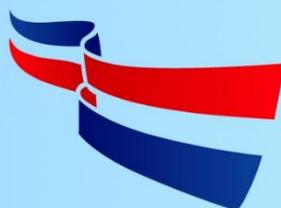




DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Informe Autodiagnóstico CAF 2019.



Agosto, 2020

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

PRESENTACIÓN.



La **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)**, es el órgano del Gobierno Central rector en temas de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental. Sus funciones están establecidas en el Decreto No. 486-12, mediante el cual fue creada.

La institución comprometida con mantener la implementación de la mejora continua en el desarrollo de sus funciones y servicios realiza anualmente el autodiagnóstico CAF, tomando este modelo como referencia para la gestión de calidad.

Este documento representa un informe de los avances y áreas de mejoras con respecto a los 9 criterios de evaluación que establece la Guía CAF, tomándose en consideración el período junio 2019 a Diciembre 2020.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
CRITERIO 1: Liderazgo.	4
CRITERIO 2: Estrategia y Planificación.	8
CRITERIO 4: Alianzas y Recursos	19
CRITERIO 5: Procesos.	24
CRITERIO 6: Resultados orientados a los Ciudadanos/ Clientes.	28
CRITERIO 7: Resultados en las Personas.	31
CRITERIO 8: Resultados de Responsabilidad Social.	35
CRITERIO 9: Resultados Clave de Rendimiento.	38
HALLAZGOS PARA CONSIDERAR PARA EL PLAN DE MEJORA.	39

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CRITERIO 1: Liderazgo.

Como parte de su compromiso con el desarrollo de un Liderazgo institucional comprometido con los lineamientos y objetivos estratégicos que emanan desde el Poder ejecutivo, la DIGEIG dispone de un **Plan Estratégico Institucional (PEI)** definido para el periodo 2019-2021, debido a lo contenido en el **Decreto 325-20**, se dispone que la estructura interna de la DIGEIG sea actualizada, modernizada y organizada mediante una Resolución conjunta con el Ministerio de Administración Pública para así facilitar a los líderes comunicar, dirigir y gestionar el desempeño institucional acorde a los objetivos institucionales.

Los documentos presentados en este informe reflejan las acciones para el cumplimiento de la misión y visión institucional. Para la identificación de estas acciones se realizó un análisis del entorno institucional interno y externo con la participación de diversos grupos de interés (Colaboradores, Proveedores, Instituciones Públicas, ciudadanía en general y otros organismos).

De igual modo, unas de las estrategias definidas para la mejora de las deficiencias evidenciadas fue el desarrollo de la **Política de Comunicación Institucional**, la cual abarca los pilares fundamentales de la DIGEIG para así mitigar la deficiencia encontradas con relación a la interacción interna, externa e incluso por medio de las vías digitales existentes.

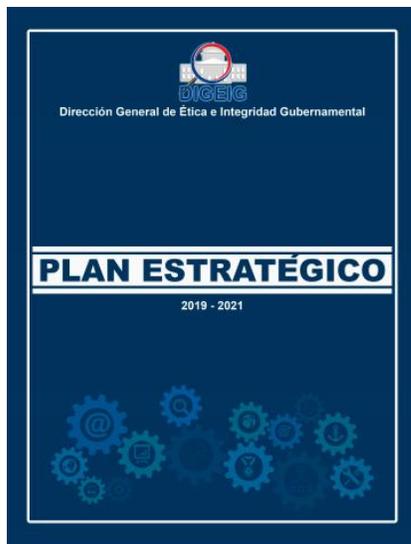
En este 2020 se ha mejorado la participación de grupos de interés externos e internos para la mejora de la gestión institucional, a través de reuniones, mesas de trabajo y encuestas. Dentro de las gestiones donde hemos impulsado esta participación **destacamos los Procesos relacionados a la Carta Compromiso Ciudadano**, la **implementación de un sistema de estandarización y automatización de los servicios externos**, la ejecución de un **plan de mejoras enfocados en la calidad y la mejora continua**.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

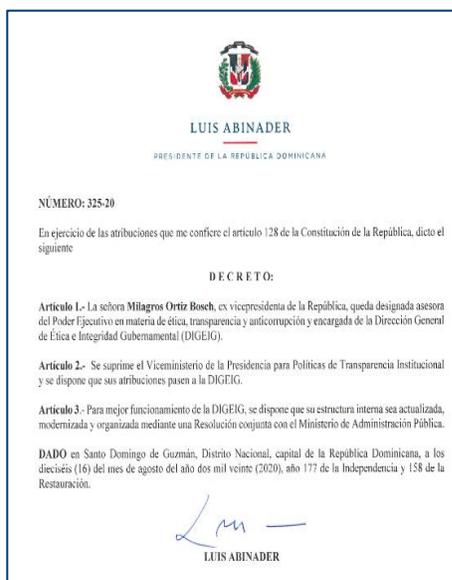
Resultados y Logros de acuerdo con el Plan de Mejora.

Dentro de los resultados y mejoras que se han podido implementar presentamos:

A. Plan Estratégico Institucional 2019-2021.



B. Decreto 325-20.



Ver completo en: <https://presidencia.gob.do/decretos/325-20>

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

C. Política de Comunicación Institucional.



D. Carta Compromiso Ciudadano 2019-2021.



Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Necesidades o Deficiencias Identificadas.

Para el periodo evaluado junio 2019 a junio 2020, se identificó a nivel general áreas de mejora en cuanto a la implementación de tecnologías para mejora de procesos internos, la comunicación interna y externa, compromiso para la gestión de mejora continua, desarrollo de una relación fuerte con grupos de interés como ONG y Sociedad Civil.

Adicional a ello, se identificó la necesidad de mayor difusión y promoción del pensamiento estratégico institucional luego de la elaboración del Marco Estratégico Institucional (Misión, Visión y Valores 2021-2023). En este criterio se identifica igualmente como mejora, incluir en una próxima revisión estratégica (pautada para el 2021) un análisis del componente medio ambiental y demográfico.

Estas deficiencias serán consideradas por las unidades organizativas para desarrollar planes, programas, iniciativas y acciones que permitan mejorar las condiciones e indicadores institucionales dentro de un Plan de Mejora consolidado para el 2021.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CRITERIO 2: Estrategia y Planificación.

La estrategia y la planificación son un elemento clave para las instituciones. Uno de los cambios más sustanciales en la actualidad es la manera en que se formulan las estrategias y su planificación considerando el ambiente interno así como el entorno externo.

Para lograr mejoras basándose en este aspecto, se realizó el análisis del entorno de la DIGEIG, donde se contempla las condiciones en la cual se encuentra inmersa la institución y los retos más importantes acorde a nuestra misión institucional. Teniendo en cuenta nuestros principales grupos de interés (gobierno y ciudadanía), se documentó en un mapa estratégico los objetivos alineados a nuestros productos, servicios y visión institucional y sustentados en líneas estratégicas. Estas líneas estratégicas y las metas relacionadas fueron la base para la formulación del **Plan Operativo 2019** e igualmente serán vigiladas y alineadas para los periodos 2020 y 2021.

Implementamos en este último periodo metodologías y procedimientos formalizados para el **seguimiento y la evaluación sistemática del plan operativo 2019 y 2020**. A pesar de que el 2020 se ha visto afectado por los efectos del COVID-19, hemos podido mantener la evaluación constante de los resultados institucionales. Se implementó **una herramienta tecnología para la semi-automatización de los procesos de formulación**, seguimiento y evaluación de los planes institucionales.

Implementamos la **metodología establecida para la identificación y valoración de riesgos para el año 2019**. La institución ha iniciado un proceso de implementación y profundización, utilizando metodologías con enfoque en PDCA y mejora continua en los procesos transversales.

Buscando promover el dialogo abierto y la comunicación se desarrollaron varias sesiones de trabajo, utilizando plataformas digitales como Teams o Zoom, permitiendo que el trabajo institucional se mantuviera a pesar de las vicisitudes resultado del impacto de la Pandemia del COVID 19.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Resultados y Logros de acuerdo con el Plan de Mejora.

Dentro de los resultados y mejoras que se han podido implementar presentamos:

A. Plan Operativo Anual 2019 /2020

PRESENTACIÓN POA 2019

OBJETIVO GENERAL

Presentar el POA 2019, resultante de una ardua labor realizada por todas las áreas con el apoyo del Departamento de Planificación y Desarrollo, y con el fin de socializar la proyección de actividades para lograr nuestros objetivos y metas institucionales.

PLAN OPERATIVO ANUAL GENERAL (POA) 2019

Proceso de elaboración:

- Estrategia Nacional de Desarrollo
- Plan Estratégico DICEIG 2019-2021
- Manual de Funciones
- Manual de Clasificadores
- Manual de Políticas y Procedimiento de Viajes

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

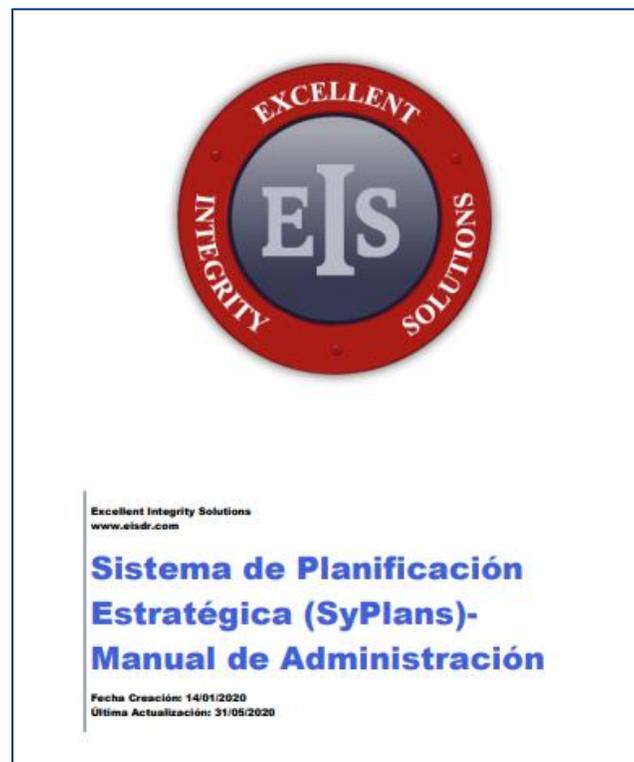
Buenos días Ing. Cruz y equipo,

Estos son los resultados de nuestro departamento en la Evaluación de nuestro POA 2020 correspondiente al mes de octubre:

Ref. Pro Plan Genl	DETALLES DE PRODUCTOS NOMBRE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PRODUCTOS				CANTIDAD TOTAL DE PRODUCTOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES SEGUN CANTIDAD				CANTIDAD TOTAL DE ACTIVIDADES
		Cumplido	Parcial	Pendiente	No Cumplido		Cumplido	Parcial	Pendiente	No Cumplido	
43	Elaboración de Planes, Programas y Proyectos	0	1	0	0	1	1	1	0	0	2
44	Seguimiento, Evaluación y Reporte de Ejecución de Planes, Programas y Proyectos	0	1	0	0	1	1	2	0	0	3
45	Diseño y Adecuación de Normativas Internas	0	1	0	0	1	1	1	0	0	2
46	Seguimiento y Apoyo a la Calidad de los servicios institucionales	0	1	0	0	1	1	2	0	0	2
47	Implementación y Seguimiento del Plan de Mejora Continua	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1
48	Creación y Fortalecimiento de Vínculos con Organismos Cooperantes	0	1	0	0	1	2	1	0	0	3
TOTAL GENERAL		0	6	0	0	6	6	6	0	0	14
%PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		0%	100%	0%	0%	100%	43%	57%	0%	0%	100%

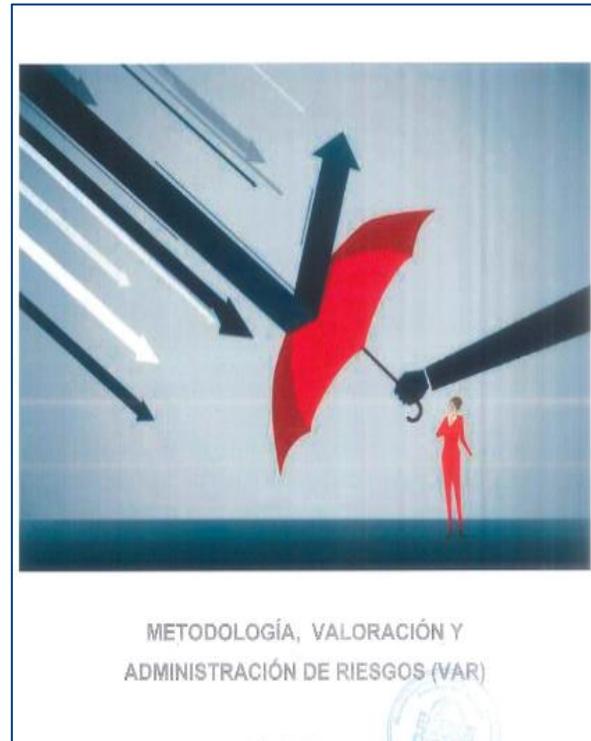
Saludos cordiales

B. Implementación de Herramienta Semi-Automática -POA: Sysplan.

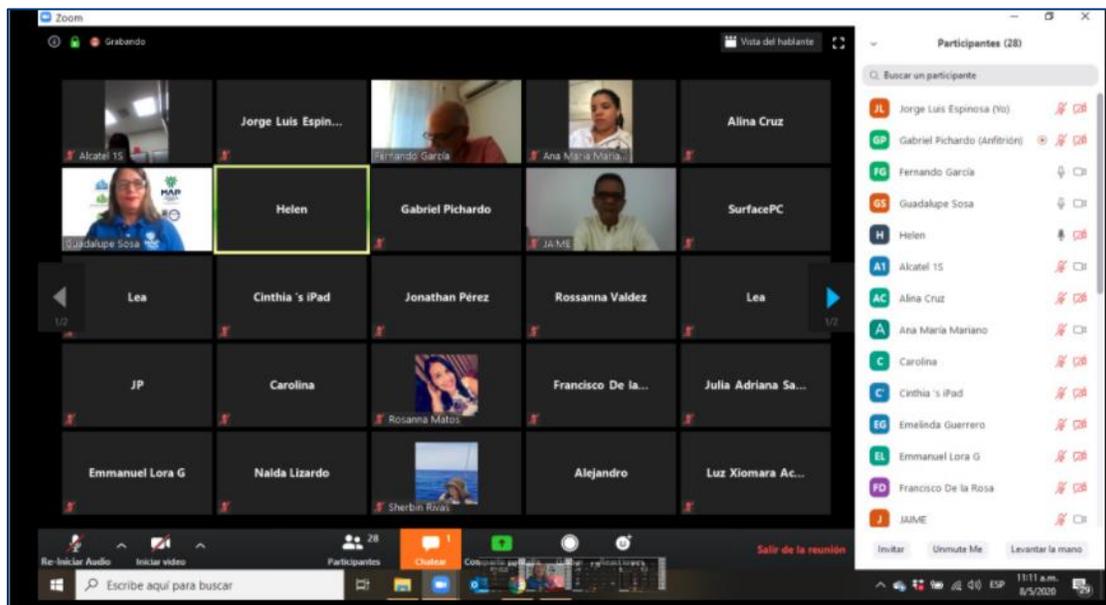


Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

C. Metodología establecida para la Identificación y Valoración de Riesgos para el año 2019.



D. Reuniones de Trabajo para Redefinición de Estrategias (Durante Pandemia).



Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Necesidades o Deficiencias Identificadas.

Por otro lado, debemos implementar mejoras en las acciones internas requeridas para la gestión oportuna de los recursos, así como formalizar una metodología para la revisión de los factores que identificamos en el proceso de planificación estratégica, los cuales pudieran afectar la operatividad y consecución de las metas planificadas.

Identificamos la necesidad de reorientar el Plan Operativo Anual a medio término y la consideración de los grupos de interés externos para su participación y evaluación, considerando también la actual crisis sanitaria.

Se hace necesaria socializaciones periódicas de los planes de mejora de los servicios internos y las mediciones de los empleados.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CRITERIO 3: Personas.

El capital humano es la parte más importante de cualquier organización, por lo que en su bienestar y su desarrollo podemos evidenciar el bienestar y el desarrollo de la institución.

La DIGEIG analiza anualmente las necesidades de personal teniendo en cuenta las necesidades de la organización en su contexto. Fundamenta la gestión de recursos humanos en criterios normativos. Se determinó la **necesidad de mejorar las políticas y procedimientos relacionados (además, pero acorde a lo establecido legalmente)**, considerando las necesidades de la institución, por tal motivo fueron aprobadas: **las Políticas de Capacitación, la Política de Inclusión Laboral** y procedimientos enfocados al Desarrollo de los Recursos Humanos Institucionales. Cabe destacar que se realizaron talleres para validar con las unidades internas acciones de mejora para aplicar dentro de los planes vigentes.

Se evidencia el establecimiento del programa de capacitación para el personal en respuesta a requerimientos de periodos anteriores. También se evidencia la ejecución del programa de inducción para personal de nuevo ingreso y la promoción interna para cargos superiores. Fue aprobada la **Política de Capacitación Institucional** para mejora de la gestión institucional en dicho eje. Gracias a las mejoras identificadas anteriormente se realizaron ajustes para beneficiar con **capacitaciones y entrenamiento** al personal de las **Oficinas Regionales, concluyendo para el Junio del 2020 con un Informe de los Resultados Obtenidos.**

Aunque para el período no pudo llevarse a cabo una detección de necesidades de capacitación a través de la aplicación de formularios de levantamientos y en función a resultados de evaluación de desempeño. Además, se identifica la necesidad de evaluar el impacto de la ejecución de los programas de formación para la institución (análisis costo/beneficio) y la implementación de métodos de formación modernos por medios electrónicos.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

En el 2020 se 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. Existen equipos de trabajos y gestiones en beneficio de la calidad de los procesos, al igual que se permite involucrar a los empleados en la descripción de estos, así como de los planes operativos y acciones de mejora. **Se dispuso el buzón de denuncias y el buzón de quejas y sugerencias**, así como la formalización del procedimiento para el manejo de este último.

Ambos mecanismos de comunicación y participación fueron promocionados para impulsar su utilización. Otros mecanismos que disponemos para canalizar las opiniones e ideas sobre la operatividad y temas institucionales son la Comisión de Ética Pública y la **Encuesta de Clima Organizacional**. **También se desarrolló una Encuesta de Percepción Institucional, completando así los criterios de evaluación del desarrollo de la cultura institucional de la Familia Digeista.**

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

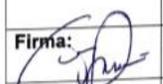
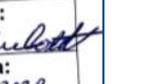
Resultados y Logros de acuerdo con el Plan de Mejora.

Dentro de los resultados y mejoras que se han podido implementar presentamos:

A. Talleres y Sesiones de Trabajo Conjuntas.



B. Política de Capacitación Institucional.

DIGEIG		Política de Capacitación		DIGEIG - DRRHH- PO-02	
			Versión:	01	
Fecha de Revisión	Descripción del Cambio				
29/05/2020	1. Se diseña, valida y aprueba la primera versión del documento				
Documento elaborado por: <u>Milita de León/ Emmanuel Lora</u> Fecha de Elaboración: <u>10/03/2020</u>					
Revisado por: Encargado del Área de Recursos Humanos Lic. Fernando García	Revisado Metodológicamente por: Encargado de Planificación y Desarrollo. Ing. Joel Peña García	Revisado Legalmente por: Encargada de la División Jurídica. Dra. Rossanna Valdez.	Aprobado por: Dirección Ejecutiva. Lic. Jaime Marizan.	Aprobado por: Dirección General. Lic. Lidio Cadet.	
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 	
Fecha: <u>29/5/2020</u>	Fecha: <u>29/5/20</u>	Fecha: <u>29/5/2020</u>	Fecha: <u>1/6/2020</u>	Fecha: <u>2/6/2020</u>	

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

C. Política de Accesibilidad Web.



D. Buzón de Denuncias, Quejas y Sugerencias.



Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

E. Encuesta de Clima Organizacional / Encuesta de Percepción Institucional.



Logo of the Presidency of the Republic and the Ministry of Public Administration (MAP).
Av. 27 de febrero, No. 418,
Ed. Mison, Santo Domingo, D.N.,
República Dominicana
T. 809-462-2000 • F. 809-487-4543
I. 809-200-0297 (en español)
www.mapgob.do

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”
“Avanzamos para ti”

CERTIFICACION

El Ministerio de Administración Pública, en virtud de lo que dispone el Artículo 8 inciso 11, de la Ley No. 41-08 de Función Pública, CERTIFICA: Que la **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)** aplicó Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), del 09 de junio al 20 de julio del año 2020, en cumplimiento con la Ley No. 41-08 de Función Pública y el Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales. Como resultado de dicho proceso remitiremos el Informe Diagnóstico en el plazo establecido en nuestra Carta Compromiso; a partir del cual elaborarán el Plan de Acción.

En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana a los veintiún (21) días del mes de julio del año dos mil veinte (2020).


Lic. Manuel Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública

RVC/ga/edp.
032 -2020



Encuesta de Percepción Institucional

 Carlos Rosado
Vie 18/9/2020 8:44 AM
Para: Gretel Moll; Rossanna Valdez; rafaella garcia; DIGEIG - Global

Reciban un cordial saludo.

Nos esforzamos en mejorar la calidad de nuestros servicios y actualizamos constantemente sobre las necesidades y expectativas de nuestros beneficiarios.

Por tal motivo le invitamos a responder una encuesta para conocer su punto de vista institucional, para mejorar primero lo interno, para luego dar un servicio externo de mejor calidad.

Solo tienen que hacer click en el enlace debajo, sino copiarlo y pegarlo en una pestaña para comenzar el llenado, una vez terminen de llenarlo, solo deben dar click a enviar e inmediatamente estaremos recibiendo los datos,

Enlace de la encuesta: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=CWlnTJFekWwRfSUL3_-mUvvoxt03edPISHaoXWpZSUNFhCNFlaRUQSS1VONeW4UKVVEZGSUNUWU4u

 [Fill | Encuesta de Percepción Institucional](#)
forms.office.com

Agradecemos de antemano su colaboración,
Saludos,



GOBIERNO DE LA
REPUBLICA DOMINICANA
DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Carlos Rosado
Analista de Planificación

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Necesidades o Deficiencias Identificadas.

Dada la importancia del aspecto del personal institucional en los resultados a lograr se hace necesaria 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.

Se hace evidente que el DRRHH, debe implementar sistemas de promoción periódicos de las capacitaciones en niveles I-III (lo menos favorecidos), así como la publicación en toda la institución de los planes de capacitación definidos para el periodo vigente luego de realizar el proceso de detención de necesidades de capacitación con los involucrados.

Se hace necesaria la implementación de un Procedimientos de Formalización Buzón de Sugerencias, así como la socialización de su uso institucional. De igual modo se debe revisar la responsabilidad de abrir el mismo para mejorar el proceso y atender oportunamente las situaciones identificadas. Se hace necesita la implementación de un Buzón Digital para tales fines y de este modo continuar con la aplicación de políticas de reducción de uso de papel.

Se evidencia la necesidad de aumentar la periodicidad en el 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.

Se confirma que la institución requiere de la definición de un Cuadro de Mando Integral de la DIGEIG que permita traducir la estrategia para que todos los involucrados se hagan partícipes oportunos de esta.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CRITERIO 4: Alianzas y Recursos

Dentro de los socios claves de la institución están las Comisiones de Ética Pública, los RAI, Sociedad Civil y los proveedores de bienes y servicios debidamente identificados en el Portal Transaccional.

La DIGEIG ha identificado como socios claves a: Proveedores de bienes y servicios identificados en el portal transaccional, las Comisiones de Ética Pública de todo el país, a los Responsables de Acceso a la Información, Sociedad Civil que forman parte del Gobierno Abierto, OAI, grupos religiosos, Instituciones que componen el gobierno Central, Universidades. Con Convenios Institucionales y acuerdos de servicios Institucionales. También cuenta con Alianzas y Convenios con Instituciones descentralizadas, Gobierno Local (Ayuntamientos y juntas distritales), Órganos constitucionales, Instituciones Autónomas, Servidores Públicos en general y Ciudadanía.

Disponemos de convenios y acuerdos con otras organizaciones públicas. Acorde a la nueva planificación estratégica se materializó el acuerdo con el MINERD, mediante el cual son ejecutadas acciones de nuestro eje estratégico “Educación en Valores”. **Se coordina e integra la participación con otras instituciones como la OPTIC y el INAP.** Con este último se desarrolla actividades de capacitación a servidores públicos sobre temas de ética e integridad gubernamental.

Se utilizan medios y materiales audiovisuales para la difusión de las funciones de la institución, sin embargo, en este sentido se debe fortalecer el alcance de la publicidad.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

En cuanto a la transparencia y el control institucional, se cuenta con documentos y herramientas para tales fines, como la documentación de procedimientos y herramientas SINACI. Como área de mejora para estos temas está establecer una periodicidad de monitoreo más oportuno y concluir con el cumplimiento de las NOBACI (actualmente con un nivel de cumplimiento sobre el 95.00%). La transparencia financiera se desarrolla a través de la ejecución, gestión presupuestaria y registro en el SIGEF, considerando lo establecido en el POA y el PACC. Realizamos mensualmente la publicación de la nómina en el portal institucional.

Para la gestión de la información y la tecnología disponemos de herramientas en línea (formularios) para la captura de información y agilización de gestiones relacionadas a clientes externos. Actualmente nos encontramos en la implementación del **Piloto de un Sistema de Estandarización y Automatización de Servicios**. Realizamos mantenimiento de las instalaciones y demás recursos.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Resultados y Logros de acuerdo con el Plan de Mejora.

Dentro de los resultados y mejoras que se han podido implementar presentamos:

A. Alianzas y Participación de la Sociedad Civil.



Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020



B. Sistema de Estandarización y Automatización de Servicios.

EVDIENCIAS DPD - DIGEIG - Documentos Generados para el Proyectos de Automatización de Servicios Institucionales.

Milta Deleon <milta.deleon@digeig.gob.do>

Asunto: DIGEIG - Documentos Generados para el Proyectos de Automatización de Servicios Institucionales.

Muy buenas tardes,

Luego de un cordial saludo, aprovechamos el momento para remitir adjunto los borradores de siguientes documentos, los cuales se presentaron en la reunión del 2-03-2020, remitimos en esta ocasión para una revisión más exhaustiva..

Recordar que es muy importante dicha revisión, puesto que serían las políticas que estarían definiendo, los lineamientos de seguridad, privacidad y manejo de datos dentro de nuestra institución, asimismo dichos documentos estarán disponibles y accesibles para el público externo:

- **Manual Institucional para el Correcto Manejo de Datos Personales.**
- **Política de Seguridad de Información.**
- **Política de Privacidad**

Agradecemos sus amables comentarios y retroalimentaciones al respeto.

Saludos cordiales,

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Necesidades o Deficiencias Identificadas.

Entre las mejoras identificadas al evaluar este criterio, podemos describir lo necesario de que la Dirección de Administrativo y Financiero realice una lista depurada de los proveedores de bienes y servicios que la institución utiliza para tales fines.

Asimismo, se necesita que las unidades sustantivas desarrollen un listado consolidado de grupos de interés Sociedad Civil que interactúen con la institución, así mismo se hace necesario el desarrollo de una Matriz de Aliados Estratégicos.

Es necesario que se definan y documenten el procedimiento para la revisión e informes de los buzones de sugerencias. Asimismo, la unidad de calidad inicio las acciones con miras a desarrollar e implementar un programa de auditorias internas de proceso sin embargo dada las actuales circunstancias que atraviesa el mundo y el país las mismas han sido aplazadas con miras a incluir los cambios y modificaciones internas bajo los cuales se encuentra la institución.

Debido a los principios éticos y de transparencia, se hace necesario la implementación práctica análisis costo-beneficio o sostenibilidad.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CRITERIO 5: Procesos.

La DIGEIG ha identificado todos los procedimientos de la institución, asignando responsabilidades (propietarios), así como en las actividades del plan operativo. Se han identificado y analizado oportunidades de mejoras a manuales institucionales. Se dispone de una **metodología de gestión de riesgo** documentada, **Evaluación a Planes**, Correos sobre **manuales actualizados**, entre otros.

Para la identificación y documentación de procesos descritos y para la elaboración del plan operativo, la institución ha involucrado a los empleados de cada una de las áreas. Los procesos definidos están alineados con los objetivos estratégicos y tanto éstos como las actividades del POA, disponen de la identificación de recursos para los fines correspondientes. Se debe mejorar el involucramiento de grupos de interés externos en estas gestiones (captura de mayores cantidades de opiniones). **Se han desarrollado mesas de trabajo y actividades donde el principal actor es la sociedad civil.**

El plan estratégico es evaluado anualmente para verificación de resultados logrados. La institución mantiene la práctica del **Autodiagnóstico CAF** para conocimiento de la situación presente de la entidad la cual da lugar a la formulación e implementación de un plan de mejora. Esto se realizó igualmente para 2019-2020. A nivel de los logros, 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.**

La DIGEIG cuenta con diversos manuales sobre normativas y procedimientos. Algunos de los procesos internos y externos de la DIGEIG están automatizados. Se han definido y documentado todas las informaciones relacionadas a los servicios que se ofrece a los ciudadanos/clientes y están disponibles en el plan estratégico, en la Carta Compromiso, catálogo de servicios y en la página web de la institución. Actualmente se concluye el **Proyecto de Estandarización y Automatización de Servicios**, el cual dio como resultado la mejora estandarizada del 100% de los servicios sustantivos y la automatización del 87% de éstos.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Ocasionalmente se ha involucrado a entes externos en el desarrollo e implementación de iniciativas de innovación. La DIGEIG dispone y facilita materiales en formato físico y digital sobre contenidos relevantes de la institución. Los ciudadanos/clientes cuentan con herramientas y mecanismos para presentar sus denuncias, quejas y sugerencias, pues la institución está vinculada al sistema 311 y cuenta con otros medios indicados anteriormente (buzón).

Se han iniciado los procesos de diseño y gestión de la documentación institucional con un equipo del **Archivo General de la Nación (AGN)** y la **OPTIC**. 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.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Resultados y Logros de acuerdo con el Plan de Mejora.

Dentro de los resultados y mejoras que se han podido implementar presentamos:

A. Evaluación y Seguimiento a Planes de Trabajo Institucional.

Resultados Evaluación POA 2020 Octubre

Para: DIGEIG - Departamento Planificación y Desarrollo y 2 más

Buenos días Ing. Cruz y equipo,

Estos son los resultados de nuestro departamento en la Evaluación de nuestro POA 2020 correspondiente al mes de octubre:

Ref. Proj. Plan Gen.	DETALLES DE PRODUCTOS NOMBRE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE PRODUCTOS				CANTIDAD TOTAL DE PRODUCTOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES SEGUN CANTIDAD				CANTIDAD TOTAL DE ACTIVIDADES
		Cumplido	Parcial	Pendiente	No Cumplido		Cumplido	Parcial	Pendiente	No Cumplido	
43	Elaboración de Planes, Programas y proyectos	0	1	0	0	1	1	1	0	0	2
44	Seguimiento, Evaluación y Reporte de Ejecutorias de Planes, Programas y Proyectos	0	1	0	0	1	1	2	0	0	3
45	Diseño y Adecuación de Normativas Internas	0	1	0	0	1	1	1	0	0	2
46	Seguimiento y Apoyo a la Calidad de los servicios Institucionales	0	1	0	0	1	1	2	0	0	3
47	Implementación y Seguimiento del Plan de Mejora Continua	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1
48	Creación y Fortalecimiento de Vinculos con Organismos Cooperables	0	1	0	0	1	2	1	0	0	3
TOTAL GENERAL		0	6	0	0	6	6	8	0	0	14
%PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		0%	100%	0%	0%	100%	43%	57%	0%	0%	100%

B. Visita del AGN con lo cual se inicia el proceso de Estructuración y Gestión de la Documentación Institucional.



Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Necesidades o Deficiencias Identificadas.

Como hemos expresado en los puntos anteriores, la DIGEIG se encuentra en medio de un proceso de reestructuración y modernización interna que ha supuesto cambios en su estructura organizacional así como en sus procesos internos por lo que se hace necesario una actualización del proceso de acuerdo con los nuevos lineamientos institucionales sobre la estructura orgánica. Asimismo es necesario que se revisen las fichas de Procesos y programarlo como parte del Plan Operativo Anual, en ese mismo punto se hace importante el diseño de un Mapa de Cadena de Valor, y algún tipo de capacitación sobre Lean de Procesos para los involucrados pertinentes.

Para promover la difusión de conocimiento compartido se hace necesario, definir un Plan de Benchmarking Institucional. Asimismo se requiere robustecer y consolidar un Plan de Benchlearning institucional que actualmente se vienen desarrollando con los colaboradores que acceden a capacitaciones y que multiplican estos conocimientos en sus equipos y la institución.

En los programas y proyectos que buscan promover la inclusión interna y externa es importante considerar el diseño de materiales audiovisuales y didácticos en distintos idiomas, inclusive en sistema Braille o lenguaje de señas.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CRITERIO 6: Resultados orientados a los Ciudadanos/ Clientes.

Se cuenta con herramientas tecnológicas para la publicación de temas relacionados y para la interacción con grupos de interés. La institución dispone de **reportes de monitoreo** que permiten **visualizar los avances que precisan el nivel de cumplimiento con las normas y políticas de transparencia.**

Se dispone de los buzones de sugerencias colocados en las oficinas de la institución, que permiten a los servidores públicos y ciudadanos presentar sus opiniones sobre la imagen global de la organización. Hemos diseñado e implementado **encuestas de satisfacción para clientes** que evidencian de manera positiva la reputación y demás indicadores.

Fue aprobada la Carta Compromiso al Ciudadano en mayo 2019, donde nos comprometemos con estándares de calidad de los servicios ofrecidos por la DIGEIG y la inclusión a la **Línea *462 a través de la OPTIC.**

La institución cuenta con el Portal de Gobierno Abierto y el portal institucional que cuenta con un chat en línea para que los ciudadanos clientes puedan interactuar con la organización. Además, se cuenta con el SAIP, a través del cual se ha mejorado la comunicación con los RAI y la vigilancia al correcto funcionamiento de las OAI y las normativas relacionadas al libre acceso a la información. Se cuenta con soporte en línea para los miembros de la Sociedad Civil y ciudadanos en general. Hemos realizado encuentros para involucrar a los ciudadanos en gestiones institucionales de Gobierno Abierto.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Resultados y Logros de acuerdo con el Plan de Mejora.

Dentro de los resultados y mejoras que se han podido implementar presentamos:

A. Evaluación de los Planes Operativos Vigentes.



B. Encuestas de Satisfacción para Clientes.

Servicio Evaluado: Soporte Técnico TI.

Encuesta de Satisfacción con el Servicio Soporte Técnico						Página 1
Respuestas totales 20 <u>Página 1</u>						
1. Puntos a ser evaluados:						
Completadas 20, Omitido 0, Respuestas totales 20 (selecciones, % entre las respuestas de preguntas, % entre todas las respuestas)						
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho	
1. Tiempo de Respuesta: Se cumplieron los plazos y/o agenda programada.	2, 10.00%, 10.00%	2, 10.00%, 10.00%	3, 15.00%, 15.00%	9, 45.00%, 45.00%	4, 20.00%, 20.00%	
2. Amabilidad: El servicio fue brindado con trato adecuado.	1, 5.00%, 5.00%	1, 5.00%, 5.00%	3, 15.00%, 15.00%	6, 30.00%, 30.00%	9, 45.00%, 45.00%	
3. Profesionalidad: El representante que brindó el servicio presentó dominio del tema.	2, 10.00%, 10.00%	1, 5.00%, 5.00%	4, 20.00%, 20.00%	7, 35.00%, 35.00%	6, 30.00%, 30.00%	
4. Accesibilidad: Las formas de acceso al servicio son eficientes y rápidas.	1, 5.00%, 5.00%	1, 5.00%, 5.00%	5, 25.00%, 25.00%	9, 45.00%, 45.00%	4, 20.00%, 20.00%	
5. Confidencialidad: Seguridad de que la información suministrada no sea divulgada sin consentimiento.	2, 10.00%, 10.00%	3, 15.00%, 15.00%	3, 15.00%, 15.00%	9, 45.00%, 45.00%	3, 15.00%, 15.00%	
6. Fueron satisfechas sus necesidades y/o expectativas.	2, 10.00%, 10.00%	2, 10.00%, 10.00%	1, 5.00%, 5.00%	11, 55.00%, 55.00%	4, 20.00%, 20.00%	
7. Se sintió satisfecho con la calidad de la información y/o documentos entregados.	2, 10.00%, 10.00%	2, 10.00%, 10.00%	3, 15.00%, 15.00%	8, 40.00%, 40.00%	5, 25.00%, 25.00%	
10. Recomendaría el servicio a otras personas.	2, 10.00%, 10.00%	2, 10.00%, 10.00%	3, 15.00%, 15.00%	9, 45.00%, 45.00%	4, 20.00%, 20.00%	
11. En general se siente satisfecho con la calidad del servicio prestado.	2, 10.00%, 10.00%	2, 10.00%, 10.00%	3, 15.00%, 15.00%	10, 50.00%, 50.00%	3, 15.00%, 15.00%	

Necesidades o Deficiencias Identificadas.

Por el tipo de infraestructura bajo la cual se encuentran las instalaciones de la institución, se hace necesarios arreglos para disponer de estacionamientos para visitantes, reestructuración de la actual distribución de parques.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Dentro de los procesos en apoyo a la inclusión se hace evidente la necesidad de habilitar las áreas para personas con discapacidad.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CRITERIO 7: Resultados en las Personas.

A lo interno de la institución, se ha dispuesto de herramientas para proporcionar formación a los colaboradores a través del **Plan de Capacitación 2020, así como la implementación del Aula Virtual** y medir periódicamente el desempeño de los mismos, acorde a normativas públicas vigentes. Tenemos casos puntuales de promociones (ocupación de posiciones superiores) donde se observa un desempeño satisfactorio.

Para la identificación y documentación de procesos y para la elaboración del Plan Estratégico Institucional y los Planes Operativos Anuales, la institución ha involucrado a los empleados de cada una de las áreas. Se desarrollan actualmente **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. También se realizan las **encuestas internas: Percepción y Clima**.

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. 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 con la actualización de la Política de Comunicación Institucional.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

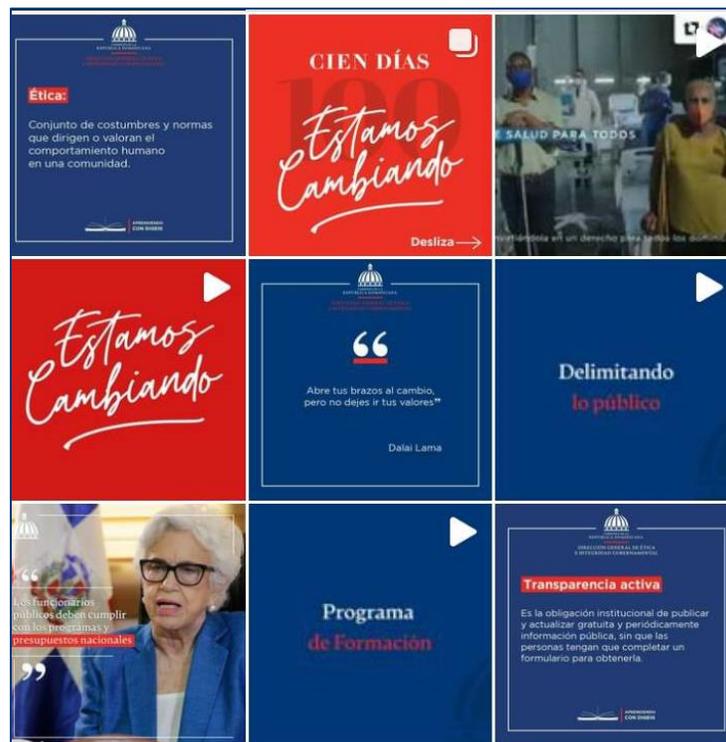
Resultados y Logros de acuerdo con el Plan de Mejora.

Dentro de los resultados y mejoras que se han podido implementar presentamos:

A. Promoción del Aula Virtual DIGEIG.

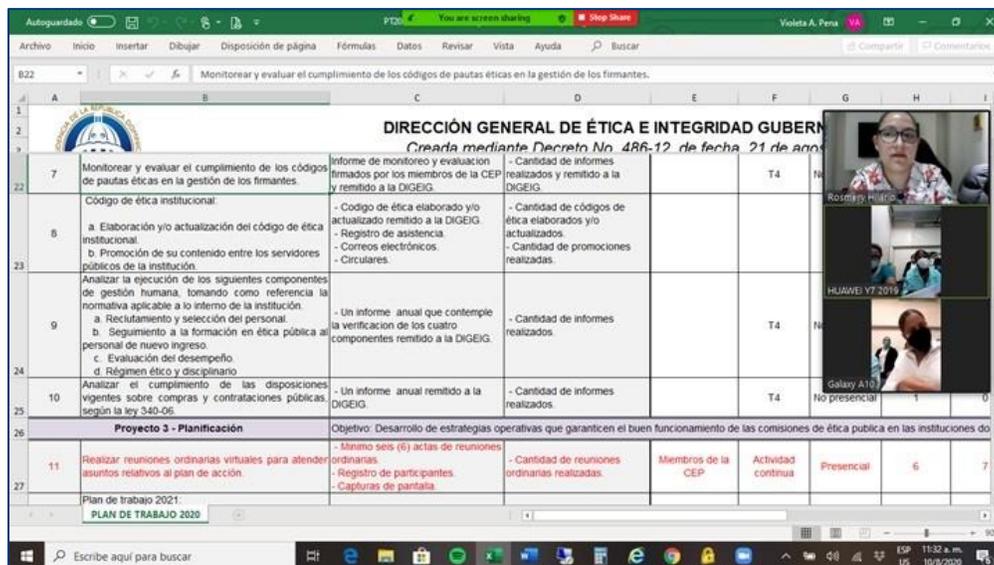


B. Campañas en las Redes Sociales.



Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

C. Actividades CEP.



DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL Creada mediante Decreto No. 486-12 de fecha 21 de agosto de 2012							
7	Monitorear y evaluar el cumplimiento de los códigos de pautas éticas en la gestión de los firmantes.	Informe de monitoreo y evaluación firmados por los miembros de la CEP y remitido a la DIGEIG.	- Cantidad de informes realizados y remitido a la DIGEIG.				T4
8	Código de ética institucional a. Elaboración y/o actualización del código de ética institucional. b. Promoción de su contenido entre los servidores públicos de la institución.	- Código de ética elaborado y/o actualizado remitido a la DIGEIG. - Registro de asistencia. - Correos electrónicos. - Circulares.	- Cantidad de códigos de ética elaborados y/o actualizados. - Cantidad de promociones realizadas.				
9	Analizar la ejecución de los siguientes componentes de gestión humana, tomando como referencia la normativa aplicable a lo interno de la institución. a. Recrutamiento y selección del personal. b. Seguimiento a la formación en ética pública al personal de nuevo ingreso. c. Evaluación del desempeño. d. Régimen ético y disciplinario.	- Un informe anual que contemple la verificación de los cuatro componentes remitido a la DIGEIG.	- Cantidad de informes realizados.				T4
10	Analizar el cumplimiento de las disposiciones vigentes sobre compras y contrataciones públicas, según la ley 340-05.	- Un informe anual remitido a la DIGEIG.	- Cantidad de informes realizados.				T4
Proyecto 3 - Planificación		Objetivo: Desarrollo de estrategias operativas que garanticen el buen funcionamiento de las comisiones de ética pública en las instituciones do					
11	Realizar reuniones ordinarias virtuales para atender asuntos relativos al plan de acción.	- Mínimo seis (6) actas de reuniones ordinarias. - Registro de participantes. - Capturas de pantalla.	- Cantidad de reuniones ordinarias realizadas.	Miembros de la CEP	Actividad continua	Presencial	6
Plan de trabajo 2021: PLAN DE TRABAJO 2020							

D. Encuestas de Clima.

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2020

 Emmanuel Lora
 Mar 9/6/2020 12:55 PM
 Para: Julia Adriana Sánchez Montero

Estimado(a) Julia Adriana Sánchez Montero,

Como es de su conocimiento, estaremos realizando la **Encuesta de Clima Organizacional 2020**, con la colaboración del Ministerio de Administración Pública (MAP), a los fines de conocer su parecer como servidor/a de la DIGEIG y mejorar nuestras condiciones de trabajo para el beneficio de todos.

Con este propósito, solicitamos nos conceda unos minutos de su tiempo para completar estas informaciones. El proceso es simple, siga estos pasos:

- Haga clic en este enlace: <http://map.gob.do/ClimaOrganizacional/Inicio.aspx>
- En la página web del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública del MAP, diríjase donde dice "Código GUID" e introduzca el siguiente código en el campo en blanco debajo: 58ba4cbb-0e9a-42c7-bf59-2cc2e155bfe2
- Haga clic en el botón "Enviar" para acceder a la encuesta.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

E. Creación la ASP.



Necesidades o Deficiencias Identificadas.

La DIGEIG facilita capacitaciones al personal, acorde a necesidades detectadas, sin embargo no existe un plan de carrera sistemático definido en base al desarrollo de competencias de cargos de nivel superior.

Hemos podido evidenciar que 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. No existe un sistema eficiente con relación al tratamiento de conflictos y promoción de la transversalidad entre departamentos.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CRITERIO 8: Resultados de Responsabilidad Social.

La DIGEIG dispone de plataformas tecnológicas, para responder a las de solicitudes y opiniones del ciudadano a través de chat de atención y consulta en línea, portales, redes sociales, correos electrónicos y otros. El Nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan informaciones en la Oficina de Acceso a la Información actualmente se encuentran en un 100%.

La institución ha realizado actividades puntuales para el acercamiento, involucramiento y empoderamiento con las personas, a través del desarrollo de diversas **actividades sobre Gobierno Abierto**, que involucra la co-creación de planes (IV Plan de Acción de Gobierno Abierto, 2018-2020) para la canalización de demandas y reclamos sobre problemáticas sociales hacia las instituciones responsables de resolverlas, según la naturaleza de lo requerido, integrando también las gobernaciones provinciales, para la implementación del plan de expansión territorial de la DIGEIG.

La institución realiza actividades de Gobierno Abierto para lograr la comunicación con la sociedad, de cara a su empoderamiento, participación y colaboración con los procesos de gestión pública, careciendo de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja y de responsabilidad social.

La organización articula contenidos educativos a través de las redes sociales, para el posicionamiento de la reputación pública en el plano global, a través del internet y otros medios convencionales, impacta promoviendo aspectos socioeconómicos a través del Plan País para el Gobierno Abierto, el cual comprende aplicaciones tecnológicas y programas que benefician a la ciudadanía.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Disponemos de **material audiovisual en la web (canal de YouTube Bien Hacer)** de promoción sobre medio ambiente responsable, el cual se grabó con el objetivo de educar, así como crear conciencia ciudadana sobre el cuidado y protección de la ecología y medio ambiente. Se promueve la democracia participativa y colaborativa a través de las redes sociales, especialmente desde las cuentas de Gobierno Abierto y el programa Bien Hacer Radio.

Debido al impacto en la sociedad civil de la Pandemia por COVID-19, la institución promovió durante los meses de abril-junio 2020, una serie de **conversatorios y charlas enfocadas en la promoción de valores en tiempo de crisis.**

Disponemos de canales de opiniones y comentarios constantes a través del chat en línea de atención, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), correos electrónicos, *462 y otros. Se organizan eventos institucionales con públicos externos de las diferentes provincias del país, sobre temas de la DIGEIG: Transparencia, Ética y Gobierno Abierto. Se utiliza el Sistema de Proveedores del Estado y el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF). 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.

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).**

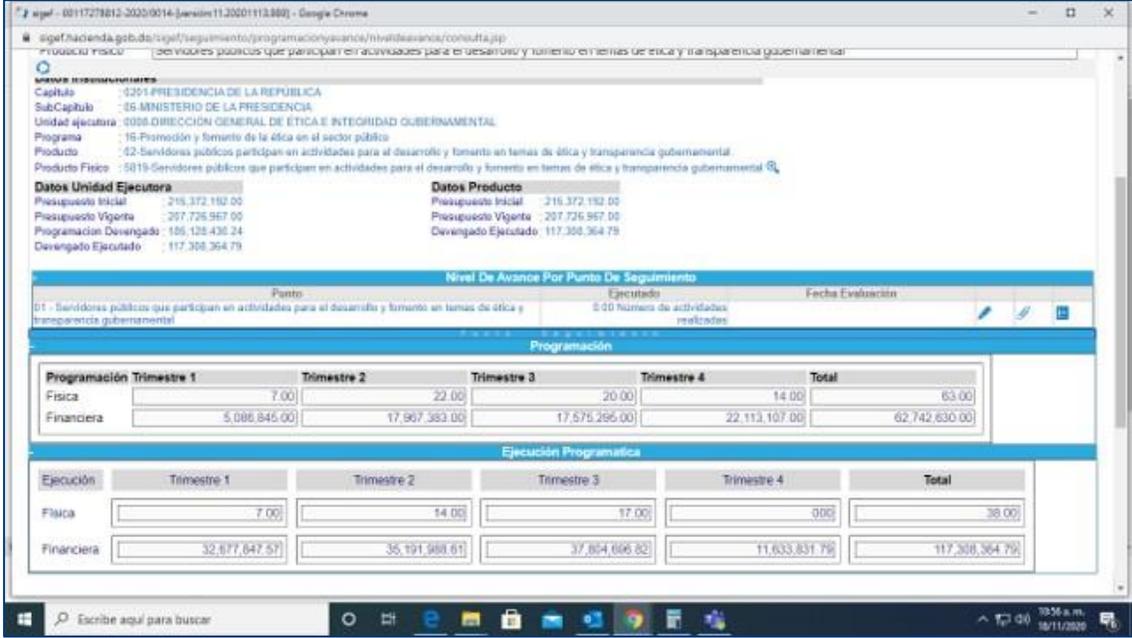
Se motiva y apoya la participación social desde los diversos espacios de articulación institucional, así como desde sus medios de comunicación y redes sociales de la mano con los grupos de interés. La entidad dispone de autoevaluaciones de cumplimiento del Plan País para el Gobierno Abierto y sus compromisos.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

Resultados y Logros de acuerdo con el Plan de Mejora.

Dentro de los resultados y mejoras que se han podido implementar presentamos:

A. Ejecución Presupuestaria en SIGEF.



Programación

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total
Física	7.00	22.00	20.00	14.00	63.00
Financiera	5,086,845.00	17,907,363.00	17,575,295.00	22,113,107.00	62,742,630.00

Ejecución Programática

Ejecución	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total
Física	7.00	14.00	17.00	0.00	38.00
Financiera	32,677,847.57	35,191,988.61	37,854,686.82	11,633,831.79	117,308,364.79

B. Programa Radial “Bien Hacer”.



www.digeig.gov.do
 @DIGEIGRD

Tema

DIGEIG incentiva uso y acceso a datos abiertos mediante periodismo de datos.

Dra. Helen Hasbún,
 encargada del Depto.
 de Comunicaciones
 de la DIGEIG.

¡Ya disponible en SoundCloud!





Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

CRITERIO 9: Resultados Clave de Rendimiento.

Podemos resaltar deficiencias sobre mediciones de evaluación de calidad y cantidad de servicios prestados, medición de impacto de estos, nivel de calidad, benchmarking, entre otros. Según los estudios realizados 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.

Con relación a los resultados de las auditorías financieras, en el último informe de la DIGEPRES, el promedio del indicador general fue de 96%. Además, podemos resaltar la carencia de análisis de costo / beneficio, programas de mejoras, la mayoría de las evaluaciones recomendadas en este criterio son inexistentes.

Sin embargo, a través de la aprobación de la Carta Compromiso (mayo 2019), y sus posteriores evaluaciones (destacando un 92.2% de cumplimiento en la última evaluación) se ha iniciado la formalización de metodologías y herramientas para subsanar las deficiencias antes indicadas para este criterio. La institución se prepara para evaluar la posibilidad de postularse al Premio Nacional de la Calidad en el 2021.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

HALLAZGOS PARA CONSIDERAR PARA EL PLAN DE MEJORA.

- Implementar el plan de "gestión del cambio" orientados a impulsar el compromiso con los objetivos organizacionales, la colaboración eficaz y oportuna y promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados.
- Impulsar la automatización de procesos y accesibilidad a los servicios.
- Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Documental basado en las mejores prácticas (AGN, ISO 9001, entre otros).
- Desarrollar y vigilar el cumplimiento de un programa de seguridad ocupacional.
- Mejorar la vigilancia al cumplimiento de los procesos, la calidad de los servicios y planes de mejora.
- Documentar e implementar prácticas que apoyen la inserción laboral de personas con discapacidad y el desarrollo de atención especial a los empleados más desfavorecidos.
- Afianzar y mejorar la implementación del plan de riesgos y su gestión.
- Diseñar e implementar un plan de carrera profesional para potencializar las capacidades del personal que impulsen la consecución de las metas organizacionales.

Informe Autodiagnóstico Institucional CAF 2019-2020

- La aplicación de un análisis de carga de trabajo y desarrollo de las recomendaciones que sean emanadas.
- Ampliar el alcance de involucramiento para la obtención de mayores cantidades de opiniones (encuestas) de la ciudadanía en cuanto al desempeño de la DIGEIG.
- Aumentar campañas internas de protección al medio ambiente e implementación de acciones para impulsar el logro de nuestra línea estratégica “Implementación y desarrollo de un programa de gestión Ecológica”.
- Revisión periódica y mejorada a los factores que identificamos en la planificación de las estrategias, los cuales pudieran afectar la operatividad y consecución de las metas planificadas.