad y Responsabilidad.</p> <p>Siendo coherentes con los principios 10 y 11: transparencia y rendición de cuentas, establecidos en la Ley No. 247-12 de Administración Pública, los cuales sirven como Marco General de Valores de la administración pública.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2019-2021.</li> <li>- Actualización del MEI.</li> <li>- Consultoría Externa sobre Mitigación de Riesgos de Corrupción.</li> </ul> |   |
| <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> |   | <p>No se evidencia alta socialización de la nueva misión, visión y objetivos (nuevo PEI 2019-2021) con grupos de interés externos.</p> <p>No se evidencia un análisis del componente demográfico.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p> | <p>La Comisión de Ética Institucional ha promovido un conjunto de acciones para fomentar el apego a los principios éticos fundamentales para la administración pública dentro de la DIGEIG.</p> <p>Asimismo la Departamento de Ética e Integridad Gubernamental ha puesto en circulación un “Manual Conflictos de Intereses” a través de las unidades de asesoría interna cuyo objetivo es prevenir los comportamientos no éticos, que se pueden dar tanto en la institución propia como en otras instituciones del sector público.</p> <p>Se realizan asambleas mensuales con todos los colaboradores y servidores (líderes, directivos, personal en general) con el fin de integración y motivación.</p> | <p>No se dispone de un documento formal como protocolo para gestionarlos.</p> |
|--|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación Institucional.</li> <li>- Convocatorias de Reuniones y Asambleas.</li> </ul> |  |
|--|--|--|

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|---|--|--|
| <p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> | <p>Mediante el mismo Decreto 325-20, el Ejecutivo suprimió el Viceministerio de la Presidencia para Políticas de Transparencia Institucional, y disponiendo que sus atribuciones pasen a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). De igual modo, dispuso que la estructura interna de la DIGEIG sea actualizada, modernizada y organizada mediante una Resolución conjunta con el Ministerio de Administración Pública. Actualmente la Institución se encuentra en fase final del proceso.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto 325-20</li> <li>- Resolución 08-2020.</li> <li>- Comunicaciones enviadas al MAP</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul> | <p>No se evidencia Presentación y Publicación de la Nueva Estructura Organizacional.</p> |



|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultoría externa (2019).</li> <li>- Plan Estratégico Institucional 2018-2021.</li> <li>- Matriz de alineación Estratégica.</li> </ul> <p>Se lleva seguimiento y control de los sistemas de monitoreo de calidad, control interno, logros estratégicos, y objetivos operativos como son: NOBACI, SISMAP, SIGEF, VAR, PACC, POA, PEI.</p> <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes Seguimiento y Resultados POA, PACC.</li> <li>- Informes Seguimiento y Resultados VAR, SIGEF.</li> <li>- Informes Seguimiento y Resultados NOBACI, SISMAP, Buenas Prácticas de Calidad.</li> <li>- Matriz de identificación y Valoración de riesgos.</li> </ul> <p>En el 2020, se implementó el Sysplans, sistema interno que busca automatizar el ciclo gerencial de la institución así como los planes de trabajo de las CEPs para su integración y posterior monitoreo.</p> <p>Contamos con plan de mejora continua, autodiagnóstico CAF, NOBACI y buenas prácticas ISO, como la documentación de manuales, políticas y procedimientos.</p> | <p>No se evidencia integración entre los puntos de monitoreo, por lo general se realiza de manera separada.</p> <p>No se evidencia con una metodología formalizada como guía sobre los métodos de seguimiento a la calidad, procesos, servicios, estándares.</p> |
|---|--|--|

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> | <p>Se aplica los Sistemas de Gestión de Calidad Total para la mejora continua, basado en el Uso del Marco Común de Evaluación (CAF) como modelo de excelencia de la gestión pública. Con la realización del autodiagnóstico anual, se diseñan y definen planes de acción que son incorporados a la gestión regular de la organización, a fin de incorporar nuevas prácticas que procuren incrementar los niveles de productividad.</p> <p>Se llevan a cabo alineaciones de estrategias de administración electrónica mediante el plan de comunicación estratégica.</p> <p>Se han realizado acercamientos al Archivo General de la Nación para la Implementación de un Sistema de Gestión Documental enfocado en la adecuada gestión de procesos, proyectos y trabajo en equipo.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de Proceso Institucional.</li> <li>- Informe sobre acercamientos AGN.</li> <li>- Plantilla Modelos para la Emisión y Publicación de Políticas y Procedimientos.</li> </ul> <p>Dada la importancia de la comunicación como factor crítico para el éxito y el progreso sostenido de la institución, la DIGEIG ha creado las condiciones para que exista un proceso fluido de la misma, tanto interna y externamente.</p> | <p>No se evidencia mejoras en la comunicación interdepartamental afectando como por ejemplo la colaboración y entrega de información oportuna necesaria para la gestión de proyectos y trabajo en equipo.</p> <p>No se ha realizado la implementación de un sistema de gestión documental general.</p> <p>No se evidencian mejoras sustanciales en la comunicación interna y en los medios de acceso de gestión de servicios externos.</p> |
|---|---|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto de Fortalecimiento Institucional (Componente de Comunicación)</li> <li>- Actualización del Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB)</li> <li>- Política de comunicación Institucional.</li> <li>- Encuesta de clima (Medición de la comunicación).</li> <li>- Sistema de Correo Electrónico.</li> <li>- Redes Sociales.</li> <li>- Capsulas de Información.</li> <li>- Monitoreo de Noticias.</li> <li>- Líneas 311, *462.</li> </ul> <p>Todos los planes de mejora continua son revisados, aprobados y promovidos por los directivos, por lo tanto, son asumidos los compromisos institucionales bajo los cuales son normados.</p> <p>Mediante las asambleas mensuales se informan los cambios y logros a los servidores públicos de la institución y se utilizan los medios de comunicación externa para comunicar las iniciativas y logros a los grupos de intereses.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria a Reuniones y Asambleas.</li> <li>- Plan de Comunicación Interna.</li> <li>- Campañas de Difusión Internas – Mensajes del Director.</li> </ul> | <p>No se evidencia la difusión periódica y estandarizada.</p> |
|--|--|---|

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|---|--|---|
| <p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>Los líderes de la institución se involucran para la consecución de los objetivos organizacionales, desde la planificación hasta la ejecución.</p> <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatorias de Reuniones Comité Directivo.</li> <li>- Informes de Resultados validados por los Directivos y Encargados.</li> </ul> <p>Esta es la filosofía que se predica mensualmente en cada asamblea de empleados, promoviendo a la “familia DIGEIG”, dentro de los discursos así como las comunicaciones internas de los Directivos hacia lo demás colaboradores y servidores.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caminata “Yo camino por la Integridad y la Transparencia”</li> <li>- Actividades de Integración.</li> <li>- Actividades Navideñas.</li> </ul> <p>Se lleva a cabo la asamblea para informar los asuntos claves relacionados con la organización. Cada encargado de área lleva a cabo reuniones departamentales para dar seguimiento y apoyo a los colaboradores.</p> | <p>No se evidencia compromiso para gestionar los riesgos que pudieran afectar la consecución de los objetivos y valores establecidos.</p> <p>No se evidencia una cultura de confianza y respeto mutua profunda.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> | <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Clima Institucional.</li> <li>- Encuestas de Servicios Internos.</li> <li>- Encuesta de Percepción Institucional.</li> <li>- Convocatoria de Reuniones Mensuales por Áreas / Departamentos.</li> <li>- Comunicaciones internas vía correo institucional</li> <li>- Boletines informativos y Monitoreo de Noticias.</li> </ul> <p>Los líderes apoyan a las personas de la organización a través de la retroalimentación permanente.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos de Desempeño.</li> <li>- Encuesta de Percepción Institucional.</li> </ul> <p>Según los lineamientos internos de evaluación de desempeño, los supervisores se reúnen con sus colaboradores cada 6 meses para monitorear y reajustar los acuerdos de desempeño, a fin de que cada uno pueda alcanzar sus metas, incluidas las de la organización.</p> | <p>No se ha realizado la consolidación e implementación de una Metodología de Interna de Evaluación de Desempeño Individual y Colectiva.</p> |
|--|--|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> | <p>En este mismo contexto, durante las sesiones de evaluación del Plan Estratégico, se ofrece una reflexión sobre el desempeño institucional de cada equipo para conseguir los resultados esperados.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del Desempeño.</li> <li>- Evaluación del Plan Estratégico Institucional 2019-2021.</li> </ul> <p>Delegación de representación de los directivos a los colaboradores a diversos asuntos institucionales. Se fomenta la rendición de cuentas a los distintos niveles desde técnicos hasta directivos, a través de informes y reportes de resultados.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la Política de Suplencia Institucional.</li> <li>- Actualización de los Directorios y Comités Institucionales.</li> </ul> |  |
| <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>  | <p>Se realizan levantamiento de necesidades de capacitación y competencias y se gestionan cursos nacionales e internacionales. Se implementaron acciones y buenas prácticas para motivar el aprendizaje mutuo y el aprendizaje mutuo a través de encuentros de Benchlearning, aula virtual.</p>   | <p>No se ha realizado un plan de capacitación estructurado para todos los RRHH de la institución; se proyectan montos generales que siempre resultan insuficientes para abarcar a todo el personal</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>Se dispuso la política de capacitación para reformar la relación ganar-ganar a través del desarrollo de competencias que impacten la profesionalización del personal y la implementación del conocimiento obtenido en la gestión institucional.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Capacitación Institucional.</li> <li>- Plan de Desarrollo de Benchlearning Internos.</li> <li>- Convocatoria Uso de Aula Virtual DIGEIG.</li> <li>- Informe de Capacitación – Oficinas Regionales.</li> <li>- Convocatorias de Capacitaciones Virtuales/ Presenciales/ Nacionales e Internacionales.</li> </ul> |  |
| <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> | <p>Se evidencia la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización de la Encuesta de Percepción Institucional.</li> </ul>   | <p>No se han realizado reuniones con todas las áreas para recibir recomendaciones de los colaboradores y encargados.</p>   |
| <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>  | <p>Se reconoce mediante el bono de desempeño de manera individual a todos los servidores (de manera proporcionar a quienes no pertenecen a Carrera Administrativa).</p>   | <p>No existen prácticas de manera formal los reconocimientos por equipos de trabajo.</p> <p>No se han realizado actualizados de la Políticas de Reconocimiento y Motivación Institucional.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p> | <p><b>Se evidencia:</b><br/>-Relación de Pagos de Bonos e Incentivo por Desempeño.</p> <p>El Equipo de Directivo de la DIGEIG es flexible y comprenden las necesidades y circunstancias personales de los empleados. Se respetan las disposiciones de la Ley No. 41-08 de Función Pública respecto de los permisos y las licencias, tanto para estudio, cuidado de familiares enfermos, etc.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Inducción / Apartado de Licencias y Permisos.</li> <li>- Permisos, licencias para estudio con disfrute de salario.</li> <li>- Lineamientos para la Gestión de Gastos Educativos deducibles del Impuesto Sobre la Renta.</li> <li>- Políticas de Día del Cumpleaños Libre.</li> </ul> | <p>No existe un Programa de Subsidio Escolar y/o Gestión de Gastos Educativos. No se ha realizado la consolidación de Políticas de RRHH enfocadas en el Bienestar y Felicidad Laboral.</p> |
|---|--|--|

**SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> | <p>La identificación y el tratamiento de los grupos de interés, es un punto clave para el cumplimiento de las estrategias institucionales y la asunción de los compromisos éticos.</p> | <p>No existe un seguimiento para revisar y actualizar en casos requeridos las necesidades.</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> | <p>Por eso durante el proceso de planificación estratégica, se levantaron informaciones relacionadas con la caracterización de estos grupos, considerando sus expectativas presentes y futuras sobre: qué ven, qué piensan, qué hacen, cómo interactúan y qué resultados esperan de la DIGEIG.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultoría Externa.</li> <li>- Taller Plan Estratégico Institucional 2019 -2021.</li> </ul> <p>A través de las acciones de cooperación institucional y las reuniones con posibles cooperantes se fomentan acuerdos y normativas públicas enfocadas en el desarrollo institucional. Se realizó firma de un memorándum de entendimiento entre la Procuraduría General de la República Dominicana (PGR), Dirección General De Contrataciones Públicas (DGCP), la Dirección General De Ética E Integridad Gubernamental (DIGEIG) y el Sistema De Las Naciones Unidas En La República Dominicana (ONU).</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memorándum De Entendimiento.</li> <li>- Material Audiovisual de la Firma del MDE.</li> </ul> |  |
|---|---|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>   | <p>Se han identificados las políticas y actores relacionados con la DIGEIG, con la AGA (Alianza de Gobierno Abierto), OPTIC, MAP, DGCP, DIGEPRES, MEPyD, CAGEFI, MIREX, CGR, Cámara de Cuenta, MINERD, entre otras.</p>  | <p>No se han realizado acciones para ampliar el espectro de cobertura institucional.</p>                               |
| <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> | <p>Estamos alineados a través del PE y POA con la END, el PNPSP, ODS.</p>  |  |
| <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>  | <p>Se involucran y llevan a cabo acuerdos y alianzas con distintos grupos de intereses y agentes o actores interinstitucionales internacionales y ONG.</p>   | <p>No se han establecido a plenitud las alianzas con todas las instituciones mencionadas en el Decreto No. 486-12.</p> |
| <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>  | <p>Se realiza reuniones con instituciones aliadas como MAP, OPTIC, MINERD, PGR y otras, para el desarrollo de gestiones conjuntas.</p>   |  |
| <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades, etc.).</p>                       | <p>Se llevan a cabo seguimiento en las actividades normales de POA y las alianzas y convenios con grupo de interés.<br/>Se realizan acercamientos con Organismos Internacionales tales como: Agencia española de Coop. Internacional (AECID), Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), Universidad Complutense de Madrid – UNED, entre otros.</p> |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> | <p>La DIGEIG participa de las actividades organizadas por las Asociaciones Profesionales. De conformidad con la Ley No. 41-08 y el Reglamento 529-09 de Relaciones Laborales, se ha conformado la Asociación de Servidores Públicos, quienes fueron elegidos libremente en Asamblea. Las autoridades manifiestan su apertura permanente al diálogo, con el fin de que las disposiciones tecno-jurídicas sean aplicadas a todos los niveles de la institución.</p> <p><b>Se evidencia:</b><br/>-Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Se desarrollan plan de medios y media tours para la promoción y el conocimiento público, la reputación y su reconocimiento, a través del uso de medios de comunicación masivo y las publicaciones en redes sociales.</p> | <p>No se han realizado planes y estrategias enfocada al posicionamiento mediático institucional a nivel nacional.</p> |
|---|---|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p> | <p>Se han definido estrategias en el POA, siendo ejecutadas posteriormente las campañas de promoción sobre temas de nuestra rectoría, segmentando los grupos de interés. De este modo la población se puede identificar con la forma de lenguaje y así dar sencillez al mensaje que se desea transmitir.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación Institucional.</li> <li>- Actualización del Manual de Estilos.</li> <li>- Aplicación de Conceptos de Marca y Marketing a los Servicios Institucionales.</li> </ul> |  |
|--|---|--|

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> | <p>Definimos en nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI): Administración pública y ciudadanía. Otros indicadores son: Instituciones académicas con las cuales se tienen acuerdos institucionales. Gobiernos locales, ciudadanía, sociedad civil y grupos religiosos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultoría Externa.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional 2019-2021.</li> </ul> |                        |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>   | <p>Disponemos del plan estratégico con un mapa estratégico donde se resume objetivos estratégicos que reflejan las necesidades y expectativas de la ciudadanía y el gobierno. Especialmente RAI, CEP y Gobierno Abierto y relacionados a las demás funciones de la institución.</p> <p>Hemos Diseñado e implementado herramientas para la aplicación de encuestas para así medir la satisfacción de los clientes. Para los clientes internos realizamos reuniones de levantamiento de las ciertas necesidades asociadas a su gestión.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de Satisfacción de Servicios Clientes Externos. -</li> </ul> | <p>No se ha realizado la definición de una Propuesta de Valor en Plan Estratégico Institucional 2018-2021. No se ha realizado la Identificación de Grupos de Interés y sus Expectativas en Plan Estratégico Institucional vigente.</p>  |
| <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> | <p>Realizamos un Plan Estratégico 2019-2021 con un Análisis del Entorno de la DIGEIG, donde se realizaron análisis con metodología FODA, PEST, (análisis tecnológicos, Medioambientales y políticos) en su realización.</p> <p>Adicional a esto realizamos consultas a grupos de interés a mesas de gobierno Abierto de manera Anual.</p>  | <p>No se han realizado revisiones de forma periódica los factores que identificamos en el proceso de planificación de las estrategias, los cuales pudieran afectar la operatividad y consecución de las metas planificadas.</p> <p>No se han realizado mejoras con miras a la gestión de riesgos.</p> |
| <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.</p>   | <p>La DIGEIG monitoriza mensualmente su planificación operativa, con el fin de recopilar información relevante para dar seguimiento al desempeño de la organización e implementar las acciones mejoras que sean necesarias para alcanzar sus objetivos.</p>  | <p>No se han realizado actualizaciones de la Política de Planificación Institucional.</p> <p>No se tiene revisión actualizada de las Políticas y Procedimientos de Planificación Institucional.</p>   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p> | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Procedimientos de Planificación institucional.</li> <li>- Reporte de Seguimiento Mensual POA por departamentos.</li> <li>- Evaluación de resultados del Plan Estratégico Institucional para el año 2019.</li> </ul> <p>La DIGEIG disponemos en su PEI de un análisis FODA que explica su perspectiva situacional. Además se ha procedido a la identificación, clasificación y valoración de riesgos, así como su respectivo Plan de Mitigación 2019. Se realizan y fomentan capacitaciones con relación a los riesgos institucionales a lo que se expone la administración pública. La DIGEIG aplica Plan de Mejora Institucional, Autodiagnóstico CAF,</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2019-2021 (Enfoque FODA).</li> <li>- Metodología para la Valoración de Riesgos.</li> <li>- Modelo CAF contemplado en el Plan Operativo Anual.</li> <li>- Comité de Autodiagnóstico CAF (Comunicación con la conformación y actualización de los miembros).</li> <li>- Convocatoria Sensibilización sobre Riesgos Institucionales.</li> </ul> | <p>No existe una Política de Planificación Institucional que suponga que se analicen de formas sistemáticas las fuerzas internas aplicando FODA o algún tipo de herramienta de valoración de riesgos.</p> |
|--|---|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa /Plan de Actividad Riesgos.</li> <li>- Autodiagnóstico CAF.</li> <li>- Plan de Acción CAF.</li> </ul> |  |
|--|---|--|

**SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|--|---|--|
| <p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> | <p>La DIGEIG ha definido objetivos estratégicos para el periodo establecido del PEI (2019-2021), los cuales esta alineados a la Misión y Visión institucional y sustentados en líneas estratégicas compuestas por actividades con periodos establecidos para la consecución de dichos objetivos.</p> <p>Estos objetivos y actividades son traducidos anualmente en Planes Operativos departamentales.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultoría Externa.</li> <li>- Sección Ejes en Plan Estratégico Institucional 2019-2021.</li> </ul> <p>Las estrategias y planes que materializan este marco estratégico son realizados con el apoyo de todos los grupos de interés.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabajos de coordinación con Órganos Rectores (MAP, CGR, PGR, MEPyD, DIGEPRES, entre otros).</li> </ul> | <p>No existe una traducción de la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos que Constan en su Plan Estratégico y Operativo evidenciable a través del proceso metodológico que se llevó a cabo con el fin de obtener el PEI Vigente.</p> <p>No se ha realizado una sección de cada uno de las Directrices y Objetivos Estratégicos que componen el PEI y su concesión.</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcome) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> | <p>-Rectoría del Sistema de Ética, Transparencia e Integridad Gubernamental.<br/>-Proyecto de Fortalecimiento Institucional (Eje 4, PEI)</p> <p>La DIGEIG evalúa su accionar institucional basados en productos y resultados. Asimismo se ha generado un sistema de calidad enfocado a ofrecer servicios al ciudadano. Se realizan informes seguimiento de resultados del plan operativo de manera trimestral y un general de manera Anual. Se realizaron encuestas de satisfacción a beneficiarios de los servicios prestados.</p> <p>Se realizan encuestas y análisis hemerográficos y hemerocrítico para analizar de grupos externos.</p> <p><b>Se evidencia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de resultados del Plan Estratégico Institucional para el año 2019.</li> <li>- Catálogo de Servicio DIGEIG, versión 2020</li> <li>- Carta Compromiso Ciudadano.</li> <li>- Encuesta de Satisfacción del Servicio de Clientes Internos / Externos. -</li> </ul> <p>Formulamos anualmente el Anteproyecto de Presupuesto sometido a la DIGEPRES. Disponemos Plan Operativo Institucional costeadado anual con su respectivo presupuesto determinado e incluido en el Anteproyecto de Presupuesto.</p> |  |
|---|---|--|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p> | <p>Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) presentados a DIGEPRES y DGCP para fines correspondientes.</p> <p><b>Se evidencia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anteproyecto de Presupuesto 2020.</li> <li>- Plan Operativo Anual 2020.</li> <li>- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2020.</li> <li>- Informe de Ejecución de Presupuesto Trimestralmente.</li> <li>- Informe de Gestión de Compras y Contrataciones PACC.</li> <li>- Informe de Seguimiento y Resultados del POA.</li> </ul> <p>La DIGEIG dispone de una línea estratégica institucional enfocada en el cuidado del medio ambiente.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mensaje sobre gestión Ambiental en el correo Electrónico.</li> <li>- Cuadro Comparativo sobre la Reducción de Consumo (enfocado en material gastable)</li> </ul> | <p>No existen metodologías o herramientas que permitan equilibrar y balancear el trabajo institucional según el alcance establecido para el logro de los resultados esperados.</p> <p>No se ha realizado una Política de Responsabilidad Social considerando el Aspecto de la Gestión Medioambiental. No existe un programa de gestión Medio Ambiental o aplicación institucional de las 3R, Energía más Limpia o Buenas Prácticas ISO 14001.</p> |
|---|---|---|

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> | <p>La DIGEIG formula PEI con líneas de acción definidas y organizadas acorde a funciones de la institución y necesidades de los grupos de interés. Atendiendo a las metas presidenciales definidas para cada periodo se han establecido las prioridades requeridas para la actualización y modernización interna.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2019-2020.</li> <li>- Decreto 325-20.</li> <li>- Resolución Aprobatoria de la Nueva Estructura Organizacional.</li> </ul> <p>El Plan Estratégico 2019-2021 dispone de Matriz de Metas e Indicadores correspondidas con las líneas estratégicas. Éstas a su vez están asociadas a las diferentes áreas de la institución. POA elaborados en función de estas metas, indicadores y líneas de acción. Esto permite que los objetivos estratégicos, sean traducidos en Planes Operacionales Anuales para las distintas unidades organizativas, los cuales son revisados mensualmente, para validar que se mantiene la meta original y si se han materializado o no, los riesgos asociados a Las mismas.</p> |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Metas e Indicadores</li> <li>- Planes Operativos Anuales.</li> <li>- Acuerdos de Desempeño.</li> </ul> <p>A nivel de individual, los planes ya mencionados desencadenan en contratos de desempeño, que vinculan y segmentan, la meta del área en metas de los colaboradores.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de Metas de resultado y objetivos por unidad.</li> <li>- Plan Estratégico Institucional 2019 – 2021.</li> </ul> <p>La DIGEIG ha realiza encuentros de presentación del Plan Estratégico Institucional y los POA anuales con todas las áreas de la institución.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones o Correos de Seguimiento de los Planes Operativos y Planes de Trabajo.</li> <li>- Archivo o Carpeta Publica conteniendo Planes, Programas, Proyectos vigentes.</li> </ul> | <p>No se ha realizado una comunicación eficazmente los objetivos, planes y tareas, a través de iniciativas que dinamicen el Marco Estratégico Institucional. No se han utilizado de manera oportuna los canales de comunicación, ni redes sociales para tales fines.</p> |
|---|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>           | <p>El monitoreo formal de las metas de los planes operativos se hace de forma mensual. Existe una revisión semestral y un informe anual</p>  | <p>No existe una metodología o herramienta que ofrezca el resultado como un reporte, en forma de semáforo del organigrama estructural, que permita mostrar los logros en todos los niveles de la Organización.</p> <p>No se ha realizado una Matriz de Monitoreo del Rendimiento Institucional, ni una Política de planificación institucional.</p> |
| <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> | <p>La organización aplica métodos para evaluar El desempeño organizacional en términos de productos, servicios y resultados. Una vez agotado el año fiscal, se realiza una evaluación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Mediante una matriz comparativa se realiza un contraste del resultado esperado a alcanzar para el año que ha finalizado (según lo descrito en el Plan Estratégico Institucional) con la ejecución real del Plan Operativo Anual y sus respectivas modificaciones (cuando aplica).</p> <p>La DIGEIG disponemos de un método de para la medición del impacto de actividades desarrolladas, a través de encuestas, implementación de la carta compromiso al ciudadano y monitoreos a las métricas ofrecidas por la OPTIC mediante SisTICge y *462.</p> |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p> | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de los Indicadores de Metas Estratégicas.</li> <li>- Informe de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul> <p>La DIGEIG considera las acciones y actividades no realizadas en el periodo para la posterior realización en la planificación operativa del año siguiente, mejorando así los procesos institucionales.</p> | <p>No se ha realizado una metodología de mejora para los Planes Operativos Anuales o para medir el Desempeño Estratégico Institucional.</p> <p>No existen reorientaciones del Plan Operativo Anual a medio término ni consideramos los grupos de interés externo para esta.</p> |
|---|--|---|

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|---|---|--|
| <p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el Benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> | <p>La DIGEIG disponemos de un aula virtual para socialización de conocimientos entre empleados. Se realizan capacitaciones a servidores públicos internos y externos en temas de Ética, Integridad y Transparencia.</p> <p>Se promueve la participación de los equipos en las capacitaciones realizadas mediante el Aula Virtual y el Programa de Benchlearning implementado (5 actividades para el año).</p> | <p>No se ha realizado iniciativas que donde la DIGEIG Además, comparta sus buenas prácticas a nivel local, con los demás Órganos Rectores, promoviendo así su liderazgo institucional.</p> <p>No existe un modelo institucional de gestión por resultados/competencias, el sistema de Reciclaje, un sistema de cumplimiento y transparencia o un modelo de mejores prácticas de calidad que sirvan de referente a otras instituciones del aparato público.</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>La DIGEIG ha realizado acercamientos a Organismos Internacionales tales como: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), quienes han invitado a la institución a varios encuentros y capacitaciones. También ha tenido acercamientos con la Escola Nacional de Administração Pública – ENAP (Brasil) para la capacitación en Administración Públicas del cuerpo de servidores y el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA).</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria y Control de Asistencia Benchlearning.</li> <li>- Convocatoria y Promoción del Aula Virtual DIGEIG.</li> <li>- Convocatoria y Promoción de MOOC entre INAP y DIGEIG.</li> <li>- Invitación a Eventos Formativos por parte del CLAD y la ENAP.</li> </ul> |  |
| <p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p> | <p>La institución monitoriza sistemáticamente los indicadores internos para el cambio y la demanda externa de innovación y cambio. El monitoreo del desempeño institucional se corresponde con nuestra cadena de planificación, yendo de lo macro a lo micro.</p>   | <p>No se ha realizado un Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral.</p> <p>No existe una Matriz o Herramienta que recoja los Indicadores Claves de Resultados.</p> <p>No se ha realizado la correcta identificación y valoración de los indicadores de gestión de cada departamento.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>Esto conlleva que sean observados sistemáticamente todos los indicadores en todos los niveles:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Medición de Indicadores Mensuales, Semestrales y Anuales.</li> <li>II. Indicadores de satisfacción, para validar nuestros niveles de servicios establecidos y comprometidos con nuestros grupos de interés.</li> </ol> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriz de Seguimiento a POA.</li> <li>- Reporte de Encuestas de Satisfacción.</li> </ul> |   |
| <p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p> | <p>La DIGEIG desarrolló e implementó en el 2019, la Carta Compromiso Ciudadano (CCC) cuyo objetivo es de mantener a los Clientes/Instituciones satisfechos con la Presentación de los servicios institucionales.</p> <p>Esta herramienta está apoyada en un programa de Encuestas de Satisfacción para A medir la percepción de los clientes/instituciones ante los servicios brindados.</p> <p>Se realizó el proceso de encuesta de Encuesta de servicios brindados.</p>  | <p>No se ha realizado o implementado una herramienta que permita establecer los históricos de las instituciones, ciudadanos y sociedad civil en general que se impactan a través del quehacer institucional para lograr definir comparativas de la evolución de los indicadores considerados.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>Asimismo en Noviembre del 2020, realizo la actividad “Abriendo Portales”, cuyo objetivo es desarrollar entornos de trabajo colaborativos con la sociedad enfocados en la evaluación de la accesibilidad y utilidad de las informaciones en los portales de transparencia.</p> <p>De igual modo atendiendo a las sugerencias de los ciudadanos, la DIGEIG se ha reunido con otros órganos rectores como lo OPTIC, el MAP, la CGR entre otros.</p> <p><b>Se evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta de servicios brindados.</li> <li>- Convocatoria y Registro de Asistencias Reuniones con Órganos Rectores.</li> <li>- Audiovisuales del Evento “Abriendo Portales”.</li> </ul> |  |
| <p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, Benchlearning, proyectos piloto, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p> | <p>La Institución ha utilizados PDCA y mejora continua en los procesos de la institución internos que han sido sometidos a mejora.</p> <p>En el 2019, implementó un Programa de Benchlearning y se acoplo para el 2020 con el Plan de Gestión del Cambio Institucional, surgiendo de estos encuentros algunas iniciativas preponderantes.</p> <p>Para el 2020, se desarrolló un Proyecto de Estandarización y Automatización de los servicios de la DIGEIG. Asimismo se generaron nuevas mejoras e innovaciones de gestión operativa para complementar las nuevas implementaciones.</p>  | <p>No realizado esta práctica para la definición e implementación de la mayoría de las ideas innovadoras</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Benchlearning DIGEIG 2019-2020.</li> <li>- Convocatorias Encuentros de Gestión del Cambio 2020.</li> <li>- Plan de Mejora Institucional 2020 (Apartado Gestión del Cambio).</li> <li>- Documento de Alcance del Proyecto de Estandarización y Automatización.</li> <li>- Reporte y Diagrama de Implementación del Proyecto de Estandarización y Automatización.</li> </ul>  |  |
| 5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | <p>DIGEIG asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación De los cambios planificados.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Programática.</li> <li>- Presupuesto 2020.</li> <li>- PACC 2020.</li> <li>- POA Institucional 2020.</li> </ul>  |  |
| 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.   | <p>La institución mantiene el equilibrio entre el enfoque al cambio de arriba hacia abajo; y de Abajo hacia arriba. Es decir, los cambios que la organización impulsa desde el ápice estratégico y aquellos que son producto de los requerimientos de los grupos de interés Externos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización del Eje de Fortalecimiento Institucional en el PEI 2019-2021.</li> <li>- Socialización y Publicación de la Política de Comunicación Institucional.</li> </ul> | <p>No se ha realizado la correcta difusión de los parámetros de Comunicación Interna.</p> <p>No existe un Diagnóstico de Cultura Deseada.</p> <p>No existe un Buzón de Sugerencias Institucional.</p> <p>No existe una Política de Reconocimiento Institucional actualizada.</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> | <p>La DIGEIG promovemos la utilidad de herramientas con 311, portal de Datos Abiertos, y Sub-Portales de Transparencia para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Se evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicaciones y Correos sobre las Herramientas.</li> <li>- Actividades y Promociones a través de la Redes Sociales Institucionales.</li> <li>- Convocatoria y Promoción del Periodismos de Datos.</li> </ul> | <p>No se ha realizado una promoción eficaz de las herramientas de transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> <p>No existe una aplicación institucional enfocada en la oferta de los servicios misionales.</p> <p>No se han realizado mejoras significativas con relación a los Portales de Datos Abiertos, Sub-Portales de Transparencia y otras herramientas tecnológicas que permiten el uso de las TICs como medio de correlación con la ciudadanía.</p> |
|---|---|--|

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

**SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|---|---|--|
| <p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> | <p>La DIGEIG analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la estrategia de la organización.</p> <p>Debido a la situación acaecida luego de la Pandemia provocada por el COVID 19, se detectaron necesidad de capacitación que fueron incluidas en el plan de capacitación 2020 y algunas que serán tomada en cuenta para el 2021 (en la actualidad se están implementando cambios institucionales que afectan este proceso).</p> <p>De igual modo debido a la directriz del Presidente de la Republica sobre modernizar y actualizar la estructura y procesos internos de la DIGEIG (- Decreto 325-20), en la actualidad la institución se encuentra en análisis de sus necesidades y expectativas institucionales a fin de eficientizar sus recursos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Dotación de Personal contemplado en el Plan Operativo Anual 2019.</li> <li>- Plan de Capacitación 2019.</li> <li>- Política de Capacitación Institucional.</li> <li>- Decreto 325-20</li> <li>- Resolución 08-2020.</li> </ul> | <p>No se ha realizado el Plan de Dotación de Personal contemplado en el Plan Operativo Anual 2020.</p> <p>No se ha realizado el - Plan de Capacitación 2020 para ejecución 2021.</p> <p>No existe un procedimiento de dotación de personal.</p> <p>No se ha realizado la actualización del Manual de Cargos DIGEIG según la Nueva Estructura Organizativa.</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> | <p>La DIGEIG se encuentra en la implementación y ejecución de cambios institucionales internos que afectan su instrumentos y herramientas de gestión, entre ellos los Manuales de Inducción y Manuales de Políticas y Procedimientos de RRHH, sin embargo apegados a Ley no. 41-08 se otorga el permiso de paternidad de 3 días, aplicamos el proceso de reclutamiento teniendo en consideración la igualdad de oportunidades.</p> <p>La Política de Inclusión Laboral de la DIGEIG se encuentra en revisión por parte de los equipos e involucrados correspondientes.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Inducción 2020.</li> <li>- Registros de Permisos Laborales.</li> <li>- Reporte de Acceso Laboral (Ponche).</li> <li>- Borrador Preliminar Política de Inclusión Laboral.</li> <li>- Reporte de Facilidades y Oportunidades de Capacitación enfocado en las Oficinas Regionales.</li> <li>- Boletines de actividades culturales con la familia y los empleados</li> <li>- Correos de invitación a charlas con temas de crecimiento personal.</li> <li>- Campaña de Difusión de Valores o Mensajes del Director.</li> </ul> | <p>No se ha realizado un Plan de implementación de estructura Organizacional.</p> <p>No se han realizado las Estadísticas de Permisos y Licencias 2020.</p> <p>No existe una Política de Recursos Humanos actualizada.</p> <p>No se ha realizado la publicación y socialización de la Política de Inclusión Laboral.</p> <p>No existe un Programa de</p> |
|---|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> | <p>En el año 2019 se realizó un proceso de reclutamiento y selección de personal para las áreas misionales, aplicando pruebas técnicas y de conocimiento y entrevista para asegurar la selección del personal con las competencias requeridas para el perfil del cargo. Conforme a lo establecido por el MAP, se diseñan, se ejecutan y se evalúan los Acuerdos de Desempeño de todos los colaboradores.</p> <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Dotación de Personal 2019.</li> <li>- Comunicaciones y Acciones de Personal – Ejecución del Plan 2020.</li> <li>- Comunicación sobre la Modificación a la Estructura Organizacional.</li> <li>- Acuerdos de Desempeño 2020.</li> </ul> | <p>No existe una metodología o política que incluya el análisis de la carga y distribución del trabajo según colaboradores y equipos. La institución no cuenta con una política de recursos humanos clara que especifica los criterios de selección, promoción, Remuneración y reconocimiento, basada en la transparencia y el mérito.</p> |
| <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>                              | <p>La DIGEIG disponemos de un procedimiento del reclutamiento y selección de personal apegado a la Ley No. 41-08 y una política de reconocimiento, estímulo y motivación al personal. Asimismo, disponemos de un Manual de Inducción, los cuales están siendo actualizados según las nuevas disposiciones del Ejecutivo.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento del Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>- Manual de Inducción.</li> <li>- Decreto 325-20</li> <li>- Resolución 08-2020.</li> </ul>  | <p>No se ha realizado Actualización de la Política de Reconocimiento Institucional, Programa de Reconocimiento a la Excelencia de los Servidores.</p> <p>No se ha realizado un Registro de la Cantidad de Ascensos y Promociones para el periodo 2019-2021.</p>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> | <p>Atendiendo a la Evaluación de Resultados y acuerdo de Desempeños se otorga una bonificación de Desempeño para los Servidores de Carrera. Desde el 2018, los servidores contratados y temporales reciben una proporción de este Bono, atendiendo a una calificación global en cuenta a sus resultados del 85% (en la Evaluación Anual).</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuestación de Bonos en POA 2020</li> <li>- Acuerdo de Desempeños 2020.</li> <li>- Relación de Calificaciones de Servidores Evaluados.</li> <li>- Relación de Pagos de Bonos de Desempeño 2020.</li> </ul> | <p>No existe una Política de Reconocimiento clara, con criterios individuales y de equipo, que se Fundamenta en: cumplimiento de plan estratégico, régimen ético y disciplinario, evaluación del desempeño individual y liderazgo.</p> |
| <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>    | <p>La institución gestiona las capacitaciones según las solicitudes y necesidades institucionales así como Formulación Presupuestaria establecida. El proceso de R&amp;S se realiza apegado a la Ley 41-08 y fundamenta el proceso de capacitación y desarrollo.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Capacitación.</li> <li>- Plan y Reporte de Gestión de la Capacitación.</li> <li>- Reclutamiento y selección del personal conforme a la ley 41-08.</li> </ul>  | <p>No existe perfiles de competencias y descriptivos de cargo actualizado.</p>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> | <p>La DIGEIG se encuentra en medio de la implementación de un Proyecto de Estandarización y Automatización de los Servicios que ofrece, conocida como “Portal de Servicios DIGEIG”.</p> <p>Cada año, la institución desarrolla la Semana de la Ética con el fin de promover el compromiso y comportamiento ético de los servidores públicos. Debido a la situación causada por el COVID 19, este 2020 el desarrollo de las actividades de capacitación, sensibilización y promoción se realizaron mediante el uso de herramientas y servicios on-line y de administración electrónica (como MS Teams, Zoom, EventBrite, Meet, Moodle y otras plataformas).</p> <p>Asimismo ha iniciado a promocional y fomentar las capacitaciones propias online así como con apoyo de otras instituciones nacionales e internacionales (como el INAP, CLAD, ENAP). Se promueven también las capacitaciones ofrecidas a través de las plataformas virtuales externas como INFOTEP, CAPGEFI, Universidades Nacional e Internacionales.</p> |  |
|---|--|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Entre los programas promocionados se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a la Información Pública (MOOC-INAP).</li> <li>- Conferencia Virtual: La empatía como atributo sine qua non del funcionario público.</li> <li>- Conferencia Virtual: Movingonline y las credenciales digitales BID</li> <li>- Introducción a la Gestión Pública. (MOOC-CLAD).</li> </ul> <p>Dentro de este proceso, también implementó la Política de Accesibilidad Web que busca que todos los colaboradores puedan tener acceso a las herramientas tecnológicas de la institución dentro y fuera de la misma.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento de Alcance Proyecto de Estandarización y Automatización.</li> <li>- Video de Entrenamientos Portal de Servicios DIGEIG.</li> <li>- Licencia Institucional de la Suite Microsoft.</li> <li>- Programa y Convocatoria de la semana de la Ética.</li> <li>- Convocatoria de Promoción Aula Virtual.</li> <li>- Convocatoria de Promoción de Capacitaciones Virtuales Internas / Externas.</li> <li>- Política de Accesibilidad Web.</li> <li>- Listado de Participación Eventos Formativos On line 2020.</li> </ul> |  |
|--|---|--|

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p> | <p>DIGEIG contempla los lineamientos generales, basados en la Ley 41-08 de Función Pública en lo relativo a los procesos de selección y el desarrollo de la carrera profesional, en la parte operativa del proceso de Reclutamiento y selección se realiza según lo pautado en los procedimientos. Asimismo se presta atención a la diversidad durante sus procesos de selección y desarrollo.</p> <p>Se ha iniciado un proceso de gestión de la inclusión igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de R&amp;S según la Ley 41-08.</li> <li>- Política de inclusión Laboral (Preliminar).</li> <li>- Presupuestación en POA 2020 de herramientas y capacitaciones sobre Inclusión Laboral y atención a la Discapacidad.</li> <li>- Acercamiento institucional a CONADIS.</li> <li>- Baños para personas con discapacidad.</li> </ul> | <p>No existe plan de carrera definido con base al desarrollo de competencias de cargos de nivel superior.</p> <p>No existen colaboradores con necesidades especiales o discapacidad contratados actualmente.</p> <p>No se ha realizado los cambios necesarios en la infraestructura para atender las necesidades de un personal a futuro con alguna discapacidad.</p> <p>No se ha realizado un Programa de inclusión Laboral y Atención a la Discapacidad que contemple la capacitación y sensibilización en temas de diversidad.</p> |
|---|--|---|

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p> | <p>Desde el año 2017, se implementa anualmente la evaluación de desempeño por resultados analizando el logro de metas organizacionales a través del desempeño individual.</p> <p>Como parte del Programa o Plan de Gestión el Cambio del 2020 se contempla definir cambios y transformaciones internas enfocadas en las capacidades y la innovación del personal.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eje de Fortalecimiento Institucional en el PEI 2019-2021.</li> <li>- Formulario de Detención de Necesidades Vigente.</li> <li>- Programa o Plan de Gestión el Cambio del 2020.</li> <li>- Evaluaciones y Acuerdos de Desempeño del 2017-2020.</li> </ul> | <p>No existe un Sistema de Gestión por Competencias.</p> <p>No se ha realizado un Diccionario de Competencias.</p> <p>No se ha realizado un Diccionario de Comportamientos.</p> <p>No se ha realizado un Procedimiento de Capacitación por Competencias.</p> <p>No existe una Política de RRHH actualizada.</p> |
| <p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>                         | <p>La Unidad de RRHH, gestiona anualmente la consolidación de las necesidades de capacitación de la institución así como las estrategias de abordaje a implementar durante el periodo.</p> <p>De igual modo, se realiza la presupuestación de cada capacitación identificada como prioridad para los empleados.</p>   | <p>No se ha realizado Informe de Evaluación de Desempeño con enfoque en las necesidades de capacitación.</p> <p>No existe una Estrategia para Desarrollar Capacidades.</p>  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Capacitación Institucional.</li> <li>- Plan de capacitación 2020.</li> <li>- Convocatoria de Participación Eventos Formativos Internos.</li> <li>- Formulario de Detención de Necesidades Vigente.</li> <li>- Programa o Plan de Gestión el Cambio del 2020.</li> </ul>  |   |
| <p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p> | <p>Para la preparación del Plan Anual de Capacitaciones se parte de los resultados de las Evaluaciones de Desempeño en la ejecución de este Procedimiento el Evaluado y el Evaluador se retroalimentan donde se tratan las fortalezas y oportunidades de mejoras del colaborador, incluyendo los temas relacionados a posibles capacitaciones que fortalezcan su desempeño.</p> <p>Los directivos de las áreas identifican las necesidades de capacitaciones que tenga el equipo en conjunto en apoyo al avance del Cumplimiento de las estrategias institucionales, para esto utilizan el formulario de Detección de Capacitación.</p> <p>Las evaluaciones de las necesidades de capacitación se contrastan con los perfiles de puestos del Manual de Cargos por Competencias para asegurar que se cumple con lo requerido para cumplir las estrategias institucionales.</p> | <p>No se ha realizado la implementación de un sistema de capacitación por competencias.</p> <p>No existen lineamientos y estrategias documentados y formalizados para el desarrollo del plan de formación.</p> <p>No se ha realizado la publicación del Plan de Capacitación Anual Institucional contemplando capacitaciones con costo y sin costo.</p> <p>No existe un Procedimiento de Evaluación de Desempeño, tampoco un Manual de Cargos por Competencias.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>Las capacitaciones se desarrollan por lo general dentro del horario laboral, en caso contrario la institución facilita permisos o licencias.</p> <p>Anualmente se realiza la detección de necesidades de formación. Se comunica el inicio del levantamiento y se realiza el mismo junto a cada una de las áreas considerando el perfil de cargo y las tareas asignadas al personal.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Anual de Capacitación 2020.</li> <li>- Formulario de Detección de Capacitación.</li> <li>- Correo enviado a líderes para completar el FDC.</li> <li>- Correos y Comunicaciones sobre capacitaciones con enfoque en cargos o funciones específicas.</li> </ul> |  |
| <p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p> | <p>La DIGEIG enfoca esfuerzo en desarrollar las habilidades gerenciales de sus directivos y líderes.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apartado de Liderazgo en el Plan de Gestión del Cambio 2020.</li> <li>- Presentación sobre Liderazgo, Crisis y Cambios (Taller con apoyo del MAP).</li> <li>- Correo de Apoyo para Identificación de Mejoras Autodiagnóstico CAF 2020.</li> <li>- Encuestas de Percepción de Clima (Preguntas sobre Liderazgo).</li> </ul>   | <p>No se han realizado Programa que busquen el desarrollo integral de los líderes, a mediante los talleres y/o capacitaciones.</p> <p>No existe un programa de Coaching enfocado en los directivos para que asimismo ellos desarrollen a sus equipos e identifiquen líderes potenciales.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (Coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p> | <p>La institución apoya a los nuevos empleados Por medio de la tutoría.</p> <p>Finalizada la inducción general de la institución, se le asigna al colaborador de nuevo ingreso, un tutor que le acompañará en la inducción del cargo, mostrándole la modalidad de ejecución de los procesos con los que está Vinculado.</p> <p>La calidad de la tutoría es evaluada por el colaborador cuando se socializan sus resultados durante el periodo probatorio y es firmada por ambos participantes.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Inducción.</li> <li>- Procedimiento de Inducción del Personal.</li> <li>- Registro de Inducción del Personal.</li> <li>- Presentación de Inducción de Personal.</li> <li>- Control de Asistencia Inducción Administración Pública.</li> <li>- Relación de Participantes al Taller de Administración Pública (INAP).</li> <li>- Evaluaciones de Acuerdos de Desempeño de los Periodos Probatorios.</li> </ul> | <p>No existe Formulario de Checklist de Inducción Institucional.</p> <p>No se ha realizado la presentación formal de un programa de Coaching institucional para personas nuevas así como para quienes reciban promociones y ascensos-</p> |
|--|--|---|

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>  | <p>En la DIGEIG existe una Política de Suplencia que permite la delegación de funciones así como la movilidad interna a través de las promociones y ascensos. Las vacantes disponibles del rediseño organizacional aprobado han sido concursadas de manera interna, tomando en consideración el desempeño anterior de los colaboradores.</p> <p>La movilidad externa es promovida publicando los concursos disponibles en la administración pública a través del correo institucional.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de Personal 2020.</li> <li>- Política de Suplencia Actualizada.</li> <li>- Correos sobre Concursos Internos /Externos de la Adm. Pública.</li> </ul> | <p>No existe un Plan de implementación de estructura Organizacional.</p> <p>No se ha realizado formalmente el levantamiento del Procedimiento de Traslado Interno de Personal tampoco se ha levantado el Procedimiento de Traslado Externo de Personal.</p> <p>No existen programas enfocados en la movilidad interna y externa tales como Role Playing.</p>            |
| <p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> | <p>La organización utiliza métodos modernos, Para sus actividades formativas. En el Plan de Capacitación se pueden encontrar diversos programas e-learning, que se imparten con Diferentes instituciones. Asimismo se han cargado los contenidos de las formaciones de Benchlearning dentro de la Plataforma “Chamillo”.</p>  | <p>No se ha realizado la implementación de una Campaña interna para la promoción de Chamillo (aula virtual) así como otros programas de capacitación con instituciones aliadas.</p> <p>No existe un desarrollo de programas de capacitaciones propios para el personal y la ciudadanía (especialmente de Educación en Valores Éticos o Integridad y Transparencia).</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>Asimismo como hemos comentado antes, se han desarrollado capacitaciones virtuales con el apoyo de otras instituciones (INAP, CLAD, ENAP, CAPGEFI).</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Anual de Capacitación 2020.</li> <li>-Correos de coordinación de Capacitaciones virtuales.</li> <li>- Correo informando de la disponibilidad de la plataforma de capacitación en línea (Chamillo)</li> </ul>  |   |
| <p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> | <p>DIGEIG suministra capacitación periódicamente en temas de gestión de riesgos y conflicto de interés, como procesos regulares para el mantenimiento de la ética y la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno. Conforme los lineamientos de los órganos rectores involucrados han sido revisados la metodología de riesgo, como el código de ética institucional.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones periódicas en temas de conflictos de Interés.</li> <li>- Capacitaciones periódicas en temas de gestión de riesgos.</li> <li>- Charlas de enfoque de género impartida por el departamento de Ética y Transparencia.</li> </ul> | <p>No se ha realizado difusión de actividad de gestión de la diversidad y la inclusión laboral de manera general.</p> <p>No se ha realizado publicaciones y promociones por parte de la CEP actual relacionadas a los Conflictos de Interés y el Cumplimiento en la Administración Pública.</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria y Programa del Taller sobre Gestión de Riesgo y Cumplimiento en la Administración Pública.</li> <li>- Acompañamientos, asesorías y sensibilizaciones sobre Riesgos de Control Interno por parte de la CGR a la institución.</li> </ul>  |  |
| <p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.</p> | <p>El proceso de evaluación del impacto de las capacitaciones se evidencia durante el proceso de Evaluación del Desempeño. Los costos de las capacitaciones se gestionan con las instituciones con el fin de disminuir los costos para casos particulares y se fomentan los cursos disponibles en el INFOTEP, CAPGEFI y el INAP.</p> <p>En Mayo 2020, se desarrollaron herramientas de Evaluación de capacitaciones y actividades de formación interna. Actualmente Pendientes de Aprobación.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Capacitación Institucional.</li> <li>- Reporte de Capacitaciones Regionales.</li> <li>- Herramientas de Evaluación capacitación (Preliminar).</li> <li>- Informe de Evaluación de Desempeño 2020.</li> <li>- Relación de Capacitaciones Impartidas 2019-2020.</li> </ul> | <p>No se ha realizado la implementación de las herramientas de evaluación el impacto de las capacitaciones</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p> | <p>La DIGEIG promueve el liderazgo femenino dentro de sus funciones. Se ha revisado la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p> <p>Como parte de la promoción de los temas que atañen al género femenino, se realizaron actividades de promoción y prevención con relación al Cáncer de Mama.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alrededor del 70% de los Directivos son Mujeres (Sustantivos y Transversales).</li> <li>- Alrededor del 80% de los Mandos medios están asignados a Mujeres.</li> <li>- Campaña sobre Prevención del Cáncer de Mama 2020.</li> <li>- Convocatoria y Registro de Charla: “Prevenir es Vivir” 2020.</li> </ul> | <p>No se han realizado Charlas y Talleres sobre el Empoderamiento de la mujer en la vida laboral dentro del marco del Día Internacional de la Mujer (Marzo) y del Día de la No Violencia (Noviembre). Así como talleres sobre Manejo Emocional, Manejo de Estrés, entre otros temas.</p> <p>No existen estudios demográficos que expresen la cantidad de mujeres actualmente en la planilla institucional.</p> |
|---|---|--|

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|--|---|--|
| <p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>  | <p>La DIGEIG promueve la comunicación abierta, de diálogo y motivación para el trabajo en equipo. Según la Política de Comunicación aprobada recientemente, los supervisores deben realizar reuniones periódicas para retroalimentar sobre la gestión. Estas sesiones son controladas por las Áreas de Recursos Humanos y Comunicación, quienes reciben registro de participantes de estas juntas.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación abierta de diálogo y motivación para trabajo en equipo dentro de los proyectos y planes del 2020.</li> <li>- Política de Comunicación Institucional.</li> <li>- Control Asistencia Asambleas y Reuniones.</li> <li>- Mensajes del Director/Reuniones con Directivos y Equipo Clave.</li> </ul> | <p>No se ha realizado una promoción ampliada de una cultura de comunicación abierta en todas direcciones.</p> <p>No se ha realizado un brainstorming en la implementación de algunas actividades y proyectos.</p> <p>No se han realizado actividades de integración institucional con enfoque en la cultura de comunicación abierta, dialogo y motivación.</p> |
| <p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p> | <p>En la DIGEIG se cuenta con entorno, mecanismos y medios para la aportación de ideas y sugerencias, por ejemplo para la formulación de la Planificación Estratégica 2019-2021, se realizaron talleres con equipo multifuncional para la aportación de ideas elaboración del Plan Operativo.</p>   |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>A finales del 2019 se realizó una promoción del uso del Buzón de Sugerencias/Denuncias y Quejas.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación de los Talleres para desarrollo del PEI 2019-2021.</li> <li>- Campaña de Promoción del Buzón de Sugerencia y Quejas.</li> <li>- Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias.</li> <li>- Encuestas de Medición del Nivel de Servicio.</li> </ul>   |  |
| <p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p> | <p>Los procesos, planes y estrategias de la institución se realizan a través de un ejercicio participativo; así como la identificación e implantación de acciones de Mejora.</p> <p>Se realizó el proceso de Conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) y han sido invitados a los distintos escenarios de desarrollo y mejora. La DIGEIG cuenta con Comité de Seguridad y Salud, Comité de Calidad y Comité de Ética Pública, Comité de Control Interno.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación de al ASP.</li> <li>- Identificación y Diseño del Mapa de Procesos.</li> <li>- Proyecto de Estandarización y Automatización de los Proyectos Misionales.</li> </ul> | <p>No se ha realizado la actualización total de todos los Comités Institucionales así como la creación de un Directorio de Consulta General.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboradores involucrados en procesos, planes y estrategias de la organización.</li> </ul>   |  |
| <p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> | <p>El consenso/acuerdo entre directivos y supervisados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución se materializa a través de los ejercicios de planificación operativa y la formulación de los acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sesiones de Equipo para Elaboración del Plan Operativo Anual (Sysplans) / Proyectos Institucionales.</li> <li>- POA 2020 / POA 2021.</li> <li>- Acuerdos de Desempeño 2020.</li> <li>- Conformación de Grupos Colaborativo por medio de MS Teams.</li> </ul> |  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p> | <p>DIGEIG de manera sistemática realiza encuestas tanto de satisfacción como de conocimiento para identificar la mirada del cliente interno (empleados) desde dos perspectivas:</p> <p>1) Mejora de servicios y procesos a través de encuestas de satisfacción internas a cargo de la Unidad de Gestión de Calidad del DPD. De estos procesos de medición se generan Planes de acción que se incorporan en los POA y Planes de Mejora Institucionales.</p> <p>2) Percepción del personal de la institución y equipos de trabajo para esto el equipo de Recursos Humanos realiza cada año una Encuestas de Clima y las mejoras entradas la traduce en un Plan de Acción Institucional. La Unidad de Gestión de Calidad ha desarrollado herramientas de auditoría internas (preliminares) para aplicación dentro de los procesos.</p> <p><b>Se Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo de envío de Encuestas internas</li> <li>- Informes de encuestas servicios internos</li> <li>- Planes de acción a raíz de las áreas de mejora en los informes de las encuestas</li> <li>- Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>- Evidencia de difusión resultados encuesta de clima</li> <li>- Programa de Auditoría Interna (Preliminar).</li> </ul> | <p>No se realiza la difusión a nivel general los resultados de las encuestas y el plan de mejora.</p> <p>No existen socializaciones periódicas de los planes de mejora de los servicios internos y las mediciones de los empleados.</p> <p>No se realiza la implementación de un programa de auditoría interna periódico con criterios robustos establecidos (coherencia y concordancia entre lo que se mide y lo que se mejora).</p> |
|--|--|---|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p> | <p>Tal como se explica en el ejemplo anterior, La institución realiza procesos para identificar la percepción y satisfacción de los empleados. En la Encuesta de Clima se ofrece al personal la oportunidad de emitir cualquier sugerencia, elogio o crítica para sus superiores, que estime procedente. Así mismo durante el proceso de Evaluación del Desempeño se promueve una conversación franca, honesta y repetida entre el colaborador evaluado y su supervisor.</p> <p><b>Se evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Encuesta de Clima 2020.</li> <li>- Informe de Evaluación del Desempeño.</li> <li>- Buzón de Quejas y Denuncias.</li> </ul> | <p>No existe un seguimiento para la correcta aplicación de las Evaluaciones de Desempeño.</p> <p>No se ha realizado la socialización de la última Encuesta de Clima.</p>  |
| <p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>          | <p>La DIGEIG cuenta con una adecuada estructura física (equipos técnicos, mobiliarios y ambientación) además de un botiquín médico con medicamento de aplicación general.</p> <p>Se ha creado un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, integrado por empleados y tomadores de decisiones capacitados para el manejo de riesgos, labores de brigadistas en caso de emergencias y coordinación de evacuaciones.</p>  | <p>No existe un Desarrollo del Programa Social, Cultural, Familiar y Salud.</p> <p>No se han realizado un Plan de jornada de salud institucional.</p> <p>No existe un Procedimiento y Checklist para abastecer el Botiquín.</p> <p>No se realizan Jornadas de prevención contra el cáncer de mama, limpieza bucal, cuidados visuales.</p> <p>No existe un programa de Entrega de Equipos de Protección Personal para los Grupos que así lo requieren.</p> <p>No existe una Política de Seguridad y Salud Ocupacional así como las herramientas derivadas.</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>Se mide la percepción de la calidad de los servicios de infraestructura con: encuesta de Clima, buzones de sugerencias y encuesta de servicios ofrecidos por el Departamento Administrativo y Financiero, donde se incluye la parte física.</p> <p>Durante la Crisis del COVID, la ASP y el SISTAP remitió varias capsulas sobre la salud emocional y física. Entre ellas: una "Guía para poder cuidar nuestra salud física y mental".</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de Adecuaciones realizadas en el 2020 de Áreas (Parte Física).</li> <li>- Botiquín médico Institucional.</li> <li>- Conformación del SISTAP.</li> <li>- Reuniones y Planes impulsados por el SISTAP.</li> <li>- Capsulas de Salud envidas por SISTAP/ASP/DRRHH.</li> <li>- Encuestas de Satisfacción, Percepción y Clima.</li> </ul> | <p>No se ha realizado Se realizan actividades de concienciación para instruir al personal, en cumplimiento de la Resolución No.113/2011 del MAP sobre el SISTAP.</p> <p>No se ha realizado actividades y operativos que incluyen charlas, atención médica y actualización del historial clínico de los empleados</p> <p>No se ha realizado una campaña interna promoviendo quienes son los miembros y brigadistas del SISTAP.</p> |
| <p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p> | <p>La DIGEIG garantiza que los empleados cuenten con una estructura física y horario De trabajo adecuado. Actualmente el horario laboral es de 8am a 3pm.</p>   |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>Los empleados cuentan con la posibilidad de permisos o licencias:</p> <p>I) Un día libre remunerado por cumpleaños. II) Dos días de permiso para mudanzas. III) Licencia por Maternidad (14 Semana). IV) Licencia por Paternidad (3 Días). V) Licencia por Matrimonio (5 Días). VI) Licencias Médicas y de Fallecimiento según requerimientos y basados en la Ley 41-08.</p> <p>Para el manejo de la crisis del COVID-19 la Institución creó un Protocolo de Atención Especial para afrontar las medidas preventivas y de contingencias. Asimismo se aplicaron medidas de teletrabajo y flexibilidad de horario laboral.</p> <p><b>Se Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de Permisos 2019-2020.</li> <li>- Reporte Control de Entrada / Salida.</li> <li>- Manual de Inducción Institucional.</li> <li>- Protocolo Preventivas COVID-19.</li> <li>- Correo sobre disposiciones durante periodo de Cuarentena y Apogeo de Pandemia.</li> </ul> |   |
| <p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> | <p>En el 2019, en cuanto a políticas de compensación y beneficios se otorgó a los empleados del grupo ocupacional I, un bono equivalente a un salario, a diferencia de los demás grupos ocupacionales.</p>   | <p>No se ha realizado un Programa de Inclusión Laboral que considere a los discapacitados y a los colaboradores menos favorecidos para recibir asistencia social.</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>En dicho año se implementó un programa de alfabetización para servidores del grupo ocupacional antes indicado.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de Compensación Grupo I.</li> <li>- Control Asistencia Servidores en Programa de Alfabetización.</li> </ul>  |  |
| <p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p> | <p>La DIGEIG cuenta dentro de su cultura institucional con la implementación del beneficio de “día libre por cumpleaños”, día libre navidad (24 o 31 de Diciembre).</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación informando del día libre para 24/31 de Diciembre.</li> <li>- Reporte de Permisos con especificación de “Día Libre por Cumpleaños”.</li> </ul> | <p>No se ha realizado la implementación de un plan para reconocimientos y premiaciones no monetarias.</p> <p>No se ha realizado un consolidado de las políticas de reconocimiento, motivación, día de cumpleaños, asignación del 24 y el 31.</p> <p>Se requiere se implementen charlas y actividades formativas sobre cómo mantener la salud física y emocional en los colaboradores, sobre manejo de finanzas, entre otros. Incluso desarrollo de asociaciones o clubes deportivos institucionales: Equipo de Softball, Equipo de Voleibol, Equipo de Ajedrez, entre otros.</p> |



|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, considerando los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> | <p>La DIGEIG cuenta con Acuerdos con organizaciones públicas, Universidades, Ministerio de Educación y Ministerio de Educación Superior y otros Ministerios, desarrollo de talleres, y sensibilización sobre ética y transparencia, siendo parte de su enfoque en responsabilidad social.</p> <p>Se ha incluido en el POA 2020 actividades sobre los acuerdos interinstitucionales. A través del seguimiento al POA se conoce los avances de estas actividades.</p> <p>La DIGEIG forma parte de la Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el logro de los Objetivos Desarrollo Sostenible.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA 2020 /2021.</li> <li>- Convocatoria Conjuntas Capacitaciones entre DIGEIG y otras Instituciones.</li> <li>- Informes de la Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el logro de los Objetivos Desarrollo Sostenible.</li> </ul> | <p>No existen acuerdos para responsabilidad social con otras instituciones que impacten los puntos socioeconómico y medioambiental.</p> |
|---|---|---|

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>mentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e mentar proyectos en conjunto con otras organizaciones del r público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes es institucionales.</p> | <p>La DIGEIG ha firmado acuerdo especializados con varias instituciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. SENASA para la promoción y capacitación a sociedad civil en temas de transparencia,</li> <li>B. OPTIC para la certificación NORTIC A2 y su valoración en cuanto a la estandarización del portal, entre otros acuerdos institucionales.</li> <li>C. Acuerdo multinstitucional donde junto con el MAP y otras 5 instituciones se crean las Mesa de Buenas Prácticas, para el fomento de la Transparencia.</li> </ul> <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Borradores y Preliminares de Acuerdos Firmados.</li> <li>- Asamblea y Reuniones de Ejecución y seguimiento.</li> </ul> |  |
| <p>torizar y evaluar de forma periódica la implementación y cados de las alianzas o colaboraciones.</p>   | <p>De acuerdo con el esquema de seguimiento a la Planificación Institucional de todos los proyectos, productos y procesos institucionales relacionados con los proyectos en alianzas con otras instituciones, la DIGEIG forma equipos multidisciplinarios para cumplir con los requerimientos de la implementación y los resultados esperados del proyecto.</p>   | <p>No se ha realizado planes ni cronogramas específicos para los convenios, no existe una evaluación independiente y dedicada que arroje el impacto específico que genera y se logra con las colaboraciones.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimientos POAs.</li> <li>- Seguimiento Planes de Trabajo (CAF, NOBACI, SISMAP, entre otros).</li> <li>- Minutas y Acta de Reuniones Comités.</li> </ul>  |  |
| <p>ificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>                     | <p>DIGEIG ha trabajado con sector ONG (no Gubernamental) e instituciones académicas privadas: Barna, UCSD, UNIUAPA, FINJUS, UNEVA, entre otras.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos actividades.</li> <li>- Convocatoria y Reportes Actividades Universidades Privadas.</li> </ul>  | <p>No se ha realizado una identificación de las necesidades de APP a largo plazo fuera del ámbito educativo y de promoción por medio de la capacitación.</p>   |
| <p>ir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la a/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y ón.</p> | <p>En cada acuerdo se establece las responsabilidades y/o funciones de cada parte involucrada.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos Marco firmado al momento.</li> <li>- PEI 2019-2021.</li> </ul>  | <p>No existen planes específicos, por lo que se crea deficiencias en las etapas de revisión y evaluación del impacto. Y también conlleva a no tener programaciones para la ejecución de las actividades a realizar en conjunto, creando de esta forma debilidad y descoordinación.</p> |
| <p>entar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades s agencias de colocación.</p>                                 | <p><u>No aplica:</u> Por el tipo de organización, los servicios no deben ser tercerizados</p> <p>Sin embargo, para la Gestión de Reclutamiento y Selección se utiliza el Portal Concursa del MAP para estos fines.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte Concursos Públicos 2020.</li> <li>- Reporte Nivel de administración del sistema de carrera.</li> </ul> |  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>cambiar buenas prácticas con los socios y usar el Benchlearning benchmarking.</p>   | <p>La DIGEIG participa en seminarios y talleres internacionales y nacionales donde se socializan buenas prácticas sobre temas de nuestra rectoría. Intercambio de experiencias con organismos nacionales e internacionales. Paneles a través de los RAI de buenas prácticas.</p> <p>A lo interno, como instruye la carta compromiso, se han realizado 5 Benchlearning:</p> <p>A. Diplomado de Gerencia de Proyectos.<br/> B. Participación Internacional sobre información relevante en temas de Gobierno Abierto.<br/> C. Presentaciones Efectivas a Distancia.<br/> D. Uso de Teams como herramienta de Teletrabajo.<br/> E. Desarrollo de las Políticas de Calidad para servicios Institucionales.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria para realización de Benchlearning.</li> <li>- Reportes y Fotos Asistencia Benchlearning.</li> <li>- Carga de Recursos Didácticos en Plataforma Virtual DIGEIG.</li> </ul> | <p>No existe un plan periódico para realizar estas prácticas enfocadas hacia lo externo.</p> <p>No se ha realizado la implementación de Benchlearning cuando se realicen participaciones nacionales e internacionales para que todos los servidores puedan recibir retroalimentación sobre las nuevas directrices, avances que se obtienen de estos intercambios.</p> <p>No existe una práctica a lo interno (socialización entre colaboradores) institucionalizada de intercambios.</p> <p>No existe implementación del benchmarking de las acciones que se realizan en otros países en los temas de los que somos rectores, ya que nacionalmente no existen organismos, ni instituciones que ofrezcan servicios parecidos a los de nuestra institución.</p> |
| <p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p> | <p>La DIGEIG se rige por los lineamientos establecidos por el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas.</p>  | <p>No se existen evidencias de que la organización seleccione proveedores aplicando criterios de responsabilidad social.</p>  |

**SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades, su estructura y procesos, etc.).</p> | <p>La política de comunicación institucional asegura un proceso proactivo de información relacionado con los ciudadanos y con las CEPS y OAI Institucionales.</p> <p>También dispone de materiales impresos y audiovisuales para los fines. Brochure informativo sobre filosofía institucional y servicios DIGEIG; publicaciones en redes sociales y pagina web; boletín interno sobre actividades DIGEIG; asesorías, capacitaciones y conferencias; contamos con un plan de medios donde se programan las entrevistas constantes al director general en los medios de comunicación.</p> <p>Según los parámetros establecidos, en el portal institucional se encuentran sus principales autoridades, su estructura y procesos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación.</li> <li>- Evolución de calificaciones de portal de Transparencia.</li> <li>- Materiales Audiovisuales.</li> <li>- Planes de Medios.</li> <li>- Monitoreo Diario de Noticias.</li> </ul> |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>  | <p>La DIGEIG disponemos de planes de contenido para redes sociales que promueven de manera constante la participación de los ciudadanos en los foros de Gobierno Abierto, SAIP, línea 311, Red de RAI y CEP y solicitudes en OIAs. Se implementan los planes de Acción de Gobierno Abierto, y como uno de los compromisos a retomar, se diseñó el portal Iniciativa Participación Ciudadana (IPAC.)<br/>Realizamos encuestas de satisfacción con los Servicios brindados a las instituciones clientes y también estamos cada vez más cerca del ciudadano y sus opiniones por medio a las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC).</li> <li>- Planes de Contenido Redes Sociales.</li> <li>- Encuesta de Satisfacción Servicios.</li> <li>- Buzones de Sugerencia visiblemente colocados.</li> </ul> |  |
| <p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y codecisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p> | <p>Se está implementando la Carta Compromiso al ciudadano, se realizan encuestas de medición y participación de los clientes/ciudadanos lo que les permite formar parte de los procesos y toma de decisiones.</p>  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>Actualmente hemos obtenido una calificación del 92.22% con relación a la Evaluación de Abril 2020 de la Carta Compromiso Ciudadano.</p> <p>Con relación a los clientes, que son los usuarios directos de nuestros servicios, es Decir las Comisiones de Ética Pública (CEPs), Responsables de Acceso de la Información (RAIs), la organización incentiva su involucramiento como co-diseñadores de los productos y servicios brindados. Las CEPs evalúan periódicamente a través de encuestas, el nivel de los servicios brindados. Hasta la fecha de redacción de este documento, la satisfacción ha sido superior al 95% para este 2020.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria, Reportes y Controles de Asistencia actividades con la CEPs y los RAIs.</li> <li>- Medición de Satisfacción Clientes CEPs.</li> <li>- Seguimiento de la propuesta Iniciativa Participativa Anti-Corrupción.</li> </ul> |  |
|--|--|--|

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p> | <p>Se cuenta con un marco para recoger los datos y sugerencias de los ciudadanos con los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Línea de denuncia 311</li> <li>B. CEP</li> <li>C. Pág. Web</li> <li>D. Sistema SAIP</li> <li>E. Buzones de sugerencia</li> <li>F. Línea de servicios *462</li> <li>G. Política de Comunicación.</li> <li>H. Foros y Chat Abiertos en los Medios Digitales.</li> </ul> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes por medio de la Línea de denuncia 311</li> <li>- Reporte de Quejas, Denuncias, Sugerencias de la CEP.</li> <li>- Reporte del Sistema SAIP.</li> <li>- Buzón de Sugerencia visible.</li> <li>- Reportes del Buzón de Sugerencia.</li> <li>- Política de Comunicación.</li> <li>- Printscreen de Intercambios en Chat y Foros de Medios Digitales.</li> </ul> | <p>No existe un Procedimientos de Formalización Buzón de Sugerencias.</p> |
| <p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>                                     | <p>DIGEIG cuenta con los medios de Control Interno, Manuales de Procedimiento. Retomamos SINACI, avanzando en el cumplimiento de los requerimientos. Hemos avanzados en la documentación de procedimientos.</p>   |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Se cuenta también con Manuales de Procedimiento. Correos sobre avances SINACI y correos documentación procedimientos.</p> <p>Para cumplir con la Transparencia del funcionamiento de la DIGEIG se mantienen publicados en el sub-Portal de Transparencia los planes estratégicos, planes operativos, planes de compras y contrataciones, memoria institucional, informes semestrales, informes y reportes administrativos y financieros. Y además las declaraciones juradas de bienes de los funcionarios a los cuales les corresponden.</p> <p>De igual modo, se ha acercado a la ciudadanía general a través de la realización de Media Tours y Ruedas de Prensa así como actividades de apertura y socialización que involucran a la sociedad civil.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación.</li> <li>- Contenido Redes Sociales DIGEIG.</li> <li>- Plan de comunicación externo.</li> <li>- Boletines Institucionales.</li> <li>- Publicaciones en Periódicos.</li> <li>- Ruedas de Prensa 2019-2020.</li> <li>- Portal de transparencia DIGEIG.</li> </ul> |  |
|--|---|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>6. Definir y acordará la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como coproductores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p> | <p>Con relación a los clientes, que son los usuarios directos de nuestros servicios, es Decir las CEPs, OIAs y los RAIs, la institución incentiva su involucramiento como co-diseñadores de los productos y servicios brindados. Estos usuarios directos evalúan periódicamente a través de encuestas, el nivel de servicios de la institución.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición de Satisfacción Clientes CEPs, OIAs y los RAIs.</li> </ul>   | <p>No existe un fomento o promoción constante hacia los usuarios directos para que evalúen mediante las encuestas enviadas a la institución para mejorar los indicadores institucionales de satisfacción.</p>   |
| <p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>  | <p>Como respuesta al Decreto 2011-10, se crean las Cartas Compromisos al Ciudadano que son el instrumento mediante el cual las instituciones públicas muestran su oferta de servicios, el compromiso, atributo y estándar de calidad de los servicios y medios de participación.</p> <p>Actualmente la DIGEIG cuenta con <b>6 servicios comprometidos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Asesorías en temas transparencia gubernamental.</li> <li>B. Capacitaciones en temas transparencia gubernamental.</li> <li>C. Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta.</li> <li>D. Asesorías a las Comisiones de Ética Pública.</li> </ul> | <p>No existe una medición individual de los servicios comprometidos, es decir se evidencia una calificación general del 92.22% en la CCC sin embargo en el Informe realizado solo se evidencia el % de respuesta y no la calificación promedio obtenida por cada servicio.</p> <p>No existe un Buzón de Sugerencias Digital.</p> <p>No existe el Desarrollo de un Cuadro de Mando Integral.</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>E. Capacitación sobre ética e integridad gubernamental.</p> <p>F. Desarrollo de actividades educativas para fomento de los valores éticos.</p> <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano 2019-2021.</li> <li>- Aprobación MAP: Carta Compromiso 2019-2021.</li> <li>- Informe de resultado aplicación de Encuesta DIGEIG -Servicio Externo Diciembre 2019.</li> </ul>  |  |
| <p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p> | <p>Con el fin de realizar encuestas de satisfacción al cliente que brinden información para mejorar nuestros servicios y conocer las necesidades de nuestros clientes, se cuenta con:</p> <p>A. Buzón de Quejas.</p> <p>B. Las encuestas totalmente digitales enviadas a las instituciones, de manera cuatrimestral.</p> <p>Esto permite abordar las necesidades de los Usuarios de manera rápida. También se implementa Plataforma de Gestión de Servicios al Ciudadano (desarrollo propio) para la automatización de los servicios y su oportuna respuesta.</p> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>Se Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la Encuesta de Satisfacción</li> <li>- Reporte de Buzón de Sugerencia.</li> <li>- Reportes sobre la Implementación de la Plataforma de Gestión de Servicios al Ciudadano.</li> </ul> |  |
|--|--|--|

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p> | <p>La Gestión financiera está alineada con los Objetivos del PEI y es desplegada anualmente en el POA, PACC u controlamos con las mediciones de los indicadores establecidos para seguimiento, a fin de dar cumplimiento al resultado esperado "Gestión financiera y administrativa eficiente y transparente".</p> <p>A través de la estructura programática se vincula su producción y metas institucionales (producción física) a la ejecución financiera,</p> <p>confirmado en el IGP promediado un 90% Durante lo que va del 2020, ese mismo año logramos 70% de cumplimiento del PEI, mediante la ejecución óptima en los POA 2020 (al momento) con un 70% aproximadamente.</p> |                 |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>El PACC cerró el 2019 con una ejecución Financiera de un 71%, evidenciando la eficiencia y el ahorro en las adquisiciones y servicios contratados por la institución sin impactar el logro de los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional (PEI).</li> <li>- Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>- Plan Anual de Compras y Contrataciones.</li> <li>- Memoria Anual Institucional 2019 Gestión Interna Financiera y Compras</li> <li>- Pantallas SIGEF</li> <li>- Indicadores SMMGP Corte 2019</li> </ul> |   |
| <p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p> | <p>Los riesgos financieros son analizados y están contenidas en la Valoración de Riesgo Institucional (VAR).</p> <p>DIGEIG analiza los riesgos y cuenta con un cumplimiento de 100% en las NOBACI, en la cual tenemos un 100% en la Matriz de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) conforme a la última evaluación De la Contraloría General.</p> <p>Se dispone de una metodología para la Valoración y Administración de Riesgos, en la cual se explica el proceso, los roles y responsabilidades y la forma de documentación, validada por la CGR.</p>                                     | <p>No existe un análisis Detallado enfocado en los riesgos de gestión financiera.</p> <p>No se ha realizado un listado de acciones de mejora institucionales.</p> <p>No se ha realizado un Plan de Acción Auditoria Internas.</p> <p>No se ha realizado la validación y aprobación de las herramientas de auditoria existentes.</p> <p>No se ha realizado para este periodo, auditorias por medio de la cámara de cuentas a la institución (se habían hecho anteriormente).</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p><b>Se Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte NOBACI – 3er Cuatrimestre.</li> <li>- Metodología VAR de la DIGEIG.</li> <li>- Matriz de Valoración y Administración de Riesgos (VAR).</li> <li>- Borrador Plan de acción Auditorías Internas</li> <li>- Herramientas Preliminares para Auditorías Internas.</li> </ul>  |  |
| <p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p> | <p>La Ejecución y Gestión Presupuestaria se hace a través del SIGEF, siguiendo el POA y PACC y se publica la Nómina Institucional en el Sub-Portal de Transparencia.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución 01-2018 DIGEIG.</li> <li>- Portal de Transparencia de la DIGEIG.</li> <li>- Calificación del portal de transparencia.</li> <li>- Requerimientos de publicaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</li> <li>- Publicación del presupuesto y ejecución en el portal de la Oficina de Acceso a la Información.</li> <li>- Memoria Anual Institucional 2019 - Indicadores de Gestión.</li> </ul> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>   | <p><b>No aplica.</b></p> <p>La Dirección de Contabilidad Gubernamental en coordinación con la Dirección General de Compras y la Dirección General de Presupuestos están dirigiendo esfuerzos conjuntos para definir una metodología de contabilidad de costos. Esto a razón de la complejidad del sistema de contrataciones públicas y el tiempo establecido para el pago proveedores, que dificulta la realidad socio económica de las MiPymes.</p> |  |
| <p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> | <p><b>No aplica.</b></p> <p>Independientemente de que la legislación dominicana contempla la presupuestación plurianual, la Dirección General de Presupuesto aún no ha implementado esta Metodología.</p> <p>Actualmente la DIGEIG cuenta con un presupuesto físico-financiero, aprobado por producto y por actividad.</p>   |  |
| <p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>  | <p>Las responsabilidades del Área Administrativo y Financiero están establecidas en el Manual de Organización y Funciones y la distribución conforme al organigrama aprobado por el MAP. Cada área del DAF es responsable de una etapa del ciclo del gasto.</p>  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Con un desempeño basado en procesos donde las funciones de preparación, revisión y aprobación están claramente definidas y separadas para evitar posibles conflictos de interés o colusiones y todo esto supervisado por una dirección financiera que autoriza o canaliza la autorización a la máxima autoridad, a todas las transacciones financieras de la institución.</p> <p><b>Se Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Organizacional.</li> <li>- Screen Producción Física en SIGEF.</li> <li>- Informe de Gestión Presupuestaria.</li> </ul>  |  |
| <p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p> | <p>La DIGEIG cuenta con una unidad de Auditores Externos que pertenecen a la Contraloría General de la República. Con área asignada en la Institución. En el área Financiera tiene: un Contador, 2 Técnicos en Compras, 2 Analistas de Presupuesto.</p> <p>Con relación al Control Interno, la DIGEIG tiene una calificación de 95.78% respecto de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Para alcanzar esta puntuación la entidad definió un Comité NOBACI, el cual se encargó del autodiagnóstico y el plan de mejora, aumentado de un 70% a la actual calificación.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización Comité NOBACI.</li> <li>- Área Física Auditoria CGR.</li> </ul> | <p>No existe la implementación práctica análisis costo-beneficio o sostenibilidad.</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación y Seguimiento NOBACI en Plan Operativo Anual.</li> <li>- Informe de Calificación NOBACI.</li> <li>- Plan de Acción NOBACI 2019-2020.</li> </ul>   |  |
| <p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p> | <p>Mediante la implementación de la estructura programática la DIGEIG vincula su producción y metas institucionales (producción física) a la ejecución financiera.</p> <p>Cuya ejecución es medida a través del IGP: Índice de Gestión Presupuestaria, obteniendo en promedio de un 80% (en los últimos 12 meses), evidenciando mejoras en el manejo eficaz, eficiente y transparente de los recursos institucionales definidos en nuestro POA como soporte a un presupuesto orientado a resultados.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuestación física contemplada en Plan Operativo Anual.</li> <li>- Informe de Evaluación Trimestral de Metas Físicas-Financieras</li> </ul> |  |

#### SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| <p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> | <p>La información se almacena, gestiona y es asegurada su integridad mediante políticas y procedimientos aplicados a los medios de almacenaje en servidores locales y en línea. La Información es gestionada para que los documentos sean íntegros y disponibles. En Octubre 2020, se realizó un acercamiento al AGN para la implementación de un sistema institucional de Gestión Documental.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpeta Pública Institucional.</li> <li>- Carpeta Pública a través de SharePoint.</li> <li>- Políticas y Procedimientos para el Manejo de Datos e información.</li> <li>- Minutas, Fotos y Controles de Asistencia visitas AGN a la DIGEIG.</li> </ul> <p>En la actualidad, DIGEIG cuenta con herramientas de Backup (Físico y Cintas) y Migramos información institucional de nuestro servidor garantizando su recogida, procesamiento y uso eficaz para la información para las gestiones internas. Se está realizando la evaluación de medios o herramientas alternas. Este proceso de Backup esta levantado mediante procedimiento.</p> | <p>No existe una Intranet que permita almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización, de acuerdo con la estrategia Y los objetivos operativos.</p> <p>No se ha realizado una Campaña Documentación Institucional, que permita concientizar a los servidores sobre dónde encontrar la documentación según sus requerimientos.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento para Backup.</li> </ul> <p>La DIGEIG se controla constantemente la Información y el conocimiento de la organización, aseguramos su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. La alineamos también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y Futuras de los grupos de interés.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos sobre Acercamientos OPTIC y AGN.</li> <li>- Política de Seguridad de la información (Preliminar).</li> <li>- Instructivo para la Gestión Documental (Preliminar).</li> </ul> <p>La organización cuenta con canales internos Para difundir la información a toda la organización y se asegura de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos. Como se ha mencionado anteriormente, la Política de Comunicación establece el uso de Correos, Plataformas de Trabajo Colaborativo (Teams) y boletín informativo, para que los colaboradores estén enterados. Además contamos con mural institucionales para informar al personal que no tienen acceso al intranet.</p> | <p>No existe Política de Tecnología de la Información.</p> <p>No se ha realizado Almacenaje externo y respaldo de la información.</p> <p>No se ha realizado la aprobación y publicación de la Política de Control Documental.</p> |
|--|--|---|



|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p> | <p>Así como también nuestros portales institucionales cuentan con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad visual.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Comunicación.</li> <li>- Política de Accesibilidad Web.</li> <li>- Correo Electrónico Institucional.</li> <li>- Información contenida en la sección de transparencia del Portal Web Institucional.</li> <li>- Solicitudes realizadas por los usuarios.</li> <li>- Interacción en Chats y Foros Institucionales.</li> </ul> <p>Se garantiza que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p> <p>La DIGEIG cuenta con políticas para asegurar las copias de seguridad de información ante la desvinculación de un personal. Se deshabilitan las cuentas de los servidores salientes y correos electrónicos institucional.</p> | <p>No se han realizado Manuales de Código Fuente y Manuales de Usuario.</p> <p>No existen Bitácoras de lecciones aprendidas.</p> <p>No existe Listado Maestro de Documentos.</p> <p>No existe Intranet.</p> |
|---|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>Desde el 2019, se desarrolla un programa de innovación enfocado en los servidores que desarrollan capacitaciones con el apoyo de la institución y que luego aplican estos conocimientos en sus áreas, resultados de esto fue el diseño, aprobación e implementación del Formato de Presentación de Términos de Referencias para Proyectos y un Informe general sobre los Beneficios de la plataforma TEAMS para los colaboradores de la DIGEIG.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuales de Procesos y Procedimientos.</li> <li>- Formato de Presentación de Términos de Referencias</li> <li>- Informe general sobre los Beneficios de la plataforma TEAMS</li> </ul> |  |
|--|--|--|

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|---|---|---|
| <p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> | <p>Se aplica en la planificación de los recursos tecnológicos mediante un listado donde se levantan las necesidades tecnológicas. Esta información se programa dentro de los recursos necesarios para POA. Recientemente se implementó el formulario de Servicios TICs, donde los usuarios pueden especificar necesidades de recursos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de Necesidades Tecnológicas.</li> <li>- Correos de Solicitud Recursos.</li> <li>- Contenido de POA en materia de Recursos Tecnológicos.</li> <li>- Formulario de Solicitud TICs.</li> </ul> <p>La DIGEIG realiza encuesta de conocimientos TIC al personal de la institución para verificar el grado de conocimiento de las herramientas tecnológicas utilizadas y así planificar capacitaciones.</p> | <p>No se ha realizado Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETIC) donde se contenga la estrategia, objetivos y actividades para la gestión tecnología a mediano plazo y cada año se desglosa en POA y PACC para garantizar el logro de los Objetivos en materia de tecnología.</p> <p>No se ha realizado un análisis de Costo-beneficio/ Costo-Efectividad de los activos tecnológicos.</p> <p>No existe una herramienta que garantice que el tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <br/> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <br/> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> </ul> | <p>Se ofrecieron cursos de ofimática al personal para capacitarlos y mejorar los conocimientos para el uso de los programas informáticos.</p> <p>Se implementaron soluciones de Accesibilidad Web en los Portales institucionales así como la aplicación de la Política de Accesibilidad Web.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta interna – Servicios TICs.</li> <li>- Política de Accesibilidad Web.</li> <li>- Documentos sobre Capacitación sobre Teams.</li> <li>- Documentos sobre Capacitaciones sobre MS Office realizadas.</li> </ul> <p>Existen portales de la institución para la comunicación externa y la gestión de algunos procesos/servicios.</p> <p>Para la gestión de proyectos y tareas la institución está implementando el uso del Microsoft Teams. Y para compartir las documentaciones el SharePoint.</p> <p>Se utilizan los chats internos y el correo institucional para compartir y promover la información institucional.</p> <p>En el 2020, se desarrollaron actividades de formación sobre mejora continua de los servicios.</p> | <p>No se ha realizado un apoyo masivo con la tecnología para mejorar su accesibilidad, desarrollo, registro y control de servicios/procesos internos.</p><br><p>No existen planes de comunicación internas enfocadas en la gestión de conocimiento interna.</p> |
|---|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> | <p>De igual modo, a raíz de la situación generada por el COVID 19 se desarrolló una campaña de difusión de mensajes de valores en medio de la crisis.</p> <p>Implementación de la Semana de la Ética desde la virtualidad. Desarrollo de Charlas Virtuales enfocadas en el manejo de las instituciones relacionadas a la DIGEIG acerca de cómo afrontar la pandemia y su impacto institucional.</p> <p>Se monitorea diariamente el rendimiento de las redes internas, y ante cualquier eventualidad se soluciona una vez detectada.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal de Servicios DIGEIG.</li> <li>- Implementación del Uso del Microsoft Teams / SharePoint.</li> <li>- Control de Asistencia y Fotos de Actividades de Formación sobre Mejora Continua de los Servicios.</li> <li>- Actividades de la Semana de la Ética mediante Plataformas y Herramientas Virtuales.</li> <li>- Reporte de Monitoreo de Redes Sociales.</li> <li>- Reporte de Campaña de Difusión de Mensajes de Valores en medio de la crisis.</li> <li>- Convocatorias y Registros de Charlas Virtuales durante el periodo de Cuarentena.</li> </ul> |  |
|--|--|--|

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> | <p>Como una manera de mejorar los servicios prestados se inició un Proyecto de Estandarización y Automatización de Servicios Internos.</p> <p>Asimismo se implementó la Política de Accesibilidad Web, la Política de Seguridad de la Información, esta última se encuentran en borrador.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos del Proyecto de Estandarización y Automatización.</li> <li>- Política de Accesibilidad Web</li> <li>- Política de Seguridad de la Información (borrador).</li> </ul> <p>Con relación a cómo la institución ha adoptado un marco de trabajo en que las TIC sirvan para ofrecer servicios online, inteligente y eficientes, se ha presentado.</p> | <p>No existe un método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>No se ha realizado un Plan de Seguridad de Infraestructura Tecnológica y Física.</p> |
| <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>   | <p>El SAIP, para el manejo y monitoreo de las solicitudes de información de todas las instituciones adscritas al momento.</p> <p>Asimismo se ha implementado la Plataforma de Servicios DIGEIG y se ha iniciado la implementación del Sysplans para la gestión internas de POAS y Planes de Trabajo CEP.</p>  | <p>No existen apoyo de todos los servicios con relación a la tecnología para mejorar su accesibilidad, desarrollo, registro y control</p>  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>  | <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Screen del SAIP.</li> <li>- Documentos de la Implementación de la Plataforma de Servicios.</li> <li>- Documentos Implementación del SYPLAN.</li> </ul> <p>DIGEIG se mantiene atenta a las innovaciones tecnológicas, en función de los indicadores generales del gobierno para tales fines. Se revisan anualmente las políticas TIC y se realizan capacitaciones al personal del área de acuerdo con sus funciones.</p> | <p>No se ha realizado una consolidación de todos los manuales y políticas de TICs existente para agregar innovaciones o mejoras en general.</p>  |
| <p>8. Tener en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p> | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y Procedimientos levantados en el 2019- 2020.</li> <li>- Convocatoria y Reportes de Capacitaciones TIC 2019-2020.</li> </ul> <p>En un 80% del personal cuenta con correos electrónicos institucional</p> <p>Las impresoras utilizadas en la institución son laser, por lo tanto los toners no se rellenan.</p>   | <p>No existe una política para el manejo de los desechos tecnológicos que podrían contener información delicada de la institución, tales como discos duros.</p> <p>No se han realizado el desarrollo de política de eliminación de dispositivos de almacenamiento.</p> <p>No se han realizado alianzas instituciones que fomenten el medio ambiente como Green Love.</p> |

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|--|--|--|
| <p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> | <p>La DIGEIG cuenta con una cómoda distribución departamental, dentro del Edificio Gubernamental Juan Pablo Duarte. Esta planta posee amplios pasillos, cada empleado tiene cubículo u oficina. Cada piso cuenta con área de recepción. Por su ubicación céntrica es de cómodo acceso por la variedad de rutas de transporte públicos disponibles incluyendo el metro de Santo Domingo con sus estaciones Casandra Damirón y Profesor Juan Bosch.</p> <p>Internamente, se cuenta con 3 salones para realizar reuniones y eventos, cómodas salas de espera, disponibilidad de 1 parqueo para visitas (debe ser gestionado previamente) y Ascensor.</p> <p>A finales del Octubre 2020, se realizaron algunas adecuaciones de la planta física atendiendo a las necesidades de la organización.</p> <p><b>Se evidencia.</b></p> | <p>No existe Política de Parqueo Institucional. La situación de parqueos de la zona afecta a muchos de los colaboradores de la institución, a pesar de que se cuenta con una asignación de parqueos en el Banco Central.</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Croquis de la Planta.</li> <li>- Fotos de las Mudanzas y Cambios de Áreas.</li> <li>- Fotos de la Adecuación de las Oficinas Regionales.</li> </ul> <p>Cada departamento fue colocado en la instalación según su requerimiento de espacio y la cantidad de servidores públicos con las que cuentan. Se tienen espacios para reuniones, salón de eventos y área común. Asegurando de esta manera su uso efectivo.</p> <p>La Unidad Servicios Generales procura mantener limpio las instalaciones y el Sección de Mantenimiento el buen estado de los equipamientos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de Adecuación de Espacios.</li> <li>- Correo comunicando sobre Fumigaciones.</li> </ul> <p>La Institución asegura dar mantenimiento las instalaciones físicas, rediseño de espacios dentro de las oficinas, instalación de muebles y se ocupa de mantener en buen estado toda la infraestructura tecnológica y equipamiento.</p> | <p>No se ha realizado una Política del Departamento Administrativo. Tampoco Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo, ni un Procedimiento de Mantenimiento Correctivo.</p> <p>No existe un Formulario de Solicitud de Mantenimiento, ni Formulario de Control de Limpieza de Áreas.</p> <p>No se ha realizado un Plan de Mantenimiento Preventivo.</p> |
|---|---|---|

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> | <p>Se realiza mensualmente pago a la Gobernación del Edificio para que se realice el adecuado mantenimiento a nuestras instalaciones. Nos aseguramos del mantenimiento oportuno de las instalaciones (limpieza continua, fumigaciones, ebanistería, pintura y otros). Disponemos de un almacén para resguardo adecuado de los materiales.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Libramiento a favor de la Gobernación del Edificio.</li> <li>- Fotos de los Espacios y Áreas de la institución luego de las adecuaciones.</li> </ul> <p>Para la realización de gestiones institucionales mediante el uso de los medios de transporte se cuenta con una flotilla de medios de transporte disponible, incluido un vehículo asignado para la Regional Norte.</p> <p>Para la gestión de uso de estos medios, la Unidad de Servicios Generales recibe las solicitudes de transporte permitiendo planificar las rutas para el desplazamiento de los servidores públicos según sus asignaciones.</p> <p>Se realiza oportunamente las verificaciones mecánicas correspondientes. Se disponen de los seguros de vehículos y los choferes velan por su limpieza y estado en general.</p> | <p>No existe un medio de transporte colectivo institucional.</p> <p>No se ha realizado la actualización Política del Departamento Administrativo.</p> <p>No existe Procedimiento de Abastecimiento de Combustibles a la Flota Vehicular, ni un Procedimiento de Mantenimiento y Reparación de la Flota.</p> |
|--|---|---|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de mantenimiento de vehículos de motor.</li> <li>- Formulario de Solicitud de Servicio Externo.</li> <li>- Formulario de Abastecimiento de Combustible.</li> </ul> <p>Para quienes tienen vehículo propio, la entidad ha realizado agencias alquiler de Parques en el Banco Central (Especialmente para Directores y Encargados). En adición, DIGEIG está ubicada en la Avenida México, desde donde se puede acceder por varias rutas de transporte público y el Metro de Santo Domingo.</p> <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos de la Zonas de Parques Existentes.</li> <li>- Libramiento a favor del Banco Central.</li> </ul> <p>La institución se rige por los procedimientos de Dirección General de Contabilidad para el descargo de los activos físicos en desuso. DIGEIG mantiene al igual que las demás instituciones una alianza estratégica con Bienes Nacionales para realizar los descargos y ser llevados a un almacén proporcionado por dicha institución.</p> | <p>No existe la cantidad de parques suficiente para todos los empleados, dificultando para algunos la seguridad e integridad de sus vehículos.</p> <p>No se ha realizado el diseño e implementación de la Política de Parqueo Institucional.</p> <p>No existe un Listado de Plaza de Parques disponibles.</p> <p>No existe una Política de Reciclaje y Ahorro Energético.</p> <p>No se ha realizado un Programa de Reciclado Seguro.</p> <p>No se han realizado Campañas de concientización.</p> |
|---|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p> | <p>Se realizan periódicamente actualización de inventarios así como reasignación de recursos luego de su reparación (si aplica).</p> <p><b>No aplica.</b></p> <p>Como la DIGEIG es un órgano con altos niveles de confidencialidad por la información que maneja, no se recomienda el que las instalaciones estén a disposición de la comunidad. Sin embargo se puede considerar la oportunidad de prestar los salones a otras instituciones del Edificio que respeten los criterios de confidencialidad así como a instituciones educativas básicas y superiores.</p> |  |
|--|--|--|

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

**SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| <p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> | <p>DIGEIG ha actualizado, mapeado, descrito y documentado sus procesos. Según se indica en el POA 2019, fue revisado el marco general de proceso, de cara al nuevo plan estratégico 2019-2021 y el cumplimiento del marco legal.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de Procesos.</li> </ul> <p>Identificamos y asignamos responsabilidades a los propietarios de los procesos que han sido documentados y las responsabilidades de las actividades del POA institucional son identificadas: POA General, Manual de Políticas, Políticas por Unidad Organizativa, Manual de Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), Manual de Conflictos de Intereses, entre otros.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejemplos aprobados de los Documentos antes descritos.</li> </ul> | <p>No se ha realizado una actualización del proceso de acuerdo con los nuevos lineamientos institucionales sobre la estructura orgánica.</p> <p>No se ha Revisado las fichas de Procesos y programado como parte del Plan Operativo Anual.</p> <p>No se he realizado Mapa de Cadena de Valor, ni Taller Lean de Procesos.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>            | <p>Se realizan análisis y evaluaciones mensuales, semestralmente y anuales las actividades planificadas. Identificamos y aplicamos oportunidades de mejoras a manuales institucionales. Se dispone de una gestión de riesgo documentada, Evaluación a Planes 2018, Correos sobre manuales actualizados. Plan VAR, entre otros.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional 2019- 2021</li> <li>- Correos de Evaluación de Planes, Programas y Proyectos 2019-2020</li> </ul> | <p>No se ha realizado un PEI considerando factores clave de éxito, factores clave y áreas clave.</p> |
| <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> | <p>Todos los procesos de la DIGEIG están identificados y descritos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuales institucionales</li> <li>- Plan Operativo 2018</li> <li>- Plan Estratégico 2019-2021</li> </ul>  |  |
| <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base</p>  | <p>Para la elaboración de Planes y Proyectos de la DIGEIG se involucran a todos los</p>  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcome).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> | <p>empleados de las áreas correspondiente para la identificación de procedimientos, por área y para la elaboración del Plan Operativo y Plan Estratégicos institucional 2019-2021</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación y especificación de nuestros grupos de interés.</li> <li>- Lista de asistencia y/o correos para levantamiento procedimientos.</li> <li>- Lista de asistencia y/o correos sobre elaboración POA 20 19 / 2020.</li> <li>- Matriz de grupos de interés</li> <li>- Evidencias de Participación de los Grupos de Interés en los Proyectos de Estandarización y Automatización así como Implementación de Sysplans, Actualización de los Portales de Transparencia.</li> </ul> <p>Los procesos documentados disponen de la identificación de recursos humanos y herramientas de trabajo. Las actividades del POA disponen de la planificación de recursos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos documentados.</li> <li>- PACC 2019.</li> </ul> |  |
|---|--|--|

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>   | <p>- POA 2019/ 2020</p> <p>DIGEIG disponemos de normativas con las especificaciones sobre las acciones y los plazos a realizar sobre cada uno de los procesos institucionales. Con la implementación de la Carta de Compromiso Ciudadano se busca la garantía de procesos más simples.</p> <p>Se desarrolló una plataforma tecnológica para la gestión en línea de los procesos sustantivos de las instituciones, la cual involucra una simplificación de trámites</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso Ciudadano</li> <li>- Documentos Proyecto: Plataforma de Servicios DIGEIG.</li> </ul> |  |
| <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de</p> | <p>Para establecer los objetivos de resultados orientados a la Planificación Estrategia Institucional contamos con una serie de instrumentos, entre ellos podemos</p>   |  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la</p> | <p>mencionar los planes de trabajo Internos bajo los cuales se desglosan muchas de las actividades POA, las matrices de seguimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), el seguimiento a los productos del cumplimiento de la gestión que presentamos ante el Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP), también contamos con indicadores de resultados para monitorear los servicios comprometidos en la Carta Compromiso.</p> <p>A nivel de los logros que cada colaborador aporta para el cumplimiento de los objetivos institucionales ejecutamos la herramienta dispuesta por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el Acuerdo de Desempeño.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas de satisfacción DIGEIG 2019-2020.</li> <li>- Reporte de Servicios comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano.</li> <li>- Acuerdos de Desempeño.</li> <li>- Reportes y Matices NOBACI.</li> </ul> | <p>No existe evidencia de que se monitorice y evalúe el impacto de las TIC.</p> |
|--|---|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo Benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p> | <p>La institución está orientada a la mejora continua de sus procesos, es por esto por lo que propicia los Benchlearning tanto nacionales como internacionales, tanto para aportar a otras instituciones con buenas prácticas que se realizan en la institución, así como también a aprender nuevas metodologías de otras instituciones para mejora de los procesos internos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatorias y Reporte de Benchlearning 2019-2020</li> </ul> | <p>No existe un Plan Benchmarking Institucional. Asimismo se requiere robustecer y consolidar un Plan de Benchlearning institucional.</p> |
|--|--|---|

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

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

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>  | <p>DIGEIG evidencia su compromiso con la automatización de procesos y servicios de la institución, identificando así sus productos y servicios misionales.</p> <p>En el 2020, se desarrolló el Proyecto que estandarizó procesos sustantivos de la institución. Se dispuso el Catálogo de Servicios y la Carta Compromiso al Ciudadano que especifica los estándares y características y compromiso para cada servicio.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso Ciudadano 2019-2021.</li> <li>- Catálogo de Servicios Institucional.</li> <li>- Documentación del Proyecto de Estandarización y Automatización de servicios.</li> </ul> |  |
| <p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p> | <p>La institución involucra a sus clientes para mejorar los procesos a través de encuestas de satisfacción, buzones de quejas y sugerencias, correo del departamento de Comunicaciones, cuyo email es: <a href="mailto:comunicaciones@digeig.gob.do">comunicaciones@digeig.gob.do</a></p> <p>Existe también un canal o correo para comunicación con el comité de Calidad: <a href="mailto:calidad@digeig.gob.do">calidad@digeig.gob.do</a>.</p> <p>La OAI, llamadas telefónicas, estas son las vías principales de comunicación con el ciudadano/cliente para hacernos llegar su</p>  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>opinión, conformidad, inconformidad o sugerencia de los servicios recibidos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de encuestas de satisfacción</li> <li>- Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>- Correos de seguimientos a las quejas y sugerencias</li> <li>- Solicitudes de OAI</li> </ul>  |  |
| <p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p> | <p>La institución realiza mediciones de satisfacción a los clientes del servicio, mediante encuestas, buzones de quejas y sugerencias ubicados en las instalaciones, líneas telefónicas y correos con el fin de conocer la opinión de los clientes y realizar mejoras a los procesos para satisfacer las expectativas de los clientes.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta Compromiso Ciudadano</li> <li>- Reportes encuestas servicios internos</li> <li>- Reporte del buzón de sugerencias</li> <li>- Medición de los servicios</li> <li>- Matriz de registro de solicitudes.</li> </ul> |  |
| <p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>   | <p>Involucramos a los ciudadanos clientes en las mesas de trabajo a través de la Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC).</p> <p>También se han realizado actividades de acercamiento a los ciudadanos y clientes directos con relación a los Portales de Transparencia.</p>   |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación Mesas de Trabajo IPAC.</li> <li>- Audiovisuales de Actividad: Abriendo Portales.</li> </ul>   |  |
| <p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p> | <p>La Institución involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos Plataforma SAIP, con treinta instituciones involucradas, portal de datos abiertos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de Línea *462</li> <li>- Control de Asistencia de Mesas de Trabajo.</li> <li>- Reportes y Convocatorias capacitaciones CEP.</li> </ul>  |  |
| <p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>     | <p>DIGEIG dispone de una Oficina de Libre Acceso a la Información Pública, a través de la cual, los usuarios pueden consultar y solicitar las informaciones de la institución.</p> <p>Para acceder a los servicios el Cliente/Ciudadano puede acercarse a nuestras oficinas o puede acceder a la plataforma virtual.</p> <p>El Sitio Web Institucional cuenta con un procedimiento que define las directrices de su actualización y los documentos de referencia que deberá tener los contenidos</p> |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>Con la imagen institucional.</p> <p>La institución garantiza el intercambio de información con sus usuarios internos a través del buzón de sugerencia ubicado por toda la institución, boletines informativos, pantallas Informativas y reuniones de equipos.</p> <p><b>Se Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Web.</li> <li>- Procedimiento de Actualización Contenidos Web.</li> <li>- Catálogo de Servicios en Línea.</li> <li>- Redes Sociales.</li> <li>- Carta Compromiso Ciudadano.</li> <li>- Respuestas OAI a ciudadanos</li> <li>- Solicitudes OAI.</li> </ul> |   |
| <p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p> | <p>DIGEIG cuenta con de una jornada laboral flexible 8am-3pm. Se dispone y facilita materiales físicos y digitalmente sobre contenidos relevantes de nuestra institución. Se dispone de publicaciones del Programa Bien Hacer referente a temática institucional.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enlaces del portal con informaciones.</li> <li>- Brochure y Banners.</li> <li>- Enlace de YouTube del Programa “Bien Hacer”.</li> </ul>  | <p>No existe información en distintos idiomas, ni en sistema Braille.</p> |
| <p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>  | <p>La DIGEIG está vinculada al Sistema 311 y cuenta con buzón de denuncias, quejas y sugerencias.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p>   |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal 311.</li> <li>- Fotos Buzón Instalado.</li> <li>- Respuestas a denuncias, quejas y sugerencias del 2019 -2020.</li> </ul> |  |
|--|---|--|

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p> | <p>La DIGEIG ha definido la cadena de prestación de servicios mediante la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) Plan Estratégico Institucional PEI 2019-2021, Metas Presidenciales.</p> <p>La institución dispone catálogo de servicio actualizado que estandariza todas las características de los servicios sustantivos. La inclusión de los Servicios DIGEIG a la Línea de servicios de la OPTIC *462.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de la END en el PEI 2019-2021.</li> <li>- Reporte Metas Presidenciales 2018, 2019, 2020.</li> <li>- Catálogo de Servicios DIGEIG.</li> </ul> |                        |
| <p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>                         | <p>Desde la DIGEIG se coordinan y se unen procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. La DIGEIG cuenta con el tercer plan de acción de</p>  |                        |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Gobierno Abierto, donde participa tanto el gobierno como la sociedad civil.</p> <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes del Tercer plan de acción de Gobierno Abierto</li> </ul>  |  |
| <p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>  | <p>Se han desarrollado sistemas compartidos con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p>En el año 2020 se desarrolló el acuerdo de interoperabilidad entre DIGEIG y OPTIC para mejorar las gestiones conjuntas.</p> <p><b>Se Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes del SISMAP</li> <li>- Reportes Metas Presidenciales.</li> <li>- Reportes OPTIC.</li> <li>- Reporte de Evaluación de los Portales de Transparencia de las instituciones.</li> </ul> |  |
| <p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p> | <p>DIGEIG cuenta con herramientas y mecanismos que permiten el intercambio de datos. Tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Portal de Gobierno Abierto</li> <li>B. Plataforma SAIP</li> <li>C. Grupos de CEP</li> <li>D. Grupo de RAI.</li> </ul>  | <p>No existe el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones.</p> |
| <p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>  |   | <p>No existen.</p>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>                          | <p>Se evidencia la creación de mesa técnicas para tratar diferentes temas relacionados con la Ética, Transparencia, Integridad y Conflictos de Intereses en la Administración Pública.</p> <p>Para la creación de estos grupos (Mesas), la DIGEIG se apoya en Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC).</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minutas Metas Técnicas 2019 -2020.</li> </ul> |  |
| <p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p> | <p>DIGEIG evalúa anualmente el Plan Estratégico Institucional para verificación de resultados logrados a nivel institucional. También aplicamos los Autodiagnóstico CAF y SINACI.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte del PEI 2018.</li> <li>- Reporte de Metas Cumplidas.</li> <li>- Informe y Reportes CAF 2019, 2020</li> <li>- Informe y Reportes NOBACI 2019, 2020</li> </ul>      |  |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la</p> | <p>La DIGEIG diseña y aplica encuestas para conocer la percepción/ satisfacción del cliente externo sobre nuestros servicios, tomando en cuenta los atributos de tiempo de respuesta, amabilidad, profesionalidad, accesibilidad, y confidencialidad.</p> <p>La institución cuenta con buzones de sugerencias colocada en la entrada de la institución y en las oficinas regionales existentes que permite a los servidores públicos y ciudadanos a presentar sus opiniones sobre la imagen global de la organización. También se cuenta con portal 311 donde pueden presentar sus quejas reclamos y sugerencias.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte según los Criterios en Encuestas de Satisfacción.</li> <li>- Buzones de Sugerencia Instalados.</li> <li>- Reporte del Portal 311.</li> </ul> <p>La institución cuenta con el Portal de Gobierno Abierto y el Portal Institucional</p> |                 |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>organización.</p>  | <p>que cuenta con un chat en línea para que los ciudadanos/clientes puedan interactuar con la organización. Además, se cuenta con el SAIP, la comunidad de los RAI de las instituciones del Estado, y además se cuenta con soporte en línea para los miembros de la Sociedad Civil y ciudadanos en general. Se han realizado encuentros para involucrar a los ciudadanos en gestiones institucionales de Gobierno Abierto.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal Gobierno Abierto.</li> <li>- Portal DIGEIG</li> <li>- Chat en Líneas.</li> <li>- Comunicaciones en la Comunidad RAI.</li> <li>- Convocatoria, Fotos y Reportes Encuentros con ciudadanos.</li> </ul> |  |
| <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> | <p>La DIGEIG cuenta con un catálogo de servicios en línea a través del Portal institucional donde se indica los horarios, forma de acceder a estos servicios y los costos. Se dispone de áreas para recepción de visitantes.</p> <p>El acceso de los clientes con la institución es deficiente, la encuesta aplicada para medir este atributo lazo un 75% de satisfacción, y</p>  | <p>No se han realizado los arreglos para disponer de estacionamientos para visitantes (salvo que se soliciten). No están habilitadas las áreas para personas con discapacidad.</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> | <p>comentarios solicitando mejorar la comunicación telefónica.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de Servicio en el Portal Institucional.</li> <li>- Política de Accesibilidad Web.</li> <li>- Fotos Área de Recepción de Visitantes.</li> <li>- Reportes de Encuestas de servicio.</li> </ul> <p>La institución cuenta con el Sub-Portal de Transparencia Estandarizado, evaluado conforme a la normativa vigente, con calificaciones sobre los estándares deseables.</p> <p>Asimismo se dispone de información en formato abierto en el portal de Datos Abiertos, se cuenta con las insignias en la página institucional de las Nortic A2 sobre Estandarización de portales, Datos Abiertos y Redes Sociales. Cuenta además con el Portal Único de Solicitud de la Información SAIP.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del Sub-Portal de Transparencia Estandarizado.</li> <li>- Evaluación Portal Datos Abiertos.</li> <li>- Insignias en el Websites de las Nortic A2</li> </ul> <p>La institución dispone a través de las redes sociales del listado de los servicios en donde incluye las solicitudes de asesorías que pueden solicitarse a través de correos electrónicos y redes sociales institucionales.</p> |  |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> | <p>Disponemos de formularios de solicitudes de asesorías en nuestro portal institucional. Contamos con una Plataforma de Servicios Ciudadanos.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de Servicios compartido por Redes Sociales.</li> <li>- Formularios de Solicitud de Asesorías.</li> <li>- Correos solicitando Asesorías.</li> <li>- Documentos sobre la Plataforma de Servicios Ciudadanos.</li> </ul> <p>Los servicios de la institución están concebidos para ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.</p> <p>Se dispone de formularios de encuestas donde a los participantes en los eventos se les solicita especificar sexo, edad y otras características.</p> <p>La institución cuenta con los registros de asistencia de las distintas actividades que realiza, lo cual le permite identificar las variables de género, ocupación, entre otras.</p> <p>A través de los formularios de solicitud de acceso a la información pública de la OAI se dispone de diferentes variables tales como edad, sexo y ocupación.</p> |  |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>La institución cuenta con información pública adecuada, disponible que permite a la ciudadanía ejercer el control social establecido en la constitución dominicana y en la Ley de Acceso a la Información 200-04, asimismo se dispone de información pública en formato abierto y reutilizable en el portal <a href="http://www.datos.gob.do">www.datos.gob.do</a>.</p> <p>Asimismo se aprobó la política de Accesibilidad Web de la DIGEIG que permite que los usuarios de nuestros portales tener acceso a los servicio a pesar de limitaciones físicas.</p> |  |
| <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>   | <p>La institución dispone a través de sus portales institucionales, Gobierno Abierto y Datos Abiertos de canales para distribuir la información pública a los ciudadanos clientes.</p> <p>Además, contamos con el Portal de Solicitud de Acceso a la Información donde los ciudadanos especifican a través de que medio desean recibir la información requerida.</p>  |  |
| <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>  | <p>En cumplimiento de la Carta Compromiso se realizan encuestas a los clientes y grupos de interés para medir la calidad de los</p>   |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>servicios. La institución realiza encuesta de clima organizacional.</p> <p>Se realizó también la Encuesta sobre nivel de conocimiento comunicacional de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, para determinar el nivel de conocimiento de los ciudadanos con relación a la institución.</p> <p>Los Resultados del promedio de la aplicación de encuesta durante los periodos 2019 y lo que va del 2020 con relación a la satisfacción obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tiempo de respuesta 58%,</li> <li>- Amabilidad 77%,</li> <li>- Profesionalidad 82%</li> <li>- Accesibilidad 75%,</li> <li>- Confidencialidad 75%</li> </ul> <p>La Institución cuenta con la Carta Compromiso Ciudadano donde ha establecido los servicios que ofrece y el nivel de servicio comprometido, este nivel de satisfacción establecido se mide trimestralmente evidenciando el nivel de confianza que tienen sus productos y servicios.</p> <p>En la medición de los primeros dos trimestres 2020 obtuvimos una calificación Promedio por encima del 90.</p> <p><b>Se evidencia</b></p> |  |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de solicitudes del ciudadano. (Datos de registro de la OAI)</li> <li>- Carta Compromiso Ciudadano (reportes).</li> <li>- Resultados encuesta de satisfacción</li> </ul> |  |
|--|---|--|

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</li> <br/> <li>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</li> <br/> <li>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</li> </ol> | <p>La institución cuenta con canales de participación de los grupos de interés a través de las mesas IPAC, Gobierno Abierto, Mesas de Dialogo de Políticas de Datos Abiertos, así como chats en línea a través de los portales institucionales y las redes sociales institucionales que permiten a estos grupos de interés aportar en el diseño de los procesos de toma de decisiones institucionales.</p> <p>La institución cuenta a través de la implementación de las Mesas IPAC, la comunidad RAI, Gobierno Abierto, así como chats en línea a través de los portales institucionales y las redes sociales institucionales</p> <p>La institución cuenta con las redes sociales, chats en línea a través de los portales institucionales, así como enlace al 311, correos electrónicos institucionales que</p> |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4. Indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> | <p>permite atender los requerimientos de los ciudadanos clientes.</p> <p>La institución implementa actualmente plataformas propias y desarrollos tecnológicos que permitan mejoras sustanciales en cuanto a los métodos de atención a los ciudadanos.</p> <p>A través de las consultas para la co-creación de los planes de acción de Gobierno Abierto, la institución cuenta indicadores que permite validar el cumplimiento de la participación en cuanto al género.</p> <p>Se cuenta con la comunidad RAI en el SAIP, donde los RAI reciben notificaciones de los cambios y del cumplimiento.</p> |  |
|---|--|--|

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

| <b>Ejemplos</b> | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-----------------|---|------------------------|
|-----------------|---|------------------------|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> | <p>La institución cuenta a través del portal institucional de un catálogo de los diferentes horarios y servicios que ofrece la institución. Disponemos en nuestro portal institucional de informaciones sobre los servicios, horarios y canales de acceso. Asimismo durante el tiempo de la cuarentena se mantuvo la accesibilidad de los servicios mediante la aplicación de disposiciones de teletrabajo.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de servicios.</li> <li>- Política de Accesibilidad Web.</li> <li>- Comunicaciones sobre horarios y disposiciones durante Pandemia para Teletrabajo.</li> </ul> |  |
| <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>               | <p>Quando un ciudadano solicita información la respuesta se emite durante 15 días hábiles a partir de la solicitud tal como establece la Ley 200-4 de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Para la mayoría de los servicios se establece tres días laborables para dar respuesta ante este primer contacto.</p>   |  |
| <p>3. Costo de los servicios.</p>  | <p>Todos los servicios de la DIGEIG son gratuitos. En el portal web en la pestaña De servicios se especifica que los servicios son completamente libres de costo.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios – Portal Web: <a href="http://www.digeig.gob.do/">http://www.digeig.gob.do/</a></li> </ul>  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p> | <p>La DIGEIG cuenta con información disponible sobre las responsabilidades de gestión de los distintos servicios en línea, el cliente/ciudadano puede acceder a nuestro Portal web en la pestaña servicios e identificar quienes ofrecen el servicio dentro de la institución, también en la Carta Compromiso Ciudadano se establecen los canales de contacto y participación, además de los datos de los responsables de velar por el cumplimiento de este instrumento.</p> <p><b>Se evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catálogo de Servicio.</li> <li>- Servicios – Portal Web: <a href="http://www.digeig.gob.do/">http://www.digeig.gob.do/</a></li> </ul> |  |
|---|--|--|

**Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)               | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| I. Número de canales de información y su eficiencia. | Se cuenta con 7 canales de información al momento: |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p> | <p>A. Portal institucional<br/> B. Portal SAIP<br/> C. Chat institucional<br/> D. Correo institucional<br/> E. Portal Gobierno Abierto<br/> F. Portal de Servicios DIGEIG.<br/> G. Redes Sociales hábiles en el 2020.</p> <p>La institución cuenta con su portal de transparencia estandarizada que dispone de información precisa y actualizada de la institución.</p> <p>La institución cuenta con estadísticas trimestrales de sus diferentes áreas así informes a medio término, informe finales que se ponen a escrutinio de la ciudadanía y memorias anuales.</p> <p><b>Se Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento al PEI (según los cortes establecidos).</li> </ul> <p><b>No Aplica.</b></p> <p>La DIGEIG cuenta con resultados en relación a la transparencia de prestación de los servicios específicamente al alcance del esfuerzo para mejorar la disponibilidad y transparencia de la información de acuerdo con las encuesta de satisfacción externas que aplicado recientemente.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Acción según resultados de Encuestas.</li> </ul> |  |
|--|--|--|

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|---|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</li> </ol> | <p>En los primeros trimestres del año se recibió una queja recibida y fue resuelta dentro del periodo. Cabe destacar que el tiempo máximo de respuesta para una queja es de 15 días laborables.</p> | <p>No existen métricas de expediente devueltas.</p> <p>No existen registros formales.</p> |

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....*

## SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

### Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> | <p>Se han realizado campañas en las redes sociales para mejorar la imagen de la DIGEIG. Se ha reforzado las redes Facebook y Twitter, tenemos Instagram y canal de YouTube, en las cuales se evidencia muy buena percepción de la institución a nivel global.</p> <p>También se realizan las encuestas internas: Percepción y Clima.</p> <p>Alrededor de un 90% de los colaboradores comento en la última medición (Septiembre 2020) que respondió que le gusta la DIGEIG como lugar de trabajo.</p> <p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2020 realizó una revisión de la misión, visión y valores, desde ese momento se ha socializado constantemente a todos los colaboradores por medio a charlas, inducciones, libretas y carnet. Sin embargo, el personal evidencia un bajo nivel del conocimiento del Marco Estratégico Institucional.</p> <p>Según la Encuesta de Percepción Institucional, los resultados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 32% está Algo familiarizado, conozco un poco la misión y la visión</li><li>- 67% está Muy familiarizado, conozco a plenitud la misión y la visión</li></ul> |                 |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> | <p>- 5% está Poco familiarizado, conozco muy poco la misión y la visión</p> <p>El 57% de los servidores considera que sus funciones son compatibles es usted con la visión y misión de la institución</p> <p>Para los diagnósticos institucionales y formulación de planes de mejora, se conforman equipos multifuncionales. Sin embargo no se mide el nivel de satisfacción de los involucrados en el proceso de manera específica.</p> <p>Existe código de ética de la institución y código de pautas éticas de los funcionarios. Se han realizado varias actividades por la CEP de DIGEIG sobre estos temas (charlas, cine-fórum). Se difunde de forma frecuente cápsulas sobre temas de comportamiento ético y conflictos de interés.</p> <p>Se evalúa la percepción de los colaboradores sobre el grado en que la institución promueve el conocimiento de las personas de los valores de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético, por</p> | <p>No existen mediciones de variables específicas como Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés la importancia de un comportamiento ético, valores institucionales.</p> |
|---|---|---|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>             | <p>medio a la encuesta de clima organizacional y la encuesta de satisfacción institucional.</p> <p>Se ha aplicado Encuesta de Clima Laboral, la cual evidencia que el diálogo debe ser mejorado, pues el mecanismo hasta ahora implementado es unidireccional (Asamblea), sólo emana de la MAE. Se carece de un espacio de participación y consulta público, que no tome el carácter personal.</p> <p>Sin embargo, se ha creado e implementado Creación la ASP de la DIGEIG. Adicional a ellos se han implementado mejoras en cuanto a la satisfacción con el sistema de comunicación Interna.</p> |  |
| <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p> | <p>Se cuenta con la política de reducción de uso de papel y un mensaje al final de los correos electrónicos enviados. Se hace necesario rescatar la política de protección medioambiental sobre el cuidado al planeta y sus recursos naturales.</p>  |  |

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la</p> | <p>La DIGEIG formula estrategias, acciones y metas acorde a la naturaleza y atribuciones de la institución. Se realiza seguimiento continuo</p> |                        |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>y evaluaciones periódicas a las metas proyectadas. Los directivos realizan reuniones de seguimiento con sus equipos de trabajo. Se formulan acuerdos de desempeño acorde a las metas programadas en los planes operativos.</p> <p>Ha sido elaborado el mapa de procesos institucional y la aprobación de la carta compromiso que incluye los principales servicios que ofrece la DIGEIG. Se dispone del catálogo de servicios con información de la estandarización de todos los servicios sustantivos de la institución. El 40% de los procesos están documentados y estandarizados.</p> <p>Los perfiles están elaborados y el manual de cargos típicos y comunes está aprobado. Se elabora y evalúan los acuerdos de desempeño.</p> <p>Se otorgó el bono por desempeño a los servidores de carrera. Sin embargo, existe en un 70% la percepción de que no se reconoce el esfuerzo individual y grupal de manera formal y sistematizada.</p> <p>DIGEIG está abierta a realizar cambios e innovar buscando la excelencia por medio a la implementación de mejores prácticas y metodologías de vanguardia como es el caso de la implementación de la gestión por procesos, fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, gestión de cambio entre otros.</p> |  |
|---|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Según la Encuesta de Percepción Institucional, el 67% considera o se incentiva en su unidad organizativa la presentación de propuestas de mejoras o ideas innovadoras. |  |
|--|--|--|

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> </ol> | <p>Existe flexibilidad en el disfrute del período de vacaciones y en los horarios, etc.</p> <p>Nivel de Absentismo medido en el 2019: 15.26</p> <p>Según la Encuesta de Percepción Institucional que se aplicó en el mes de septiembre 2020, la mayoría de los encuestados entiende que no existen mecanismos para reconocer el esfuerzo laboral, expresan que no es solo el dinero lo que motiva a un trabajador, sino Que se reconozca su trabajo, o un simple Coaching.</p> | <p>No existe un sistema eficiente con relación al tratamiento de conflictos y promoción de la transversalidad entre departamentos.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. | 97% de los servidores consideran que la institución es un buen lugar para trabajar, según la Encuesta de Percepción Institucional (Sept 2020). |  |
|--|--|--|

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|--|--|--|
| 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.                                       | Oportunidades de crecimiento laboral basadas en el mérito, fue una de las sugerencias de mejora general que arrojó la Encuesta de Percepción Institucional.  | No existe plan de carrera definido en base al desarrollo de competencias de cargos de nivel superior. Se hace necesario el desarrollo de un Plan de Capacitación por cargo, así como el desarrollo de planes de capacitación enfocados a las Regionales Norte, Sur y Este. |
| 2. Motivación y empoderamiento.  | Alrededor del 95% Entiende que NO existen los mecanismos necesarios para el reconocimiento y la motivación laboral dentro de sus funciones.  |  |
| 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. | 60% de los servidores están satisfechos con la inversión en capacitación que hace la institución.<br><br>Sin embargo solo 40% está satisfecho o muy satisfecho con la gestión y efectividad que hace la institución en capacitación. Esto en comparación con 25% Neutral y 35% insatisfecho. | No existe eficiencia en la gestión de capacitación o formación. Se requieren aplicar diagnóstico de necesidades de capacitación considerando el puesto.  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | 60% de los servidores considera que el proceso de gestión e implementación es equitativo. |  |
|--|---|--|

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora                   |
|---|---|-----------------------------------|
| 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Absentismo medido en el 2019: 15.26</li> <li>- Índice de Rotación 18.4 (ratios) durante el 2019.</li> </ul>             |                                   |
| 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). | 63% de los Servidores respondieron la Encuesta de Percepción Institucional (Septiembre 2020).   |                                   |
| 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).  | 63% de los Servidores respondieron la Encuesta de Percepción Institucional (Septiembre 2020).   |                                   |
|   | Nivel de cumplimiento del PEI vigente: 70%  |                                   |
| 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.  | Según la Plantilla Reporte Evaluación Desempeño por Resultado, alrededor del 75% de los servidores de la DIGEIG obtuvieron una calificación mayor al 80% durante el 2019. |                                   |
| 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.   |   | No existe la métrica actualizada. |

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
| <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>   | <p>40% del personal está satisfecho o muy satisfecho con la gestión y efectividad que hace la institución en capacitación.</p>   |                  |
| <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> | <p>Las Encuestas implementadas presenta a nivel comentarios de mejoras en la accesibilidad al servicio.</p>  |                  |
| <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>   | <p>Según los resultados de la Encuesta de Percepción institucional, la sugerencia de mejora general de mayor frecuencia fue: “Incentivo a través de beneficios laborales como: capacitaciones, y reconocimiento al mérito”.</p> <p>Asimismo la mayoría de los encuestados entiende que no existen mecanismos para reconocer el esfuerzo laboral.</p> |                  |
| <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>  |  | <p>No existe</p> |
| <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>   |  | <p>No existe</p> |

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>                           |
|---|---|--|
| <p>Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño</p> | <p><b>No aplica.</b></p> <p>Mediciones de percepción social no son recomendables para este momento debido a los cambios organizativos a los cuales se ha sometido la institución de acuerdo con los lineamientos del Ejecutivo para este nuevo periodo.</p> <p>Mediciones de este tipo pueden tener efectos políticos y económicos que potencialmente contraproducente sin embargo no se descartan a futuro.</p> <p>Según encuesta realizada por el Depto. Comunicaciones, el 83.33% considera que las informaciones publicadas en las plataformas digitales de la DIGEIG son de su utilidad.</p> | <p>No existe métricas sobre esta percepción.</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios</p> | <p>Se evidencia comparativo de estadísticas de mediciones realizada en 2018 en comparación con el 2019 de una reducción de consumo de recurso de un 4.03%</p> <p><b>No aplica.</b></p> <p>Mediciones de percepción social no son recomendables para este momento debido a los cambios organizativos a los cuales se ha sometido la institución de acuerdo con los lineamientos del Ejecutivo para este nuevo periodo.</p> <p>Mediciones de este tipo pueden tener efectos políticos y económicos que potencialmente contraproducente sin embargo no se descartan a futuro.</p> <p>La DIGEIG dispone de plataformas tecnológicas, para responder a las de solicitudes y opiniones del ciudadano a través</p> | <p>No existen mediciones sistemáticas</p> |
|---|---|---|

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p> | <p>de chat de atención y consulta en línea, portales, redes sociales, correos electrónicos y otros.</p> <p>Nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan informaciones en la Oficina de Acceso a la Información: 100%</p> <p>El Área de Comunicaciones monitorea diariamente el tratamiento y comportamiento de las noticias difundidas a través de los diferentes medios de comunicación social.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clipping de noticias.</li> <li>- Matriz de Sistematización de Noticias.</li> <li>- Reporte de Monitoreo de noticias</li> </ul> |  |
|---|---|--|

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

**Indicadores de responsabilidad social:**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados,</p> | <p>Se dispone del sistema de proveedores del Estado y el sistema de gestión Financiera SIGEF. Mantenimiento oportuno de los</p> |                 |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> | <p>vehículos, para la reducción del monóxido de carbono.</p> <p>La DIGEIG desarrolla a nivel nacional la Iniciativa Participativa Anticorrupción (IPAC con los representantes de comunidades y autoridades relevantes del interior del país. Asimismo en la actualidad desarrolla varias iniciativas que promueven las relaciones con los representantes de la comunidad.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes Sociales.</li> <li>- Convocatoria de Actividades a la Comunidad y a las Autoridades Relevantes.</li> </ul> <p>El Dpto. de Comunicaciones monitorea diariamente el tratamiento y comportamiento de las noticias difundidas a través de los diferentes medios de comunicación social.</p> <p>En el último trimestre del 2020, la institución ha sido valorada positivamente en los medios donde ha aparecido o ha sido mencionada.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de Monitoreo de noticias DIGEIG.</li> </ul> <p>En el presupuesto anual de la institución se destinan fondos para realizar donaciones a personas e instituciones de escasos recursos, a modo de asistencia en situaciones críticas.</p> | <p>No se han realizado métricas específicas del destino de las donaciones.</p> |
|--|---|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>          | <p>No aplica la política de diversidad de étnicas sin embargo se han iniciados las gestiones de un programa de inclusión laboral que sugiere mecanismos y políticas en sentidos de apoyo a personas con discapacidad o minorías vulnerables.</p>   |  |
| <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>   | <p>La DIGEIG apoya proyectos de expansión y desarrollo internacional, a través de la participación en eventos y convenciones anuales relacionadas con Gobierno Abierto, Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción (CNUCC), Convención Interamericana Contra la Corrupción (CICC).</p> |  |
| <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>  | <p>Se motiva y apoya la participación social desde los diversos espacios de articulación institucional, así como desde sus medios de comunicación y redes sociales de la mano con los grupos de interés.</p>   |  |
| <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> | <p>La organización desarrolla un programa de capacitación de Comisiones de Ética Pública (CEP), conferencias sobre Gobierno Abierto y Transparencia, seminarios, paneles. Diplomados de Ética Pública y Conferencias de Datos Abiertos.</p>  |  |
| <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados</p>   | <p>Desde el SISTAP, se gestionan mejorías (planes, simulacros y capacitaciones, entre</p>  | <p>No existe programa de prevención de riesgo ni estadísticas.</p> |

|  |   |                  |
|--|---|------------------|
| <p>(número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p> | <p>otras) en la seguridad y salud ocupacional de la DIGEIG.</p> <p>Además, en coordinación con el Despacho de la Iera Dama, la DIGEIG ha sensibilizado a su personal respecto a la prevención del Cáncer de Mama en varias ocasiones.</p> | <p>No existe</p> |
|--|---|------------------|

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

**SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> | <p>El resultado de la aplicación de encuesta desde el 2019 hasta lo que va del 2020, indicó que el promedio anual de satisfacción en los atributos de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta 58%,</li> </ul> |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>2. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>3. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>4. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad 77%</li> <li>- Profesionalidad 82%</li> <li>- Accesibilidad 75%</li> <li>- Confidencialidad 75%.</li> </ul> <p>Se observan resultados de mayor alcance mensualmente.</p> <p>Se evidencia un incremento en las participaciones en actividades formativas y solicitudes de asesorías, lo que evidencia un mayor interés en los servicios y temas institucionales.</p> <p>El resultado de la aplicación de encuesta desde el 2019 hasta lo que va del 2020, indico que el promedio anual de satisfacción en los atributos de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta 58%,</li> </ul> <p>Se ha monitoreado trimestralmente el manejo físico-financiero del Convenio FONPER-DIGEIG, el cual ha aportado fondos al presupuesto institucional al largo de 2 años.</p> <p>La institución comprometió sus servicios misionales en la Carta Compromiso Ciudadano y alcanzo una puntuación de 92.22%, en el último trimestre evaluado del 2020.</p> |  |
|--|--|--|

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
| <p>5. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>6. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p> | <p><b>Se evidencian:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados Portal SAIP</li> <li>- Sistemas de votación CEP, con resultados de simplificación de trámites en el proceso de conformación.</li> </ul> | <p>No existe evidencia</p> |
|---|--|----------------------------|

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de</p> | <p>Correos electrónicos y circulares en respuesta a situaciones puntuales ocurridas.</p> <p>Toma de decisiones incluidas en planes de mejoras.</p> <p>Implementación de acciones para ahorro de energía, material gastable. Políticas que mejora los procesos de capacitación al personal.</p> |                        |

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
| <p>recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> | <p>Implementación de programas de aprendizaje mutuo (Benchlearning) y aula virtual para personal.</p> <p>La DIGEIG es medida por el indicador IGP de Eficacia de la DIGEPRES, con frecuencia trimestral. Obteniendo un 82% (Calificación Global 3er trimestre).</p> <p>Con la implementación del Decreto No 143-17, fueron conformadas 224 CEP en el segundo semestre 2018.</p> <p>Para el 2020, se desarrolló una plataforma que automatiza y estandariza los servicios misionales de las instituciones.</p> <p>Se ha monitoreado trimestralmente el manejo físico-financiero del Convenio FONPER-DIGEIG, el cual ha aportado fondos al presupuesto institucional al largo de 2 años.</p> <p>Continuidad del Portal SAIP, la cual involucra la reducción de trámites y uso de papel y ahorro de tiempo en los procesos de solicitud de información. Actualmente se finaliza la automatización de la mayoría de los procesos sustantivos que ofrecen estos y otros beneficios.</p> <p>Evaluación primer año de Carta Compromiso resultado de 92.25%.</p> | <p>No existen.</p> |
|---|--|--------------------|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> | <p>En el 2019 se implementó la Carta Compromiso al Ciudadano En la última evaluación de esta, la calificación obtenida fue de un 92.22% (2020).</p> <p>Actualmente cuenta con un promedio de 87.5% del Sindicador Autodiagnóstico CAF (100%) + Plan de Mejora (75%) correspondiente al Tablero del SISMAP.</p>   |  |
| <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>   | <p>Existe un PACC y un POA con la planeación presupuestaria, y la ejecución presupuestaria se publica mensualmente en el portal de Transparencia de la institución</p>   |  |
| <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>   | <p>La institución ha obtenido un 85% en el Indicador de Eficacia de la DIGEPRES. En el último informe de la DIGEPRES, el promedio del indicador general fue de 93%.</p>  |  |
| <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>   | <p>Se realiza comparación de cotizaciones al momento de realizar compras menores. Además, anualmente se redacta y envía a la DGCP un Informe de Ejecución del PACC, en el cual se calculan los indicadores de eficiencia y eficacia de las compras y contrataciones institucionales.</p> <p><b>Se evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compras conforme a los procesos de compras y contrataciones públicas.</li> </ul> |  |

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.