



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

FECHA:

18/08/2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<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 2021-2024, según lo establece los lineamientos institucionales previamente definidos.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plan Estratégico Institucional 2021- 2024.- Plan operativo Anual 2021. <p>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.</p> <p>Se evidencia:</p>	<p>Socialización del nuevo Plan Estratégico con el 100% de los empleados</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Actualización del MEI. <p>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.</p> <p>Se evidencia:</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico 2021-2024 <p>La socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas se realiza a través del Plan de Comunicación Interna, que incluye: Infomurales, correos institucionales, actividades presenciales, entre otros.</p> <p>Se evidencia:</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación Interna - Plan Operativo Anual 2021 	<p>No se evidencia una coherencia entre ciertas acciones promovidas por la institución versus acciones de algunos miembros del personal institucional. Por lo que, se propone un plan de Comunicación para el Cambio Comportamiento (CCC)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</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. 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>No se evidencia que se realicen asambleas mensuales con todos los colaboradores y servidores (líderes, directivos, personal en general) con el fin de integración y motivación</p>
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>		

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la</p>	<p>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.</p> <p>Se evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura aprobada por el MAP en octubre 2020, resolución 07-2020. - Manual de Organización y Funciones resolución 07-2021. <p>En 2021 se realizaron actividades de revisión de la estructura acorde al plan estratégico, con la participación con un equipo multidisciplinario, tanto interno como externo. Se definieron varios planes de trabajo enfocados en la Gestión del Cambio Institucional.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Gestión del Cambio Institucional. - Mapa de Proceso Institucional (Actualizado 2021). - Manual de Políticas y Procedimientos Misionales (Actualizado al 2021). <p>Se ha diseñado un sistema de resultados cuantificables y de indicadores para todos los niveles</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>de la organización con el propósito de que las iniciativas estratégicas por unidad organizacional se cumplan, los mismos están considerandos dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. - Matriz de alineación Estratégica. <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>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes Seguimiento y Resultados POA, PACC. - Informes Seguimiento y Resultados VAR, SIGEF. - Informes Seguimiento y Resultados NOBACI, SISMAP, Buenas Prácticas de Calidad. - Matriz de identificación y Valoración de riesgos. <p>Contamos con plan de mejora continua, autodiagnóstico CAF, NOBACI y buenas prácticas ISO, como la documentación de manuales, políticas y procedimientos. No se evidencia con una metodología formalizada como guía sobre los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>métodos de seguimiento a la calidad, procesos, servicios, estándares.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guía CAF 2013 - SGC-MAP. <p>Se asegura una efectiva comunicación externa 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"> - Mapa de Proceso Institucional. - Informe sobre acercamientos AGN. - Plantilla Modelos para la Emisión y Publicación de Políticas y Procedimientos <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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de Fortalecimiento Institucional (Componente de Comunicación) - Política de comunicación Institucional. 	<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 a pesar de que se realizaron todas las gestiones de lugar con el AGN.</p> <p>No se evidencian mejoras sustanciales en la comunicación interna y en los medios de acceso de gestión de servicios externos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de clima (Medición de la comunicación). - Sistema de Correo Electrónico. - Redes Sociales. - Capsulas de Información. - Monitoreo de Noticias. - Líneas 311, *462. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria a Reuniones y Asambleas. - Plan de Comunicación Interna. - Campañas de Difusión Internas - Mensajes de la MAE 	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Los líderes de la institución se involucran para la consecución de los objetivos organizacionales, desde la planificación hasta la ejecución.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatorias de Reuniones Comité Directivo. - Informes de Resultados validados por los Directivos y Encargados 	<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>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<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>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Clima Institucional. - Encuestas de Servicios Internos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de Percepción Institucional. Comunicaciones internas vía correo institucional - Boletines informativos y Monitoreo de Noticias. <p>Los líderes apoyan a las personas de la organización a través de la retroalimentación permanente.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos de Desempeño. - Encuesta de Percepción Institucional. <p>Delegación de representación de los directivos a los colaboradores a diversos asuntos institucionales. Se fomenta la rendición de cuentas a los distingos niveles desde técnicos hasta directivos, a través de informes y reportes de resultados.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización de la Matriz de Suplencia Institucional. - Actualización de los Directorios y Comités Institucionales. 	<p>No se evidencia convocatoria de Reuniones Mensuales por Áreas / Departamentos.</p> <p>No se evidencia una política de Suplencia Institucional.</p>

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se ha realizado levantamiento de necesidades de capacitación y competencias y se gestionan cursos nacionales e internacionales.</p> <p>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>Se ha realizado un plan de capacitación estructurado para todos los RRHH de la institución;</p>
---	---

	<p>No se ha realizado la consolidación e implementación de una Metodología de Interna de Evaluación de Desempeño Individual y Colectiva</p> <p>No se evidencia que los directores junto a sus colaboradores revisen o reajusten los acuerdos de desempeño, a fin de que cada uno pueda alcanzar sus metas, incluidas las de la organización.</p>
--	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</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>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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Talleres de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. <p>Se realiza reuniones con instituciones aliadas como MAP, OPTIC, MINERD, PGR y otras, para el desarrollo de gestiones conjuntas.</p> <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>No existe un seguimiento para revisar y actualizar en casos requeridos las necesidades</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memorándum De Entendimiento. - Material Audiovisual de la Firma del - MDE. <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>Se llevan 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.</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>Se evidencia:</p>	<p>No se han establecido a plenitud las alianzas con todas las instituciones mencionadas en el Decreto No. 486-12.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>- 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>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Durante el desarrollo del PEI 2021-2024 se desarrolló un análisis PEST para el análisis del contexto externo de la institución. Los resultados de este análisis fueron considerados para la formulación de objetivos y estrategias del PEI.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se ha actualizado (marzo 2021) los grupos de interés o partes interesadas, sus necesidades y expectativas de la institución, identificándose como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instituciones Publicas - Servidores Públicos - CEP - RAI - Ciudadanía - Gobierno Local - Sociedad Civil - Colaboradores de la Institución - Proveedores - Organismo Cooperantes Nacionales e Internacionales - Instituciones Aliadas - Medios de Comunicación <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Partes Interesadas <p>Durante el desarrollo del PEI 2021-2024 se desarrolló un análisis PEST para el análisis del contexto externo de la institución. Los resultados de este análisis fueron considerados para la formulación de objetivos y estrategias del PEI.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por</p>	<p>A través de la elaboración del PEI 2021-2024 se realizó un análisis FODA para identificar la situación interna actual de la institución.</p> <p>Se evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad</p>	<p>Se formularon los objetivos estratégicos alineados a la misión, visión y valores. Se definieron metas generales anuales para los cuatro años y se dispone el POA (2021-2022)</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI - POA (2021-2022) <p>Para la elaboración del PEI fueron desarrolladas jornadas de trabajo con las diferentes áreas para analizar y considerar las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos y externos</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI - Lista de participantes (reuniones, actividades) - Fotos - Actividades <p>El PEI y POA 2022 integra en el eje de fortalecimiento institucional aspectos como: Gestión Ambiental y Responsabilidad Social</p>	<p>Integrar la diversidad de género y responsabilidad Social: Oficina sin papel.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI - POA 2022 <p>Fue elaborado y aprobado el Presupuesto Institucional 2021 y el PACC, y actualmente se encuentra en ejecución para disposición de recursos del POA 2021.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021-2022 - PACC - Anteproyecto de Presupuesto 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Fue actualizada la estructura organizativa considerando los cambios de la institución y aprobada en octubre 2020, a partir de julio 2021 están en proceso de actualización los procesos sustantivos de la institución. Fue actualizado en marzo 2021 el mapa de procesos, fue elaborado el POA 2022 considerando las prioridades establecidas en el PEI para ese año.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama Institucional - Mapa de procesos - Correo sobre actualización de procesos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El PEI dispone una sección de indicadores formulados atendiendo a la misión, visión y objetivos estratégicos. Los POA 2021-2022 tienen indicadores definidos para cada actividad.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI - POA 2021-2022 <p>Se ha comunicado periódicamente la misión, visión y valores del nuevo PEI a lo interno de la institución mediante correos electrónicos y reuniones.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos de difusión - Lista de participantes <p>Se realizan monitoreos mensuales de los planes operativos, se disponen reportes mensuales del último año.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes mensuales 	<p>Difusión de los objetivos y estrategias a lo interno y externo.</p>

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se implementó la política de gestión de seguridad de la información. Se dispone un sistema de gestión de documentación digital para los procesos de Recepción y Gestión de documentos. Implementación de Sistemas de Gestión de los procesos de RRHH.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de gestión de seguridad de la información. - Capturas de pantalla del sistema ERP, RRHH, Gestión de documentación. 	<p>Capacitación continua del personal con relación a la política.</p> <p>Realizar auditorías externas de la aplicación de la política de gestión de seguridad de la información</p>
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se dispone un plan de capacitación del personal.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificados de participación - Lista de participantes - Correos electrónicos de invitación interinstitucional 	<p>Fortalecer el plan de capacitación institucional enfocándolo a las necesidades existentes del personal.</p> <p>Creación de aula virtual de la institución para ofrecer servicios de formación interna y externa.</p> <p>Desarrollar intercambios interinstitucionales (Benchlearning).</p>
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Fue difundido y socializado a través de correo electrónico y reuniones presenciales la política de gestión de seguridad de la información, el sistema de gestión de documentación digital para los procesos de Recepción y Gestión de documentos y el Sistemas de Gestión de los procesos de RRHH.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de participación de las reuniones de socialización presenciales. - Correos de Socialización. 	<p>No se ha realizado una difusión de la política de gestión de seguridad a lo externo (a través de la página Web)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con 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>La institución está en proceso de revisión y aprobación de la Política de Inclusión, que abarca los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, etc.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Se realizó encuesta de detección de necesidades de Capacitación y en función de los resultados se elaboró el Plan de Capacitación del 2021.</p> <p>La DIGEIG, ha actualizado: Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos (Reclutamiento y selección, inducción al personal de nuevo ingreso, evaluación de desempeño).</p> <p>Producto de la nueva estructura se actualizó el Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos, la matriz de suplencia de la institución y la planificación de los Recursos Humanos para el 2022.</p> <p>La institución se asegura de que en proceso de reclutamiento se comprueben las aptitudes ya descritas en el perfil del cargo. Se han iniciado la aplicación de pruebas de conocimiento de ofimática a los colaboradores de nuevo ingreso, a los fines de fortalecer la innovación y digitalización de los procesos institucionales.</p>	<p>Implementación de un modelo de entrevistas basado en las competencias del cargo.</p> <p>La institución está trabajando en un Plan de Responsabilidad Social, donde se incluya la protección del medio ambiente, actividades de integración del personal en las actividades medioambientales, apoyo a sectores vulnerables e integración comunitaria.</p> <p>También se incluirán actividades que promuevan el bienestar integral del personal.</p> <p>Implementación de un modelo de entrevistas basado en las competencias del cargo.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se ha remitido al Ministerio de la Administración Pública la planificación de Recursos Humanos del año 2022, con el objetivo de programar los concursos públicos de oposición. Con la actualización del manual de cargos, la institución se</p>	<p>Iniciar el proceso planificado de los concursos públicos de oposición, de al menos 3 puestos vacantes.</p> <p>La institución está en proceso de revisión y aprobación de la Política de Inclusión, que abarca los</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades</p>	<p>asegurará de tener las descripciones de los puestos vacantes.</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 cuanto a sus resultados del 85% (en la Evaluación Anual).</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuestación de Bonos en POA 2021 - Acuerdo de Desempeños 2021. - Relación de Calificaciones de Servidores Evaluados. - Relación de Pagos de Bonos de Desempeño 2021. <p>La DIGEIG registra datos desagregados por sexo, en el proceso de registro de los servidores públicos al momento de ser contratados.</p> <p>Se mantiene registro de los niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales y niveles de satisfacción.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los registros y expedientes de los servidores. - La nómina institucional. - Los registros de capacitación. 	<p>principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, etc.</p> <p>La institución está en proceso de revisión y aprobación de la Política de Inclusión, que abarca los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, etc.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Encuesta de satisfacción.	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución se asegura de que en proceso de reclutamiento se comprueben las competencias ya descritas en el perfil del cargo.</p> <p>Se han iniciado la aplicación de pruebas de conocimiento de ofimática a los colaboradores de nuevo ingreso, a los fines de fortalecer la innovación y digitalización de los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo de Desempeños 2021. - Relación de Calificaciones de Servidores Evaluados. <p>La institución se asegura de que en proceso de reclutamiento se comprueben las competencias ya descritas en el perfil del cargo.</p> <p>Se han iniciado la aplicación de pruebas de conocimiento de ofimática a los colaboradores de</p>	<p>No existe un Sistema de Gestión de Competencias. No se ha realizado un Diccionario de Competencias</p> <p>Implementación de un modelo de entrevistas basado en las competencias del cargo.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>nuevo ingreso, a los fines de fortalecer la innovación y digitalización de los procesos institucionales.</p> <p>La DIGEIG desarrolla actividades grupales, donde se trabaja en equipo, de manera electrónica</p> <p>La DIGEIG, ha actualizado: Manual de Políticas y procedimientos de Recursos Humanos (Reclutamiento y selección, inducción al personal de nuevo ingreso, evaluación de desempeño).</p> <p>Producto de la nueva estructura se actualizó el Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos, la matriz de suplencia de la institución y la planificación de los Recursos Humanos para el 2022.</p> <p>No se evidencia.</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. La movilidad externa es promovida publicando los</p>	<p>Implementación de un modelo de entrevistas basado en las competencias del cargo.</p> <p>Desarrollar un cronograma de inducción que incluya el acompañamiento de un tutor en el proceso de integración con las funciones del nuevo contratado.</p> <p>No existe un Plan de implementación de la 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>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>concursos disponibles en la administración pública a través del correo institucional.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones de Personal 2021 - -Matriz de Suplencia Actualizada. 	<p>No existen programas enfocados en la movilidad interna y externa tales como Role Playing.</p>
<p>7) Desarrolla y promueve 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>8) Planifica 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>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>Asimismo, como hemos comentado antes, se han desarrollado capacitaciones virtuales con el apoyo de otras instituciones (INAP, CLAD, ENAP, CAPGEFI</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Anual de Capacitación 2021. - Correos de coordinación de Capacitaciones virtuales. <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>Se evidencia:</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>No se ha realizado difusión de actividad de gestión de la diversidad y la inclusión laboral de manera general. 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>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones periódicas en temas de conflictos de Interés. - Capacitaciones periódicas en temas de gestión de riesgos. - Charlas de enfoque de género impartida por el departamento Capacitación Convocatoria y Programa del Taller sobre Gestión de Riesgo y Cumplimiento en la Administración Pública. - Acompañamientos, asesorías y sensibilizaciones sobre Riesgos de Control Interno por parte de la CGR a la institución. <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> <ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia: - Política de Capacitación Institucional. - Reporte de Capacitaciones Regionales. Herramientas de Evaluación capacitación (Preliminar). - Informe de Evaluación de Desempeño 2021. Relación de Capacitaciones Impartidas 2020-2021. 	<p>No se ha realizado la implementación de las herramientas de evaluación el impacto de las capacitaciones</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta 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>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) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</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 2021-2024, se realizaron talleres con equipo multifuncional para la aportación de ideas elaboración del Plan Operativo.</p>	<p>Realizar para finales del 2021 una promoción del uso del Buzón de Sugerencias/Denuncias y Quejas.</p>
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación de los Talleres para desarrollo del PEI 2021-2024. - Encuestas de Medición del Nivel de Servicio. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la</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>La DIGEIG cuenta con Comité de Seguridad y Salud, Comité de Calidad y Comité de Ética Pública, Comité de Control Interno, Asociación de Servidores Públicos (ASP) y estos desarrollan sus programas que fomentan el desarrollo de mejora para los servidores.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación y Diseño del Mapa de Procesos. <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>	<p>No se ha realizado la actualización total de todos los Comités Institucionales, así como la creación de un Directorio de Consulta General.</p> <p>Realizar de Estandarización y Automatización de los Proyectos Misionales</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).		
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores,</p>	<p>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,</p>	<p>No se ha realizado una Matriz de Aliados Estratégicos. Dirección de Comunicación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>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.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Directorio de CEPs en todo el país. - Directorios de RAIs. - Acuerdo con OPTIC. - Acuerdo con CAPGEFI. - Memorándum De Entendimiento entre PGR, DGCP, DIGEIG y ONU, MESICIC. 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico 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. Se ha incluido en el POA 2021 actividades sobre los acuerdos interinstitucionales. A través del seguimiento al POA se conoce los avances de estas actividades. La DIGEIG forma parte de la Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el logro de los Objetivos Desarrollo Sostenible.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021. - Convocatoria Conjuntas Capacitaciones entre DIGEIG y otras Instituciones. 	<p>No existen acuerdos para responsabilidad social con otras instituciones que impacten los puntos socioeconómico y medioambiental.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de la Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el logro de los Objetivos Desarrollo Sostenible. - Acuerdo con Óptica Oviedo <p>La DIGEIG ha firmado acuerdo especializados con varias instituciones tales como: A. SENASA para la promoción y capacitación a sociedad civil en temas de transparencia, B. OGTIC para la certificación NORTIC A2, A3, E1, A5 y su valoración en cuanto a la estandarización del portal, entre otros acuerdos institucionales. 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.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Borradores y Preliminares de Acuerdos Firmados. Asamblea y Reuniones de Ejecución y seguimiento. <p>Sí, se seleccionan según la ley 340-06 y sus reglamentos, atendiendo a los criterios de calidad y que cumplan con los requisitos establecidos para ser proveedores del Estado y que cumplan con las normas vigentes.</p>	<p>Certificaciones de las NORTIC A2, A3, E, B2 y A5.</p> <p>No contamos con alianzas APP.</p>

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La DIGEIG como órgano rector de la transparencia cumple con los compromisos de publicar todas sus informaciones en formato abierto. Y administra el portal de Datos Abiertos.</p> <p>Se tiene disponibilidad de estas herramientas: Buzones físicos, redes sociales, línea 311, línea 462, encuestas a publico externo, existe Se cuenta con las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Línea de denuncia 311 - CEP - Pág. Web - Sistema SAIP - Buzones de sugerencia - Línea de servicios *462 - Política de Comunicación. - Foros y Chat Abiertos en los Medios Digitales. - Comité de calidad. - Encuestas a publico externo <p>Se cuenta con un marco para recoger los datos y sugerencias de los ciudadanos con los medios antes mencionados y son recogidos y procesados en los siguientes:</p>	<p>Creación portal único de denuncia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes por medio de la Línea de denuncia 311 - Reporte de Quejas, Denuncias, Sugerencias de la CEP. - Reporte del Sistema SAIP. - Buzón de Sugerencia visible. - Reportes del Buzón de Sugerencia. - Políticas institucionales emitidas por la MAE. - Printscreen de Intercambios en Chat y - Foros de Medios Digitales. <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 6 servicios comprometidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asesorías en temas de transparencia gubernamental. - Capacitaciones en temas de transparencia gubernamental. - Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta. - Asesorías a las Comisiones de Ética Pública. - Capacitación sobre ética e integridad gubernamental. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de actividades educativas para fomento de los valores éticos. <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta Compromiso al Ciudadano 2019-2021. - Aprobación MAP: Carta Compromiso 2019-2021. - Informe de resultado aplicación de Encuesta DIGEIG -Servicio Externo diciembre 2019. - Proceso Elaboración Carta Compromiso al Ciudadano 2021- 2023. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	<p>La Gestión financiera está alineada con los Objetivos del PEI y es desplegada anualmente en el POA, PACC y controlamos con las mediciones de los indicadores establecidos para dar 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, confirmado en el IGP promediado un 90% Durante lo que va del 2021, ese</p>	
<p>l) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>mismo año logramos 70% de cumplimiento del PEI, mediante la ejecución óptima en los POA 2020 (al momento) con un 70% aproximadamente. Guía CAF 2013 Documento Externo Página 71 de 133 SGC-MAP 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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional (PEI). - Plan Operativo Anual (POA). - Plan Anual de Compras y Contrataciones. Memoria Anual Institucional 2019 Gestión Interna Financiera y Compras - Pantallas SIGEF - Indicadores SMMGP Corte 2021 <p>Los riesgos financieros son analizados y están contenidas en la Valoración de Riesgo Institucional (VAR). 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. Se dispone de una metodología para la Valoración y Administración de Riesgos (política) en la cual se explica el proceso, los roles y responsabilidades y la forma de documentación, validada por la CGR.</p> <p>Se Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte NOBACI 3er Cuatrimestre. - Metodología VAR de la DIGEIG. 	<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. No se ha realizado un Plan de Acción Auditoria Internas. No se ha realizado la validación y aprobación de las herramientas de auditoria existentes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Valoración y Administración de Riesgos (VAR). - Borrador Plan de acción Auditorías Internas - Herramientas Preliminares para Auditorías Internas. - Se realizó auditoría interna general por la Contraloría General. <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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución 02-2021 DIGEIG. - Portal de Transparencia de la DIGEIG. - Calificación del portal de transparencia. Requerimientos de publicaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). - Publicación del presupuesto y ejecución en el portal de la Oficina de Acceso a la Información. - Memoria Anual Institucional 2021 - Indicadores de Gestión Presupuestaria IGP el DIGEPRES nos evalúa el presupuesto físico financiero de manera trimestral. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>No aplica. 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</p>	<p>No aplica para la DIGEIG</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce 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>de contrataciones públicas y el tiempo establecido para el pago proveedores, que dificulta la realidad socio económica de las MiPymes.</p> <p>No aplica. Independientemente de que la legislación dominicana contempla la presupuestación plurianual, la Dirección General de Presupuesto aún no ha implementado esta Metodología. Actualmente la DIGEIG cuenta con un presupuesto físico-financiero, aprobado por producto y por actividad</p>	<p>No aplica para la DIGEIG</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el 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 Dirección 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>Se Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura Organizacional. - PrintScreen Producción Física y financiera en SIGEF. - Informe de Gestión Presupuestaria 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La DIGEIG desarrolla un plan de capacitación y formación del servidor público en seguridad de la información y la gestión documental (AGN). Estamos en el proceso de sistematizar, automatizar, almacenar, archivar y obtener las informaciones a través de la herramienta de gestión documental.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>	<p>Implementación del Sistema de Gestión Documental.</p> <p>No se procesan y almacenan las informaciones disponibles externamente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	No se evidencia.	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. 7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. 8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	No se evidencia. No se evidencia. No se evidencia.	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	No se evidencia. No se evidencia.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	No se evidencia.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	No se evidencia.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	No se evidencia.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	No se evidencia.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de	No se evidencia.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>No se evidencia.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>No se evidencia.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>No se evidencia.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de</p>	<p>No se evidencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
las instalaciones para actividades de la comunidad.		
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	No se evidencia. No se evidencia.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	DIGEIG ha actualizado, mapeado, descrito y documentado sus procesos. Según se indica en el POA 2021, fue revisado el marco general de proceso, de cara al nuevo plan estratégico 2021-2024 y el cumplimiento del marco legal. Se evidencia: - Mapa de Procesos	Socialización efectiva del PEI, estos procesos están contenidos en el Plan

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Esta diseñado el sistema de Integración de Operaciones Gerenciales de la Institución ERP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Limitaciones a nivel tecnológico (Servidor) - Proceso de gestión de compra de infraestructura necesaria para adecuar los recursos tecnológicos. - Implementar el sistema de Integración de Operaciones Gerenciales de la Institución ERP.
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se realizan análisis y evaluaciones mensuales, semestralmente y anuales de las actividades planificadas. Se Identificaron y aplicaron oportunidades de mejoras y fueron actualizados varios manuales institucionales. Plan Estratégico Institucional 2021- 2024 Medición de los indicadores de tiempo de respuesta y satisfacción de procesos y servicios más demandados, como evidencia tenemos los reportes mensuales de cumplimiento compromisos de calidad</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contamos con el Manual de Organización y Funciones MOF aprobado y socializado. - Manual Cargos Típicos aprobado. <p>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>Socialización efectiva del PEI 2021-2024 Se debe tener una gestión de riesgo documentada Realización y verificación de las matrices de riesgos de cada Dirección</p> <p>Socialización del Manual de Cargos 2021</p> <p>Implementar el sistema de Integración de Operaciones Gerenciales de la Institución ERP</p> <p>Darle continuidad a la Actualización de Carta Compromiso</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Uso de instrumentos como 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. 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. s</p>	<p>Darle continuidad a la Actualización de Carta Compromiso</p> <p>Darle continuidad al Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP),</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Para establecer los objetivos de resultados a la Planificación Estrategia Institucional, contamos con una serie de instrumentos, entre ellos los planes de trabajos internos, bajo los cuales se detallan muchas actividades(POA,) las matrices de seguimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), seguimiento a los producto del cumplimiento de la gestión que presentamos ante el Sistema de Medición y Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), también contamos con indicadores de resultados para monitorear los servicios comprometidos en la Carta Compromiso. Para el logro que cada colaborador aporta a los objetivos institucionales se dispone a un Acuerdo De Desempeño establecido por el MAP</p>	<p>Actualización y Estandarizar las encuestas de satisfacción</p> <p>Actualización y seguimiento de los compromisos de desempeño</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	No se evidencia.	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	No se evidencia.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	No se evidencia.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	No se evidencia.	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura	No se evidencia.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte según los Criterios en Encuestas de Satisfacción. - Buzones de Sugerencia Instalados. - Reporte del Portal 311. <p>No se evidencia.</p> <p>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, la comunidad de los RAI de las instituciones del Estado, y además se cuenta con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal Gobierno Abierto. - Portal DIGEIG - Chat en Líneas. - Comunicaciones en la Comunidad RAI. - Convocatoria, Fotos y Reportes Encuentros con ciudadanos. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La institución cuenta con el Sub-Portal de Transparencia Estandarizado, evaluado conforme a la normativa vigente, con calificaciones sobre los estándares deseables. 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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del Sub-Portal de Transparencia Estandarizado. - Evaluación Portal Datos Abiertos. - Insignias en el Websites de las Nortic A2 <p>En cumplimiento de la Carta Compromiso se realizan encuestas a los clientes y grupos de interés para medir la calidad de los servicios. La institución</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>realiza encuesta de clima organizacional. 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. Los Resultados de la aplicación de encuesta en julio del 2021, en la escala de muy satisfecho tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta 26.32%, - Amabilidad 52.63%, - Profesionalidad 47.37% - Accesibilidad 38.64%, - Confidencialidad 57.89% 	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de solicitudes del ciudadano. - (Datos de registro de la OAI) - Carta Compromiso Ciudadano (reportes). - Resultados encuesta de satisfacción 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de Servicio en el Portal Institucional. - Política de Accesibilidad Web. - Fotos Área de Recepción de Visitantes. - Reportes de Encuestas de servicio. 	<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>El acceso de los clientes con la institución es deficiente, la encuesta aplicada para medir este atributo lazo un 75% de satisfacción, y comentarios solicitando mejorar la comunicación telefónica</p>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<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>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. 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. A través de los formularios de solicitud de acceso a la información pública de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación.	OAI se dispone de diferentes variables tales como edad, sexo y ocupación.	
6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>De acuerdo con la medición de encuesta del mes de julio se obtuvo muy baja calificación 36.84% de satisfacción en cuanto a la accesibilidad.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	<p>No existen métricas de expediente devueltas.</p> <p>No existen registros formales.</p>

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se cuenta con 7 canales de información al momento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal institucional - Portal SAIP - Chat institucional - Correo institucional - Portal Gobierno Abierto - Portal de Servicios DIGEIG. - Redes Sociales hábiles en el 2021. <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>Se Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento al PEI (según los cortes establecidos). <p>No se evidencia</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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>accesibilidad de los servicios mediante la aplicación de disposiciones de teletrabajo.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de servicios. - Política de Accesibilidad Web. - Comunicaciones sobre horarios y disposiciones durante Pandemia para Teletrabajo. <p>Cuando un ciudadano solicita información la respuesta se emite dentro 15 días hábiles a partir de la solicitud tal como establece la Ley 200-04 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>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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios Portal Web: http://www.digeig.gob.do/ <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de Servicio. - Servicios Portal Web: http://www.digeig.gob.do/ 	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>La institución cuenta con canales de participación de los grupos de interés a través de las mesas 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 la comunidad RAI, Gobierno Abierto, así como chats en línea a través de los portales institucionales y las redes sociales institucionales</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</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 permite atender los requerimientos de los ciudadanos clientes. 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>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Se han realizado campañas en las redes sociales para mejorar la imagen de la DIGEIG. Se ha reforzado las redes Instagram, Facebook y Twitter, 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.</p> <p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 realizó una revisión de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se esta socializando s constantemente a todos los colaboradores por medio de charlas, inducciones, libretas y carnet.</p> <p>Se evidencia un bajo nivel del conocimiento del Marco Estratégico Institucional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</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 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. Sin embargo, se ha creado e implementado la creación de 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>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>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	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	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.	No se evidencia No se evidencia No se evidencia	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La DIGEIG formula estrategias, acciones y metas acordes a la naturaleza y atribuciones de la institución. Se realiza seguimiento continuo 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. 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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</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>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia .</p> <p>No se evidencia</p>	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). 2) Nivel de participación en actividades de mejora. 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades	<p>- No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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>No se evidencia</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>No se evidencia</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p>	<p>No aplica.</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>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>		
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No aplica</p> <p>Se evidencia un notable repunte de la DIGEIG a partir de la designación de la Dra. Milagros Ortiz Boch. En la actualidad la institución está trabajando en la revisión de su marco legal a los fines de poder ampliar su impacto en la sociedad</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	

**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, 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) Frecuencia 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>Se dispone del sistema de proveedores del Estado y el sistema de gestión Financiera SIGEF. Mantenimiento oportuno de los 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>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes Sociales. - Convocatoria de Actividades a la Comunidad y a las Autoridades Relevantes. <p>La Dirección 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 semestre del 2021, la institución ha sido valorada positivamente en los medios donde ha aparecido o ha sido mencionada.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de Monitoreo de noticias DIGEIG. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<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>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La DIGEIG apoya proyectos de expansión y desarrollo institucional, 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>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>Desde el SISTAP, se gestionan mejorías (planes, simulacros y capacitaciones, entre otras) en la seguridad y salud ocupacional de la DIGEIG.</p>	<p>No existe programa de prevención de riesgo ni estadísticas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	No se evidencia	No existe

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>El resultado de la aplicación de encuesta desde el 2020 hasta lo que va del 2021, indicó que el promedio anual de satisfacción en los atributos de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta 58%, - Amabilidad 77% - Profesionalidad 82% - Accesibilidad 75% - Confidencialidad 75%. <p>Se observan resultados de mayor alcance mensualmente. Se evidencia un Incremento en las participaciones en actividades formativas y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>solicitudes de asesorías, lo que evidencia un mayor interés en los servicios y temas institucionales.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>	<p>No existe evidencia</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. 2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros. 	<p>Implementación de acciones para ahorro de energía, material gastable. Políticas que mejora los procesos de capacitación al personal.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>La DIGEIG tiene participación en la mesa de veeduría del MINERD y del Ministerio de Turismo, así mismo está en una etapa de revisión de todos los convenios institucionales.</p> <p>.</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>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>No existen</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Actualmente Carta Compromiso está en proceso de reformulación.	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</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>No se evidencia</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.