



**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador Ivan Cruz
Evaluador (es)**

Fernando García	Jorge Espinosa
Yuriko Ariyama	Senyace Ortiz
Rossanna Dalmasi	Laura Fernández
Carlos Rosado	Jovanny Pérez
Yudi Espinosa	Flavia Abreu Peña
Alina Cruz	Mélida Pichardo
Mariem Montes de Oca	Krishna Guzmán
Haslin Santana	Endelina Massiel Robles
Marcelle Herrera	Nauel Bourtokan
Emelinda Guerrero	Carlos García
Paola Cabrera	Gady Suazo
María Montero	

**Santo Domingo Distrito Nacional
30 de Agosto del 2021**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
1. ASPECTOS GENERALES.....	1
I.I. MARCO INSTITUCIONAL.....	1
I.I.1 MISIÓN.....	1
I.I.2 VISIÓN.....	1
I.I.3 VALORES INSTITUCIONALES	1
I.I.4 BASE LEGAL.....	2
I.I.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	3
I.I.6 SERVICIOS	7
I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	9
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	9
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	11
2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	12
2.3.1 LIDERAZGO	12
2.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	13
2.3.3 PERSONAS	14
2.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS	14
2.3.5 PROCESOS.....	15
2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	15
2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	15
2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	16
2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	16
2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	16
2.5 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	16

RESUMEN EJECUTIVO

En una primera etapa se realizó la debida evaluación individual, en una segunda el Comité de Calidad se reunió en fecha 5 de agosto de 2021 con el objetivo de socializar el Autodiagnóstico, finalmente el comité acordó la reunión de un equipo multidisciplinario institucional, para analizar todas las fortalezas e identificar las áreas de mejora por Subcriterio, completando la guía en consenso.

Resumen del equipo multidisciplinario:

Se realizó una detallada introducción, con el apoyo de recursos audiovisuales, alusiva al Marco Común de Evaluación CAF, en donde, se describió la función de la guía y sus criterios. El analista de Planificación y Desarrollo organizó las mesas de trabajo, distribuyó la guía para conocimiento y mayor entendimiento de cada uno de los criterios a evaluarse.

A fin de garantizar una comprensión del proceso, se dio lectura a la definición de cada Criterio y Subcriterio. Paso seguido, cada mesa de trabajo analizó y discutió cada criterio escogiendo uno a la vez. Se procedió con la revisión de los ejemplos de cada subcriterio y así identificar si las acciones de la organización corresponden, o no, a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna correspondiente se fueron colocando los puntos fuertes, describiendo los avances que se pueden evidenciar por parte de la organización con relación a lo expresado en cada ejemplo. Así mismo, en la columna de áreas de mejora, se describió todo lo relacionado con el ejemplo y lo referente a las evidencias o avances que la institución no posee.

1. ASPECTOS GENERALES

I.I. MARCO INSTITUCIONAL.

I.I.1 MISIÓN

Impulsar el desarrollo y fortalecimiento de una cultura ética, de transparencia e integridad, a través de la promoción de los valores éticos y morales en la administración pública.

I.I.2 VISIÓN

Para 2025, ser una institución modelo por excelencia, que propicie la ética y la transparencia en la administración pública, contribuyendo a la prevención de la corrupción administrativa en el Estado Dominicano, valores indispensables para construir el desarrollo sostenible.

I.I.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Integridad:** Actuar con apego a los valores éticos en todos los escenarios.
- **Transparencia:** Obrar con diafanidad, orientados al fomento del libre acceso a la información.
- **Compromiso:** Estar siempre dispuestos a contribuir con el logro de los objetivos y metas institucionales.
- **Confidencialidad:** Garantizar la no divulgación de las informaciones privadas, así como aquellas que los procesos institucionales establecen.

- **Responsabilidad:** Cumplir con los deberes institucionales, tomando decisiones conscientes, aceptando sus consecuencias.

I.I.4 BASE LEGAL

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), se encuentra sustentada bajo el siguiente marco legal y normativo:

- Constitución de la Republica Dominicana 2015.
- Ley Núm. 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 20-30.
- Ley Núm. 41-08 de Función Pública.
- Decreto Núm. 486-12 que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Decreto Num.325-20 Que suprime el Viceministerio de Transparencia Institucional y dispone que sus atribuciones pasen a la DIGEIG, así como dispone que sea actualizada la Estructura interna mediante resolución conjunta con el MAP.
- Decreto Núm. 527-09 que establece el Reglamento de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial del sector público dominicano.
- Decreto Núm. 974-01 Que crea la Oficina de Equidad de Género y Desarrollo.
- Decreto Núm.143.17 Que establece el nuevo régimen para el funcionamiento de las Comisiones de Ética Pública (CEP).
- Resolución Núm. 51-2013 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades de Tecnologías de La Información y Comunicaciones TIC.
- Resolución Núm. 05-09 del Ministerio de Administración Pública que modifica el Instructivo para el Análisis y Diseño de Estructuras Organizativas en el Sector Público.
- Resolución Núm. 194-2012 que aprueba la estructura organizativa y de cargos de las oficinas de las Oficinas de Acceso a la Información Pública.

- Resolución Núm. 14-2013 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación Y Desarrollo (UIPyD).
- Resolución Núm. 068-2015 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa para las Unidades de Recursos Humanos.
- Resolución Núm. 30-2014 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las unidades Jurídicas en el Sector Público.
- Convención Interamericana Contra la Corrupción de la OEA, firmada el 29 de marzo de 1996. - Convención de la Organización de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, firmada el 10 de diciembre del 2003.

II.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), fue aprobada mediante Resolución Núm. 008-2020 en fecha 26 de octubre de 2020 por la DIGEIG y refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- **UNIDADES NORMATIVAS Y DE MÁXIMA DIRECCIÓN**
 - ❖ **Dirección General.**
 - ❖ **Dirección Ejecutiva.**

- **UNIDADES ASESORAS**
 - ❖ **Dirección de Planificación y Desarrollo.**
 - Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.
 - Departamento de Desarrollo Institucional.
 - Departamento de Calidad en la Gestión.

 - ❖ **Dirección de Recursos Humanos.**
 - Departamento de Registro, Control y Nómina.
 - Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación.

- Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones.

❖ **Dirección de Comunicaciones.**

- Departamento de Protocolo y Eventos.
- Departamento de Comunicación Digital.
- Departamento de Relaciones Públicas.

❖ **Dirección Jurídica.**

- Departamento de Litigios.
- Departamento de Elaboración de Documentos Legales.

❖ **Oficina de Acceso a la información.**

• **UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO**

❖ **Dirección Administrativa.**

- Departamento de Servicios Generales
 - División de Correspondencias
 - División de Archivo Central
- Departamento de Compras y Contrataciones

❖ **Dirección Financiera.**

- Departamento de Presupuesto
- Departamento de Contabilidad

❖ **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.**

- Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas.
- Departamento de Administración de Servicios TIC.
- Departamento de Operaciones TIC.

• **UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS**

❖ **Dirección de Ética e Integridad Gubernamental.**

- Departamento de Ética Pública

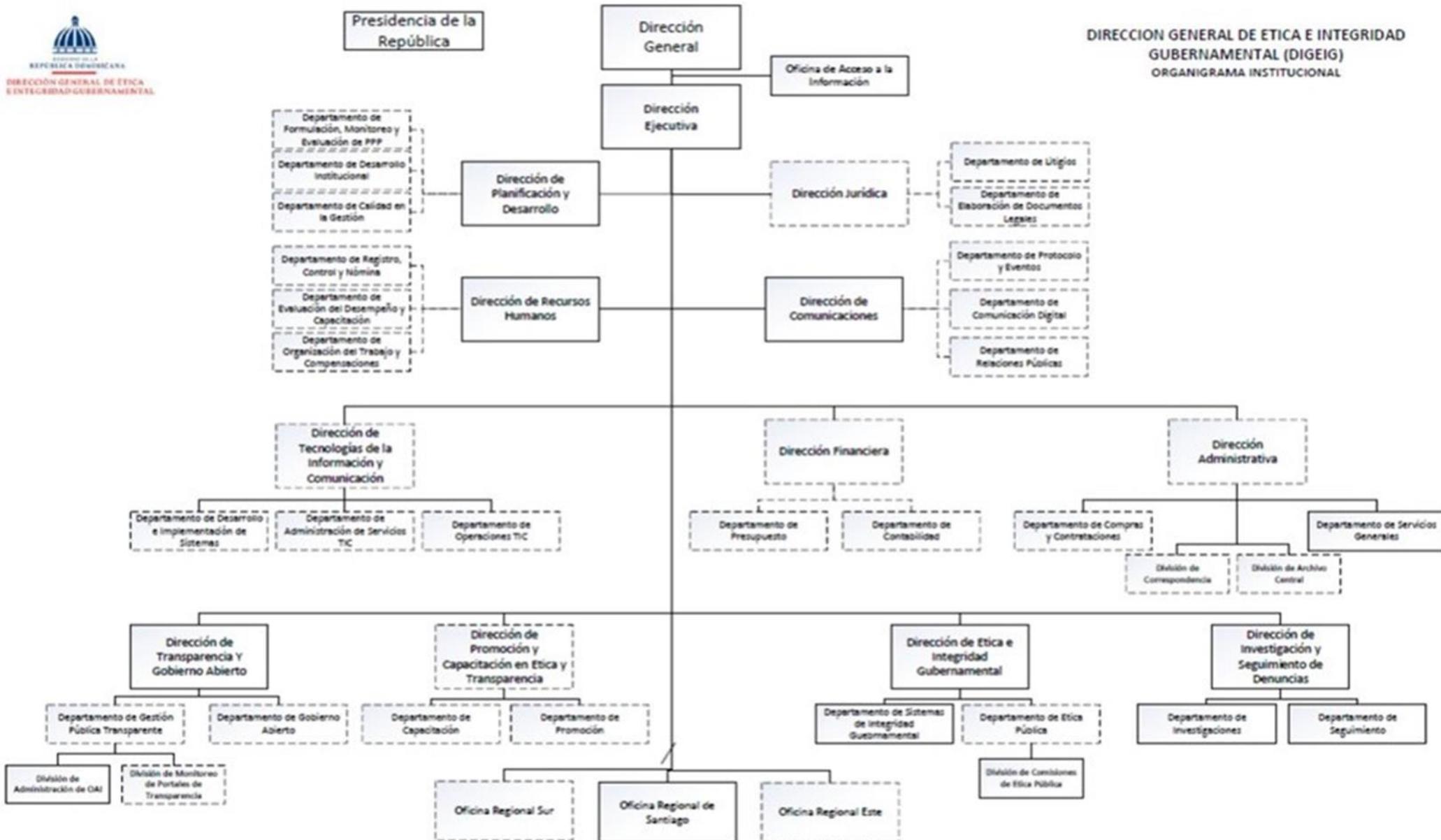
- División de Comisiones de Ética Pública
- Departamento de Sistemas de Integridad Gubernamental

- ❖ **Dirección de Investigación y Seguimiento de Denuncia.**
 - Departamento de Investigación
 - Departamento de Seguimiento
 -

- ❖ **Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto.**
 - Departamento de Gestión Pública Transparente.
 - División de Administración de OAI.
 - División de Monitoreo de Portales de Transparencia.
 - Departamento de Gobierno Abierto.

- ❖ **Dirección de Promoción y Capacitación en Ética y Transparencia.**
 - Departamento de Capacitación.
 - Departamento de Promoción.

- ❖ **Oficinas Regionales.**



I.I.6 SERVICIOS

- Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta.
- Medicación de solicitudes de acceso a la información pública.
- Acompañamiento en la conformación de Comisiones de Ética (CEP)
- Investigación de denuncias relativas a corrupción administrativa, conflictos de intereses, faltas a la ética, y transparencia gubernamental.
- Capacitación en temas de Ética y Transparencia.

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Eje 1. Ética e Integridad Gubernamental.

Objetivo estratégico 1. Generar una cultura de ética e integridad, mediante la implementación de políticas públicas e instrumentos institucionales, que fortalezcan la probidad en los en los servidores públicos y un clima ético en las organizaciones gubernamentales.³

Líneas estratégicas.

- Fortalecer, a través del MAP/INAP, el diseño y la ejecución efectiva de los programas de formación y capacitación permanente para los servidores públicos, en temas de ética e integridad.
- Consolidar la ética como un componente educacional fundamental.
- Desarrollar mecanismos para la prevención y gestión de conflictos de intereses en la administración pública.
- Crear y fortalecer las Comisiones de Ética Pública y su vinculación con la DIGEIG.

Eje 2. Transparencia y Gobierno Abierto.

Objetivo estratégico 2. Lograr una administración pública transparente y confiable, promoviendo el libre acceso a la información en las instituciones del Estado Dominicano, mediante la creación de políticas públicas que promuevan la transparencia activa, la rendición de cuentas, el fortalecimiento de la participación ciudadana y el gobierno abierto.

Líneas estratégicas.

- Crear un espacio de diálogo interinstitucional donde se socialicen y se diseñen nuevas políticas de Transparencia en el Estado Dominicano y se unifiquen esfuerzos para fortalecer esta temática.

- Afianzar el cumplimiento de la ley 200-04 de Libre Acceso a la información pública en toda la administración gubernamental.
- Elaborar e implementar programas de seguimiento para el cumplimiento de los compromisos de los convenios nacionales e internacionales en materia de transparencia.
- Diseñar e implementar un plan de acción para la difusión y empoderamiento ciudadano sobre temas de transparencia.
- Reforzar la participación, el acercamiento y la colaboración social de la ciudadanía con la institución, para fortalecer las políticas de Gobierno Abierto.
- Fomentar la publicación de datos de instituciones públicas en formato abierto.
- Potenciar la IPAC como mecanismo de participación de la ciudadanía, de prevención y mediación de conflictos.

Eje 3. Promoción y Capacitación en Ética y Transparencia.

Objetivo estratégico 3. Diseñar e implementar los programas, contenidos y estrategias de capacitación en ética e integridad y las campañas de promoción de valores para el fomento de una cultura de probidad en la administración pública y la sociedad dominicana.

Líneas estratégicas.

- Impulsar una cultura de probidad y valores en la comunidad educativa, la familia, los medios de comunicación y la ciudadanía en general.
- Desarrollar programas de educación en valores familiares.
- Desarrollo y fomento de investigaciones académicas en ética, integridad, aspectos sociales, económicos e institucionales que interactúen en la problemática de la corrupción.

Eje 4. Investigación y Seguimiento de Denuncias.

Objetivo estratégico 4. Investigar y dar respuesta de manera continua a las denuncias presentadas a través de las vías de recepción y velar por la aplicación de las recomendaciones en los informes de investigación de denuncias y de auditoría de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD).

Líneas estratégicas.

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD).
- Propiciar la adecuación del marco jurídico de la DIGEIG para la aplicación de un sistema sancionador ante el incumplimiento de las leyes relacionadas con el accionar de la institución, tomando en cuenta los convenios internacionales e iniciativas firmadas por el país.

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y retroalimentación institucional sobre las respuestas a las denuncias de casos de corrupción administrativa en el sector público.

Eje 5. Fortalecimiento Institucional.

Objetivo estratégico 5. Elevar la calidad y efectividad de los servicios de la DIGEIG, a través del fortalecimiento de capacidades internas y la implementación de estrategias multifuncionales.

Líneas estratégicas.

- Desarrollar e implementar un sistema de gestión humana que motive e integre al personal de la DIGEIG, garantice sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.
- Ampliar el programa de formación continua del personal de la DIGEIG para satisfacer las necesidades debidamente identificadas en las diferentes áreas.
- Fortalecer la estructura organizacional aprobada por el Ministerio de Administración Pública.
- Implementar estándares de mejores prácticas en Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), según recomendaciones de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- Implementar un sistema integrado de gestión que permita agilizar los procesos que se llevan a cabo en la institución.
- Finalizar la elaboración de manuales de procesos, políticas y procedimientos de las funcionalidades de la DIGEIG.
- Mantener fortalecidos los procesos internos de planificación para impactar de manera efectiva en los resultados.
- Fortalecer la presencia institucional en el territorio nacional.
- Promover alianzas con otras instituciones especializadas nacionales e internacionales, a los fines de crear, así como fortalecer las capacidades técnicas y operativas en los temas que maneja la DIGEIG.
- Promover la responsabilidad social, para formar parte de las instituciones que protegen el medio ambiente y los recursos naturales.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

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 diseño de su Plan Estratégico

Institucional 2021-2024, según lo establece los lineamientos institucionales previamente definidos.

Dentro de su Marco Estratégico Institucional, la DIGEIG estableció 5 valores que enmarcan sus acciones institucionales: Integridad, Transparencia, Compromiso, Confidencialidad y Responsabilidad. 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.

Por su parte, el nuevo Plan estratégico Institucional 2021-2024 contiene toda la cadena de valor, es decir, está alineado a los planes sectoriales, END, ODS y el PNPSP que elabora el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

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. Así mismo, la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental esta trabajando en la elaboración de 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.

Mediante el 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.

En 2021 se realizaron actividades de revisión de la estructura acorde al plan estratégico, con la participación de un equipo multidisciplinario, tanto interno como

externo. Se definieron varios planes de trabajo enfocados en la Gestión del Cambio Institucional. Se cuenta con un plan de mejora continua, autodiagnóstico CAF, NOBACI y buenas prácticas ISO, como la documentación de manuales, políticas y procedimientos.

Se lleva a cabo seguimiento en las actividades normales de POA y las alianzas y convenios con grupo de interés. 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.

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. Se ha realizado levantamiento de necesidades de capacitación y competencias y se gestionan cursos nacionales e internacionales. De igual manera se han implementado acciones y buenas prácticas para motivar el aprendizaje mutuo y el aprendizaje mutuo a través de encuentros de Benchlearning, aula virtual. Se ha realizado un plan de capacitación estructurado para todos los RRHH de la institución.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

La institución está realizando esfuerzos extraordinarios enfocados en la modernización y estandarización de sus procesos, es por ello que, la Dirección General a través del área de Planificación y Desarrollo ha realizado la oportuna identificación de procesos, políticas y procedimientos de mejoras que la DIGEIG requiere para elevar los niveles de eficacia y productividad, los cuales, subsecuentemente se traducirían en servicios de calidad, es decir valor ciudadano. Así mismo el área de Recursos Humanos ha realizado importantes detecciones de necesidades a fin de lograr un personal eficiente y capacitado.

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.3.1 LIDERAZGO

Se evidencia la necesidad de socializar el nuevo Plan Estratégico con el 100% de los empleados. Además de que el liderazgo de la institución realice asambleas mensuales con todos los colaboradores y servidores (líderes, directivos, personal en general) con el fin de integración, motivación y conocimiento de los indicadores institucionales.

Se evidencia oportunidades de mejoras en la comunicación interdepartamental, la cual afecta la colaboración y entrega de información oportuna y necesaria para la gestión de proyectos y trabajo en equipo. En adición, se identificó la necesidad de divulgar y promover la nueva visión estratégica de la institución a partir del diseño del Marco Estratégico Institucional (Misión, Visión y Valores 2021-2024). En este criterio, se identifica igualmente como mejora, además de, incluir un análisis e implementación del componente de responsabilidad social.

Se puso de manifiesto durante la auto evaluación que, estas oportunidades de mejoras deben ser consideradas por todas las unidades organizativas para desarrollar planes, estrategias y acciones que permitan mejorar las condiciones e indicadores institucionales dentro de un Plan de Mejora consolidado para el 2021-2022.

Se evidencia la falta de implementación de un sistema de gestión documental general a pesar de los acercamientos con el Archivo General Nación. No se evidencia mejoras sustanciales en la comunicación interna y en los medios de acceso de gestión de servicios externos.

No se evidencia compromiso para gestionar los riesgos que pudieran afectar la consecución de los objetivos y valores institucionales establecidos. Así mismo, no se evidencia una cultura de confianza y respeto mutuo entre todos los servidores.

Aunque se posee una matriz de suplencia, no obstante, se evidencia la necesidad de diseñar una política de Suplencia Institucional. En cuanto a la identificación y el tratamiento de los grupos de interés, como punto clave para el cumplimiento de las estrategias institucionales y del cumplimiento de los compromisos éticos, no existe un instrumento para su revisión y actualización. No se ha establecido a plenitud las alianzas con todas las instituciones mencionadas en el Decreto No. 486-12. No se ha realizado planes o estrategias enfocadas al posicionamiento mediático institucional a nivel nacional.

2.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Se evidencia la necesidad de implementar mejoras en las acciones internas para la gestión de recursos, así como la formalización de una metodología para la revisión de los factores identificados en el proceso de planificación estratégica, los cuales pudieran afectar la operatividad y consecución de las metas planificadas. Se observa la necesidad de fortalecer la imagen institucional a través de la difusión de los objetivos y estrategias a lo interno y externo.

Se identifica 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. Se evidencia la necesidad de realizar socializaciones periódicas de los planes de mejora de los servicios internos y las mediciones de los empleados. Así como también Integrar la diversidad de género y la responsabilidad Social: Oficina sin papel.

2.3.3 PERSONAS

Se evidencia la necesidad en cuanto al personal de la institución, en lo referente a los resultados a lograr, que se pueda contar con la implementación de Benchlearning, tanto cuando se realicen participaciones nacionales e internacionales para que todos los servidores de la DIGEIG puedan recibir retroalimentación sobre las nuevas directrices, enfoques o avances que se obtienen de estos intercambios.

Se identifica la necesidad de que Recursos Humanos, pueda implementar un sistema de promoción periódica de las capacitaciones en los niveles I-III, 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.

Se evidencia la necesidad de implementar un Procedimientos de Formalización del Buzón de Sugerencias, así como la socialización de su uso. Así mismo describir el procedimiento de apertura de este, para mejorar el proceso, y atender oportunamente las situaciones identificadas. Se hace necesaria la implementación de un Buzón Digital para tales fines y continuar con la aplicación de políticas de reducción de uso de papel.

Se evidencia la necesidad de fomentar o promover la aplicación de encuestas, periódicamente con los usuarios directos para que evalúen mediante estas a la institución y así mejorar los indicadores institucionales de satisfacción.

2.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS

Se identifica la oportunidad de mejora respecto a que las direcciones Administrativa y Financiero realicen un listado depurado con aquellos proveedores de bienes y servicios que la institución utiliza a tales fines. De igual manera, urge que las unidades sustantivas desarrollen un listado consolidado de aquellos grupos de

interés como la Sociedad Civil que interactúan con la institución, así mismo se hace necesario el desarrollo de una Matriz de Aliados Estratégicos.

2.3.5 PROCESOS

La DIGEIG se encuentra inmersa en un proceso de reestructuración e implementación de su estructura interna, por lo que, se hace necesario una actualización de todos los procesos institucionales de acuerdo con los nuevos lineamientos institucionales sobre la estructura orgánica. Así mismo, es necesario que se revisen las fichas de Procesos y el diseño de un Mapa de Cadena de Valor.

En cuanto a la difusión de los conocimientos, es importante definir un Plan de Benchmarking Institucional. De igual modo, se requiere robustecer y consolidar un Plan de Benchlearning institucional el cual se estuvo desarrollando, con los colaboradores que accedían a capacitaciones con la finalidad de que sirviesen de multiplicadores de dichos conocimientos, sin embargo, en la actualidad no se está realizando.

En relación con 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.

2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Se evidencia que la infraestructura desde la cual operan las oficinas de la institución, por la falta de parqueos, imposibilitan la accesibilidad de visitantes, afectando de esta manera el acceso de aquellos ciudadanos que demanden los servicios de la DIGEIG. En lo relativo a los procesos de apoyo a la inclusión, se evidencia la necesidad de habilitar baños y áreas de parqueo para personas con capacidades especiales.

2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Se verifica la necesidad de un plan de carrera sistemático definido en base al desarrollo de competencias de cargos de nivel superior. Se evidencia que no existen mediciones de variables específicas como conocimiento de las personas sobre posibles conflictos de interés, la importancia de un comportamiento ético, y de los valores institucionales. No existe un sistema eficiente con relación al tratamiento de conflictos y promoción de la transversalidad entre departamentos.

2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se tiene evidencia respecto de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, ni la promoción de actividades culturales abiertas al público, préstamo de las instalaciones de la DIGEIG para la realización de eventos. No se tiene información con relación a iniciativas de apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.

2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No se observan resultados referentes al impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos. Tampoco se observan resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. No se tiene evidencia sobre el resultado de innovaciones en servicios/productos.

2.5 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

A los fines de lograr la consecución de un eficiente sistema de Gestión de la calidad, se necesita el compromiso cabal de la alta dirección, así como, también el involucramiento de todos los servidores de la DIGEIG. Urge en estos momentos un plan de "gestión del cambio" enfocado en mejorar el compromiso con los objetivos

institucionales, colaboración eficaz y oportuna de todas las unidades de la institución y la promoción de una cultura de confianza y respeto mutuo entre líderes y empleados.

De igual manera, se requiere del diseño e implementación de un plan de carrera profesional, para potencializar las capacidades del personal que impulsen la consecución de las metas organizacionales. La aplicación de un análisis de carga de trabajo y desarrollo de las recomendaciones que sean emanadas. Documentar e implementar prácticas que apoyen la inserción laboral de personas con capacidades especiales y el desarrollo de atención especial a los empleados de los niveles I-III.

Impulsar la automatización de procesos y accesibilidad a los servicios. Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Documental basado en las mejores prácticas (CAF e ISO 9001-2015) 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.