

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

FECHA:

29-06-2022

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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>La DIGEIG cuenta con su Planificación Estratégica 2021-2024, contiene su misión, visión y valores definido con la participación de servidores públicos de todas las áreas de la institución, donde también se realizó análisis FODA interno y encuestas a los grupos de interés a lo externo. La planificación estratégica está alineado al END, ODS y al PNPSP.</p> <p>Evidencias: -PEI 2021-2024 -Filosofía Institucional -Correos para convocatorias mesas de trabajo elaboración del PEI 2021-2024</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 DIGEIG tiene definido y establecido su marco de valores institucionales, el mismo incluso se encuentra publicado en la página web institucional junto a la misión y visión de esta.</p> <p>Evidencias: Marco de valores publicado en la página web institucional.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales,</p>	<p>La misión y visión y los valores institucionales están alineados a la END-Objetivo General I.1,</p>	

<p>teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Objetivo Específico 1.1.1, línea de acción 1.1.1.3-1.1.1.12- 1.1.1.18-1.3.1.1, Objetivo General 1.3, Objetivo Específico 1.3.1, Línea de acción 1.3.1.5 y al ODS 16.6.</p> <p>Evidencias: PEI 201-2024</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>	<p>La DIGEIG utiliza los medios de comunicación interna para comunicar y socializar la misión, visión y valores institucionales para el conocimiento de los empleados. De igual forma, en el portal de la DIGEIG se encuentra cargada la filosofía institucional para el conocimiento de otras partes interesadas (misión, visión, valores, objetivos estratégicos).</p> <p>Evidencias: Correo interno institucional Página web institucional</p>	<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG comparta mediante los medios de comunicación interna los objetivos estratégicos para el conocimiento de los empleados.</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 (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>Cada cuatro años se elabora un nuevo PEI acompañado de un nuevo MEI donde se realizan los análisis internos y externos, FODA, PESTEL y revisión de misión, visión y valores para identificar los cambios internos y externos y adaptar nuestra planificación a ellos.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024 Mesas de trabajo elaboración PEI 2021-2024</p>	

<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los 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>La DIGEIG para gestionar la prevención de comportamientos no éticos cuenta con un Código de Ética Institucional. De igual forma también ha conformado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo el Comité de Compras, Buzones de denuncias, cláusula del manual de cargos.</p> <p>Evidencias: Código de ética Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo Comité de compras Comité de calidad Buzones de denuncias Manual de cargos</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La DIGEIG ha realizado diversas actividades para reforzar la compenetración de los empleados institucionales en los distintos niveles.</p> <p>Evidencias: Actividad por el día del amor y la amistad Actividad por el día de las secretarias Actividad por el día de las madres Capacitación de trabajo en equipo Capacitación de liderazgo</p>	<p>Se evidencias la necesidad de que la institución realice encuentros programados con todo el personal, a fin de brindar a los empleados retroalimentación sobre temas importantes concernientes a la institución.</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>La DIGEIG cuenta con una Estructura Organizativa actualizada adaptada a las necesidades de la institución, donde la última versión aprobada por el MAP (en fecha 26 de octubre del 2020) se encuentra actualmente cargada en el SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura organizacional -Manuales: de cargo, de funciones, de inducción -Mapa de procesos 	
<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>Cada dirección cuenta con su Plan Operativo Anual donde se definen las actividades con indicadores que alimentan la Planificación Estratégica para el logro de los objetivos, resultados e impacto. También empleamos los sistemas de medición de los órganos externos tales como: SIGEF, SISMAP, NOBACI, PNPSP, PRESUPUESTO</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes trimestrales de evaluación de la ejecución POA. -Capturas de pantalla sistemas de medición externos. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la 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>La DIGEIG realizó una encuesta hacia los grupos de interés para determinar los servicios institucionales que la institución comprometería de cara a los clientes/ciudadanos.</p> <p>La institución aplicó a los grupos de interés, encuestas con la finalidad de determinar los atributos de calidad y expectativas, para esta información alinearla a la encuesta de satisfacción y a su vez al plan de mejora.</p>	<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG tome en cuenta aspectos como la perspectiva de género, diversidad, promoción social, etc., al momento de levantar información para realizar mejoras en el sistema de gestión y rendimiento institucional.</p>

	<p>La DIGEIG cuenta con un menú de accesibilidad en la página web institucional con la finalidad de asistir a las personas con discapacidad para la lectura.</p> <p>Evidencias: Resultados de encuestas Plan de mejora Capturas de pantalla, página web institucional</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>La Institución cuenta con herramienta de control. Seguimiento y monitoreo permanente de los avances de la planificación operativa el cual es evidenciado con los medios de verificación requeridos. Metodología para la valoración de riesgos (VAR), Normas Básicas de control interno (NOBACI), Modelo CAF.</p> <p>Evidencias: Informes trimestrales de evaluación de la ejecución POA y reportes mensuales. Plan de Valoración y Administración de Riesgos DIGEIG. Captura de pantalla indicadores NOBACI. Implementación plan de acción.</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>La DIGEIG realiza anualmente el autodiagnóstico del modelo CAF a partir de esto detecta sus áreas de mejora y genera un plan de acción que más adelante es implementado. Sumado a esto como primera fase de implementación de la norma ISO se realizaron diversas capacitaciones de ISO 9001, ISO 37301, ISO 3701.</p> <p>Evidencias:</p>	

	-Autodiagnóstico CAF (cargado al SISMAP) -Correos, convocatorias, fotos, certificaciones de las capacitaciones en ISO.	
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.	Se cuenta con los canales digitales para mantener una comunicación externa efectiva, se cuenta con cuenta de Facebook, Instagram, Twitter, página web institucional. De manera interna se mantiene informado constantemente a los servidores con el correo institucional, donde se publican capsulas de las actividades, noticias. Evidencias: -Captura redes sociales DIGEIG (Facebook, Twitter, Instagram), portal web. -Periódicos de circulación nacional -Correo interno institucional.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	No se evidencia	La DIGEIG debe desarrollar las vías para asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.
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.	Se cuenta con los canales digitales para mantener una comunicación externa efectiva, se cuenta con cuenta de Facebook, Instagram, Twitter, página web institucional. De manera interna se mantiene informado constantemente a los servidores con el correo institucional, donde se publican capsulas de las actividades, noticias. Evidencias: -Captura redes sociales DIGEIG (Facebook, Twitter, Instagram), portal web. -Periódicos de circulación nacional -Correo interno institucional.	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La DIGEIG en su compromiso con la innovación se encuentra implementando la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicio institucional y la firma digital para directores y encargados.</p> <p>Evidencias: Correos Comunicaciones Fotos</p>	<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG utilice medios eficaces para la promoción de la mejora continua en el personal institucional.</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>La DIGEIG a través del correo interno de la institución se comunica a los empleados los cambios efectuados y los resultados obtenidos de la aplicación de esto. De igual forma, a los grupos de interés se les comunican los cambios relevantes mediante las redes sociales, los medios de prensa, la página web y demás medios de comunicación masiva.</p> <p>Evidencias: Correos Capturas de pantalla</p>	

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,</p>	<p>Los directivos institucionales participan activamente en actividades que promueven los objetivos y los valores de la institución. Así también, hacen entrega de informes semanales de la ejecución de sus actividades asignadas para el logro de los objetivos institucionales. Los directivos realizan periódicamente reuniones para</p>	<p>Se evidencia la necesidad de que los directivos de la DIGEIG estimulen de forma activa la creación de equipos de mejora</p>

empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	revisar las actividades de mejora institucional requeridas para el logro de los objetivos establecidos. Evidencia: Correos de convocatoria Correos de promoción de actividades institucionales	
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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Según los resultados obtenidos en la encuesta de clima aplicada en el 2022, los directivos mantienen una cultura de respeto y liderazgo, y de fomento de la confianza. Evidencia: Encuesta de clima 2022.	Se evidencia la necesidad de que los directivos de DIGEIG desarrollen mecanismos para medir el nivel de equidad laboral, impulsar la innovación en sus equipos de trabajo
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.		

	La DIGEIG mantiene a sus empleados informados sobre los asuntos clave de la institución a través del correo interno remitiendo las destacadas DIGEIG, el monitoreo de noticias y otras informaciones relevantes. Durante la elaboración de los POA y PEI se realizan encuentros y mesas de trabajo donde se realizan consultas al personal técnico institucional a fin de poder definir los planes institucionales. Evidencias: Correos electrónicos Listados de participantes	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación	En la DIGEIG se elabora anualmente el acuerdo de desempeño correspondiente a cada uno de sus empleados, de igual forma, se realizan revisiones	

<p>oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>periódicas a estos acuerdos a fin de proporcionar retroalimentación y detectar oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño elaborados Correos Relación de servidores con acuerdo de desempeño.</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>La DIGEIG cuenta con una matriz de suplencia, manual de cargos mediante los cuales se define la delegación de autoridad cuando se requiere. Así mismo, se realiza un informe de rendición de cuentas semanal que debe ser remitido a la MAE por todas las áreas.</p> <p>Se evidencia: - Manual de cargos -Correos -Informes de rendición de cuentas -Matriz de suplencia</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>	<p>Se realizó en conjunto con el INAP el proceso de detección de necesidades de capacitación, de esto se derivó en la creación de un programa de capacitación acorde a los requerimientos institucionales.</p> <p>Evidencia: Correo Detección de necesidades de capacitación. Programa de capacitación.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La DIGEIG anualmente entrega a los servidores de carrera que tienen un desempeño de bueno a sobresaliente un Bono de desempeño, y a los</p>	

	<p>empleados fijos un Incentivo por Rendimiento Individual. En el último trimestre del año, se entrega el Incentivo por Cumplimiento de indicadores de SISMAP si la institución alcanza una puntuación de 80%.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones Capturas del SASP Libramientos</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>La DIGEIG realizó la mesa técnica de las políticas de Datos Abiertos con la participación de representantes de OGTIG, La Sociedad Civil. También con la participación de la sociedad civil se está elaborando el quinto plan de acción de datos, el cual recoge las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantalla Correo institucional</p>	

	Redes sociales institucionales	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La DIGEIG mantiene relaciones y acuerdos de forma proactiva con otras instituciones estatales, como pueden ser MAP, OGTIG, INFOTEP, ITLA...</p> <p>Evidencias: Documento de acuerdo Correos</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>En el portal institucional la DIGEIG tiene cargado su marco legal donde contiene las políticas públicas relevantes para el funcionamiento de la institución.</p> <p>Evidencias: Marco legal cargado en la página web institucional</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El plan estratégico de la DIGEIG se encuentra alineado con las políticas públicas que son indispensables para el desempeño de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico institucional 2021-2024</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>La DIGEIG mantiene relaciones y acuerdos de forma proactiva con otras instituciones estatales, como pueden ser MAP, OGTIG, INFOTEP, ITLA, Sociedad Civil, Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, OAI</p> <p>Evidencias: Acuerdos</p>	

	Capacitaciones Correos	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		
	La DIGEIG tiene conformada su asociación de servidores públicos, la cual cuenta con el apoyo de la institución para participar en las actividades desarrolladas por la misma. Evidencias: Correos Captura de imágenes	
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.	Mediante el portal institucional, las redes sociales y otros medios de comunicación masivos, se realizan promociones periódicas sobre el que hacer institucional y los logros y cambios resultantes de la actividad institucional, así como su impacto en la sociedad y la ciudadanía. Evidencias: Portal institucional Redes sociales institucionales Fotos	

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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
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>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: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<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 - CIGCN - RAI - Ciudadanía - Gobierno Local - Sociedad Civil - Colaboradores de la Institución - Proveedores - Organismo Cooperantes Nacionales e Internacionales - Instituciones Aliadas - Medios de Comunicación <p>Se evidencia: - Matriz de Partes Interesadas</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>Durante el desarrollo del PEI 2021-2024 se desarrolló un análisis PEST para el análisis del contexto externo de la institución. Los resultados</p>	

	de este análisis fueron considerados para la formulación de objetivos y estrategias del PEI. Se evidencia: - Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	A través de la elaboración del PEI 2021-2024 se realizó un análisis FODA para identificar la situación interna actual de la institución. Se evidencia: Plan Estratégico Institucional 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
La Organización:		
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.	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) Se evidencian: - Matriz para la formulación del plan estratégico	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Para la elaboración del PEI fueron desarrolladas jornadas de trabajo con las diferentes áreas para analizar y considerar las necesidades y	

	<p>expectativas de los grupos de interés internos y externos</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI - Listados de asistencia - Fotos - Correos 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>El PEI y POA 2022 integra en el eje de fortalecimiento institucional aspectos como: Gestión Ambiental y Responsabilidad Social</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI - POA 2022 	
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>Fue elaborado y aprobado el Presupuesto Institucional 2022 y el PACC, y actualmente se encuentra en ejecución para disposición de recursos del POA 2022.</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
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Fue actualizada la estructura organizativa considerando los cambios de la institución y aprobada en octubre 2020, Fue actualizado en marzo 2021 el mapa de procesos, fue elaborado el	

	<p>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 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<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 	
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>Se ha comunicado periódicamente la misión, visión y valores del nuevo PEI a lo interno de la institución. También se comunican resultados obtenidos por la institución al personal.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos de difusión 	
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>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"> - Informes de resultados de evaluación de medio termino, final y trimestral. 	

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
----------	---	-----------------

La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<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.</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 	
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>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 	Se evidencia la necesidad de que la institución construye una cultura de innovación y creación de un espacio de desarrollo, incorporando actividades como el benchmarking/benchlearning, y laboratorios de conocimiento.
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG defina y comunique una política de innovación y resultados, para todos los grupos de interés.
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.		Se evidencia la necesidad de un mecanismo que sirva para la recolección de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Anualmente se identifican las necesidades de recursos para la ejecución de los cambios planificados, este alimenta el plan de compras y contrataciones que a su vez forman parte del presupuesto institucional.	

	Evidencias: PACC institucional.	
--	---	--

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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La institución elabora y remite al MAP anualmente la planificación de recursos humanos, en esta se toma en cuenta tanto las necesidades actuales, así como las futuras. Evidencias: Planificación de recursos humanos remitida al MAP.	
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.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle e implemente una política de RRHH transparente 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.
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.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG defina una 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.
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La institución aperturó en colaboración con el MAP para este año 2022, un concurso con dos cargos. En este sentido, los elegidos para ocupar estos cargos serán seleccionados teniendo en cuenta	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle mecanismos internos que permitan gestionar la carrera profesional de sus empleados basándose en los

	<p>los criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>Evidencias: Anuncio de concurso</p>	<p>criterios de criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>
<p>5) 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>La institución elabora en los plazos establecidos por la Ley 41-08 los acuerdos de desempeño correspondientes a sus servidores. También se realizan revisiones periódicas de estos acuerdos.</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>Evidencias:</p> <p>Acuerdos de desempeño Relación de acuerdos elaborados Relación de servidores evaluados</p>	
<p>6) 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 institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<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>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG habilite dentro de su estructura una unidad de género.</p>

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	No se evidencia.	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG diseñe e implemente planes de desarrollo de los recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras.
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La DIGEIG realiza procesos de reclutamiento para el personal fijo, en este se realizan entrevistas por competencias y aplicación de pruebas técnicas y de conocimientos. Para los empleados de carrera administrativa, apertura concursos públicos según los dictámenes establecidos en la Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación. De igual forma, la institución realiza anualmente la detección de necesidades de capacitación, con la finalidad de desarrollar los talentos y conocimientos del personal institucional.</p> <p>Evidencias: -Entrevistas por competencias -Evaluaciones técnicas y de conocimiento -Anuncios de concursos públicos -Evaluaciones del desempeño</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>Actualmente la DIGEIG se encuentra desarrollando la mayor parte de las formaciones contenidas en el plan de capacitación de forma virtual.</p> <p>Evidencias:</p>	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG defina nuevas formas innovadoras para el desarrollo de las competencias de sus empleados.

	Correos Certificaciones Comunicaciones	
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.	La DIGEIG ha realizado diversas capacitaciones en temas de liderazgo para el desarrollo de las competencias del personal directivo. Así mismo, realizo durante el 2022 se realizó una charla en colaboración con el MEPyD sobre el instrumento de gestión institucional (PEI-POA) Evidencias: Capturas de pantalla Listados de participantes Informes trimestrales de capacitación	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG designe para los nuevos empleados un tutor que le apoye durante su proceso de integración.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	En la DIGEIG se ha implementado la movilidad interna, tomando en cuenta las competencias y conocimientos del personal trasladado. De igual modo se han aprobado comisiones de servicio para que empleados de la institución, presten sus servicios en otras instituciones. Evidencias: Acciones de personal Comunicaciones Correos	
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).	En la actualidad, la mayor parte de las capacitaciones contempladas en el programa de capacitación que está en ejecución, han sido realizadas utilizando los medios electrónicos (e-learning). Esto con el apoyo de instituciones como INAP, CAPGEFI, INFOTEP.	

	Evidencias: Certificaciones Listados de asistencia Correos Informes trimestrales	
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.	DIGEIG suministra capacitación periódicamente sobre gestión de riesgo y conflicto de interés, como procesos regulares para el mantenimiento de la ética y la aplicación de las Normas Básicas de Control Interno. Se evidencia: 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.	
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.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG diseñe métodos de evaluación para conocer 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.

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>Se evidencia: - Política de Comunicación Institucional</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 sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En la DIGEIG se cuenta con entorno, mecanismos y medios para la aportación de ideas y sugerencias, por ejemplo, para la formulación de la Planificación Estratégica 2021-2024, se realizaron talleres con equipo multifuncional para la aportación de ideas elaboración del Plan Operativo.</p> <p>Se evidencia: - Documentación de los Talleres para desarrollo del PEI 2021-2024. - Encuestas de Medición del Nivel de Servicio.</p>	
<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>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 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, Comité de Control Interno, Asociación de Servidores Públicos (ASP) y estos desarrollan sus</p>	

	<p>programas que fomentan el desarrollo de mejora para los servidores.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación y diseño de mapa de procesos - Documentos conformación de comités institucionales -Correos -Mesa de trabajo elaboración PEI 2021-2024 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Durante la definición de los objetivos estratégicos de la institución se realizaron mesas de trabajo con la participación de los directivos y demás empleados de la institución a fin de definir cuáles serían los objetivos estratégicos definitivos, y los indicadores que nos están permitiendo medir la ejecución de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> PEI 2021-2024 Listado de participantes Fotos Correos 	
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>Periódicamente la institución realiza la encuesta de clima laboral y a partir de los resultados de esta, elabora el plan de mejora que se posteriormente se implementa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Correos Informe de resultados de encuesta Plan de acción elaborado 	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG proceda a compartir con los empleados de la institución, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta de clima.
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La DIGEIG en sus esfuerzos por mantener las buenas condiciones ambientales para el trabajo realiza periódicamente fumigaciones, también realiza en colaboración con el IDDOPRIL un</p>	

	<p>levantamiento en las oficinas para conocer las condiciones laborales. Sumado a lo anterior se llevaron a cabo Jornadas de vacunación y un curso primeros auxilios.</p> <p>Evidencias: Correos Listados de asistencia Informe IDOPPRIL Fotos Relación de vacunados</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 posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>La DIGEIG según la necesidad ha implementado el Teletrabajo para algunos de sus servidores, también otorga en los casos que aplique las licencias de maternidad y paternidad. La institución también cumple con lo establecido en la ley 41-08 para tratar los permisos.</p> <p>Evidencias: Relación de licencias, permisos y teletrabajo. Correos.</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>En su página web la DIGEIG ha incorporado un menú de accesibilidad, a fin de asistir y facilitar la navegación de ciudadanos que puedan presentar ciertas discapacidades.</p> <p>En los baños institucionales fue habilitada una cabina adecuada para ser utilizada por personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias: Captura página web Imagen cabina del baño</p>	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma	<p>La institución cuenta con una política de Reconocimiento, Motivación y Estimulo al</p>	

<p>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>Personal, la cual recoge los beneficios monetarios y no monetarios a ser entregados al personal.</p> <p>Evidencias: Política de Reconocimiento, Motivación y Estimulo</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>1) 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, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La DIGEIG ha identificado como socios claves a: Proveedores de bienes y servicios identificados en el portal transaccional, las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de todo el país, a los responsables de Acceso a la Información, Sociedad Civil que forman parte del Gobierno Abierto, OAI, Instituciones que componen el gobierno Central, Universidades. Con Convenios Institucionales y acuerdos de servicios Institucionales. También cuenta con Alianzas y Convenios con Instituciones descentralizadas, Gobierno Local (Ayuntamientos y juntas distritales), Órganos constitucionales, Instituciones Autónomas, Servidores Públicos en general y Ciudadanía.</p> <p>Se evidencia: - Directorio de CIGCN en todo el país. - Directorios de RAIs.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 2022. - Convocatoria Conjuntas Capacitaciones entre DIGEIG y otras Instituciones. - Acuerdo con Óptica Oviedo 	
<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>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. INFOTEP para la capacitación de las comisiones de integridad gubernamental y cumplimiento normativo.</p>	

	Se evidencian: -Acuerdos realizados	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Actualmente la institución sostiene acuerdos y alianzas con empresas como son SENASA Y Óptica Oviedo. Evidencias: Comunicaciones Correos Acuerdos realizados	
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.	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. Evidencias: Capturas del portal transaccional Firma de conocimiento por parte de los proveedores del CEI	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La institución cuenta con una Política Nacional de Datos Abiertos la cual garantiza la transparencia y también proporciona datos abiertos de la institución. Evidencias: Política de datos abiertos	

<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>Se tiene disponibilidad de estas herramientas: Buzones físicos, redes sociales, línea 311, línea 462, encuestas a público externo, existe Se cuenta con las siguientes herramientas:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Línea de denuncia 311 - CIGCN - 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 público externo 	
<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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes por medio de la Línea de denuncia 311 - Reporte de Quejas, Denuncias, - Sugerencias de la CIGCN. - Reporte del Sistema SAIP. - Buzón de Sugerencia visible. - Foros de Medios Digitales (redes sociales). - Encuesta de satisfacción de los servicios institucionales. 	
<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</p>	<p>Como respuesta al Decreto 2011-10, se crean las Cartas Compromisos al Ciudadano que son el instrumento mediante el cual las instituciones públicas muestran su oferta de servicios, el</p>	

<p>las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>compromiso, atributo y estándar de calidad de los servicios y medios de participación. Actualmente la DIGEIG cuenta con 5 servicios comprometidos: -Mediación en los conflictos sobre solicitudes de información pública. -Capacitación en temas de Transparencia y Gobierno Abierto. -Capacitación en temas e Ética Pública e Integridad -Asesoría en temas de Transparencia y Gobierno Abierto. -Asesoría a las Comisiones de Ética Pública en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Se evidencian: - Carta Compromiso al Ciudadano cargada en el SISMAP. - Aprobación MAP: Carta Compromiso. -Catálogo de servicios institucionales cargado en el portal de DIGEIG y en el observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos.</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) 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>	<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</p>	

	<p>"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 64% para lo que va de 2022.</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. - Captura de Pantallas SIGEF 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>La DIGEIG en su VAR identifica los posibles riesgos financieros y elabora un presupuesto equilibrado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Presupuesto institucional Valoración y Administración de Riesgos</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>La DIGEIG carga y publica periódicamente tanto el presupuesto institucional, así como su ejecución, los informes financieros, inventarios, relación de activos, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Capturas de pantalla carga presupuesto DIGEIG.</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>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 de contrataciones pública.</p>	

<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>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>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 de Dirección es responsable de una etapa del ciclo del gasto.</p> <p>Se Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura Organizacional. - Capturas SIGEF -Manual de organización y funciones - Matriz de suplencia - Informe de Gestión Presupuestaria 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<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</p>		<p>Se evidencia la necesidad de que la organización desarrolle una cultura centrada en el aprendizaje continuo y defina un sistema que permita administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento</p>

salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La institución cuenta con un procedimiento para la actualización tanto del portal institucional, así como del portal de transparencia. También contamos con una política de gestión de seguridad de la información. En ambos documentos se establece el manejo que se debe dar a las informaciones.</p> <p>Evidencias: -Política de gestión de seguridad de la información -Procedimiento para la actualización tanto del portal institucional</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>La instrucción se encuentra certificada en las NORTIC A2, E1, A4. También está siendo implementado el uso de las firmas digitales para los encargados y directores de la institución. Sumando a esto, varios colaboradores han recibido capacitación en temas de ofimática.</p> <p>Evidencias: Certificaciones NORTIC Aprobación implementación firma digital Listados de asistencia.</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La institución colabora con distintas instituciones a fin de propiciar la obtención información externa relevante y conocimientos significativos. Algunas de estas instituciones son: INFOTEP, CAPGEFI, INAP.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Correos Listados de participación Certificaciones</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento para la actualización tanto del portal institucional, así como del portal de transparencia. También contamos con una política de gestión de seguridad de la información. En ambos documentos se estable el manejo que se debe dar a las informaciones.</p> <p>Evidencias: -Política de gestión de seguridad de la información -Procedimiento para la actualización tanto del portal institucional</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con un correo interno mediante el cual la dirección de comunicaciones comparte todas las informaciones relevantes para que sean de conocimiento general para el personal. Sumado a esto, también cuenta con una pizarra física y pantallas en diversos puntos que son utilizadas para compartir información con el personal y ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Correos. Fotos.</p>	<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle herramientas en sus canales internos que permitan promover la transferencia de conocimiento.</p>
<p>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.</p>	<p>La DIGEIG tiene un Portal de transparencia en el cual se atienden aspectos como son los datos abiertos, el gobierno abierto y las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>Evidencias Captura de pantalla portal de datos abiertos</p>	

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.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG defina mecanismos que le permitan asegurar que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.
--	--	---

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.		La institución necesita un sistema que le permita diseñar 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.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle una herramienta que pueda monitorear y evaluar sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
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.).	<p>La DIGEIG actualmente está implementando la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicio institucionales. De igual forma, está activo el portal de datos abiertos.</p> <p>Evidencias: Correos Capturas de pantalla portal institucional</p>	
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.	La institución actualmente mantiene un contrato con Microsoft para el uso de Microsoft Office 365 y también cuenta con otros sistemas de automatización como la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicio institucional, Firma digital para directores y encargados, Syplan, Amazon AWS.	

	<p>Evidencias: Capturas de pantalla Contratos</p>	
<p>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.</p>	<p>Con la finalidad de poder mejorar los servicios tanto internos como externos la DIGEIG ha integrado las TIC y desarrollado herramientas como: El portal de transparencia, el portal de datos abiertos, portal SAIP, portal de gobierno abierto, portal único de transparencia, sistema de mesa de ayuda, Microsoft Office 365 y también cuenta con otros sistemas de automatización como la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicio institucional, Firma digital para directores y encargados, Syplan.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantalla. Correos. Comunicaciones</p>	
<p>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.</p>	<p>La DIGEIG cuenta con una Política de Gestión y Seguridad de la Información. La institución ha implementado del sistema de seguridad Fortinet.</p> <p>Evidencias: Correos Comunicaciones Capturas de pantalla</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Como una forma de disminuir el impacto ambiental de las TIC, la DIGEIG ha realizado la adquisición de equipos de menor consumo energéticos, también ha realizado contratos con empresas para la gestión de impresión institucional y manejo de residuos de cartuchos.</p>	<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle mecanismos para minimizar el impacto socioeconómico en el uso de sus TIC.</p>

	<p>Sumado a esto, se adoptó la medida de realizar las impresiones a doble cara para disminuir el gasto de papel y tinta.</p> <p>Evidencias: Correos Comunicaciones Contratos Capturas de pantalla</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) 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>En la DIGEIG se realizan cada 15 días procesos de fumigación en todas las instalaciones, también se llevan a cabo limpiezas profundas, mantenimientos de aires, reacondicionamiento de cableados y mantenimiento de vehículos. También se realiza un mantenimiento periódico a los equipos electrónicos y según las recomendaciones del último informe remitido por el IDOPPRIL se realizó una reorganización del almacén de materiales institucionales.</p> <p>Evidencias: Correos Facturas Contratos Fotos</p>	

	Comunicaciones	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>La DIGEIG dentro de sus esfuerzos por proporcionar unas instalaciones que brinden condiciones de trabajo seguras y efectivas, ha realizado cambios significativos en sus instalaciones atendiendo a las recomendaciones brindadas en el reporte realizado por el IDOPPRIL.</p> <p>Evidencias: Fotos Correos Reporte IDOPPRIL</p>	La institución debe generar opciones que permitan disminuir las barreras de acceso para los ciudadanos/clientes.
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>En la DIGEIG se realizó un cambio de su mobiliario a nivel general, debido a la adquisición de nuevas unidades. Durante este proceso parte del mobiliario antiguo fue reubicado para seguir siendo utilizado, lo demás fue enviado a la Dirección General de Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencias: Fotos Correos</p>	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle una política de ciclo de vida para la gestión de las instalaciones que incluya reutilización, reciclaje o eliminación segura de materiales.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>En la DIGEIG se lleva un registro del kilometraje realizado por los vehículos institucionales, también se lleva un registro de las solicitudes de transporte y se realiza mantenimiento periódico de los vehículos. Esto con la finalidad de garantizar un uso eficiente de los medios de transporte.</p>	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle un medio que le permita garantizar el uso eficiente y sostenible de los recursos energéticos.

	Evidencias: Registros de kilometraje Fotos Correos de solicitud de transporte	
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).	Gracias a la ubicación de las instalaciones de la DIGEIG el acceso es fácil, ya que cuenta con diversas rutas para el uso de transporte público. La DIGEIG también cuenta con estacionamiento próximo a las instalaciones para los directores de área y mantiene un contrato con el Banco Central para brindar parqueo a los encargados de área. Evidencias: Ubicación Google maps Contrato uso de parqueos Banco Central	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG pueda garantizar un espacio de parqueo para los demás empleados institucionales.

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. Evidencia: Mapa de procesos	

<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>Actualmente se está realizando la implementación de la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicio institucional.</p> <p>Evidencias: Correos Comunicaciones Capturas</p>	<p>La DIGEIG debe culminar la implementación de la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicio institucional en la totalidad de la institución.</p>
<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>Durante la elaboración de PEI 2021-2024 se elaboró una matriz de riesgo con la finalidad de evaluar los factores críticos de éxito 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>Evidencias: Matriz de riesgo PEI 2021-2024</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>Durante la elaboración de los procesos que ya se encuentran aprobados en la institución se identifica de forma específica a los propietarios de los mismo. También se asignan las responsabilidades y competencias.</p> <p>Evidencias: Procedimientos institucionales firmados.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Existe un de Procedimiento de Actualización de Políticas, Manuales y Procedimientos, mediante el cual se simplifica los procesos de forma regular.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Procedimiento de actualización de políticas, manuales y procedimientos.	
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>En la DIGEIG se realizaron capacitaciones en las normas ISO, 9001, ISO- 37301, ISO 37000, partir de esto varios procedimientos fueron actualizados según estas normas.</p> <p>Evidencias: Correos Comunicaciones Fotos Certificaciones Procedimientos firmados</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>La DIGEIG cuenta con diversos indicadores de medición tanto internos como externos, entre estos se encuentran los indicadores establecidos mediante: NOBACI, SISMAP, DIGEPRES, RUTA, POA, PEI.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantalla indicadores de medición Correos</p>	
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).	<p>La institución cuenta con un Procedimiento de Almacenamiento de Información Crítica, el cual sirve para garantizar la protección de datos institucionales.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Almacenamiento de información Crítica aprobado.</p>	

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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	(Detallar Evidencias)	
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.	<p>La institución aplica periódicamente a los clientes encuestas de servicios institucionales, con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción con los servicios brindados y recolectar opiniones e ideas para posibles mejoras.</p> <p>Evidencias: Informe de satisfacción de los servicios institucionales.</p>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		Se evidencia la necesidad de que la institución incorpore métodos que consideren el principio de una sola vez para el desarrollo de servicios al ciudadano.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		La DIGEIG debe desarrollar herramientas que permitan identificar y satisfacer necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura 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).	<p>La DIGEIG promueve a través de su portal institucional los medios por los cuales la ciudadanía puede acceder a los diferentes servicios y de más información relevante para poder hacer uso de estos.</p> <p>Evidencias: Portal institucional DIGEIG Redes sociales</p>	

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:		

<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La DIGEIG cuenta con los enlaces en los portales de otras instituciones para la línea 311, el portal de datos abiertos, el portal de gobierno abierto, y el SAIP y así mismo en el portal institucional se pueden encontrar varios enlaces que conectan con los portales de otras instituciones. Sumado a esto, la DIGEIG cuenta con oficinas de libre acceso a la información, comisiones de integridad gubernamental y cumplimiento normativo en un gran número de instituciones del estado.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantalla Correos Comunicaciones</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El plan de acción de gobierno abierto tiene contenido distintos compromisos asumidos por varias instituciones estatales que tienen como misión ofrecer servicios al ciudadano.</p> <p>Evidencias: Informe de plan de acción de gobierno abierto</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>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.</p>		<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG incorpore incentivos y las condiciones para que en la institución se desarrollen procesos interorganizacionales.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de</p>		<p>No se evidencia</p>

entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:
Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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>Se realizan encuestas de satisfacción, aplicadas cuyos resultados se toman en cuenta para la elaboración de planes de mejora hacia los servicios institucionales. También la institución realiza estudios hemerográficos de las notas afirmativas publicadas para conocer la percepción general sobre la institución.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de Satisfacción ciudadana. Se evidencia un promedio general de satisfacción del 97.08%.</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>Dentro de las encuestas que la institución aplica para recibir retroalimentación y evaluación por parte de los ciudadanos se realiza la medición del nivel de atención y profesionalidad con la que son atendidos por parte del personal institucional.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción ciudadana. Se evidencia un promedio general de satisfacción del 100.00%.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Institución realiza consultas participativas de la ciudadanía en la definición de plan de acción de gobierno y datos abiertos, además de capacitación en la conformación de comisiones de Integridad Gubernamental y cumplimiento normativo.</p> <p>Evidencias: Fotos Correos</p>	
<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>Se realiza una evaluación periódicamente del portal de transparencia de la DIGEIG. En este sentido, en la última evaluación realizada durante el mes de abril la institución obtuvo una puntuación de 95.8%.</p> <p>Evidencias: IT estandarizado DIGEIG abril 2022</p>	

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>En cumplimiento de la Carta Compromiso se realizan encuestas a los clientes y grupos de interés para medir la calidad de los servicios. Y la confianza generada en la ciudadanía</p> <p>Evidencias: -Encuestas de satisfacción de los servicios institucionales.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Para la DIGEIG según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción aplicada a la ciudadanía se evidencia que la institución cuenta con un nivel de confianza de 96.45%.</p> <p>Evidencias: -Encuestas de satisfacción de los servicios públicos -Informe sobre encuesta de satisfacción de los servicios.</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>Los horarios están establecidos en las páginas web y redes sociales, Carta Compromiso al Ciudadano y todas nuestras plataformas. Según la encuesta de satisfacción ciudadana la institución obtuvo una ponderación general de 97.53%.</p> <p>Evidencias: Captura portal institucional Encuesta e informe de satisfacción ciudadana</p>	Hay ciertas deficiencias para el acceso de clientes a la institución. No disponemos de estacionamientos para visitantes, No están habilitada las áreas para personas con discapacidad.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	En el informe de satisfacción ciudadana generado a partir de la encuesta de satisfacción, se evidencia una valoración de 95.62% por parte de los clientes.	

	<p>Evidencias: Informe de encuesta de satisfacción ciudadana.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Fue elaborada una matriz de grupos de interés, en la cual se tomaron en cuenta aspectos relevantes como la edad, género, discapacidad, etc.</p> <p>Evidencias: Matriz de grupos de interés.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Gracias a los diversos cambios realizados a nuestros servicios institucionales el 53.33% de los encuestados percibió que el servicio brindado fue “mucho mejor” que como lo había recibido anteriormente, así el 46.67% de los encuestados lo percibió mejor.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción ciudadana</p>	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG incluya en su encuesta de satisfacción un ítem que le permita medir el nivel de innovación en los servicios prestados.
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia en el informe de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía una valoración de 95.62%.</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta de satisfacción ciudadana</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>La DIGEIG a digitalizado todos sus servicios y los mismos se encuentran cargados en el portal institucional, desde aquí se pueden realizar las solicitudes y recibir respuesta. También se encuentran cargados los horarios, carta compromiso, etc.</p> <p>Evidencias: Capturas portal institucional.</p>	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG incorpore en sus encuestas ítems que le permitan medir la percepción de los ciudadanos hacia los medios digitales para brindar los servicios.

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).	<p>En el informe de encuesta de satisfacción se evidencia que la DIGEIG obtuvo una puntuación de 95.89%.</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta de satisfacción.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Desde diciembre de 2021 hasta mayo de 2022 fueron atendidas en la institución:</p> <p>Una queja con un tiempo de procesamiento de 3 días Una queja con un tiempo de procesamiento de 11 días Una sugerencia con un tiempo de procesamiento de 12 días</p> <p>Evidencias: Cuadro registro de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG evidencie resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad mediante revisiones y auditorias.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Se han publicado el informe de resultados de cumplimiento de la Carta Compromiso al ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios.	

	<p>En el informe del año 2021 la carta compromiso DIGEIG evidencia una puntuación de 95%.</p> <p>Evidencias: Informe cumplimiento carta compromiso al ciudadano.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Uno de los canales de información y comunicación más relevantes a nivel institucional es el portal web en el cual están contenidos varios de los medios de comunicación disponibles con los que cuenta la institución, contamos también con el correo electrónico y las redes sociales Facebook, Twitter, Youtube e Instagram.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantalla</p>	Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición para conocer los resultados obtenidos del uso de todos los canales de información y comunicación.
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La institución obtuvo un 98.05% en el promedio de meses de enero – mayo 2022 en la evaluación mensual de su portal de transparencia.</p> <p>Evidencias: IT estandarizado DIGEIG enero-mayo 2022</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se realiza un monitoreo de los POA anuales de la institución, mediante indicadores de resultados asignados.</p> <p>Evidencias: Informes ejecución POA</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia a través del SAIP, sistema utilizado por la DIGEIG.</p> <p>Evidencia: Informe SAIP</p>	

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 95.62% de satisfacción. Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana	
6) Tiempo de espera.	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 95.89% de satisfacción. Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana	
7) Tiempo para prestar el servicio.	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 95.89% de satisfacción. Evidencia: Informe Satisfacción Ciudadana	
8) Costo de los servicios.	N/A	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La DIGEIG cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP, y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. Evidencias: Carta compromiso al ciudadano	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La implicación de los grupos de interés queda evidenciada a través de la encuesta de satisfacción y de los buzones de sugerencias de la institución.	

	Evidencias: Registro de quejas y sugerencias.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice un registro del número de sugerencias que son implementadas.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	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. Evidencias: Portal institucional Redes sociales institucionales	
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).		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG defina indicadores de cumplimiento relacionados a la diversidad cultural y social.
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.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice reuniones periódicas con los grupos de interés y a partir de estas, realizar mediciones que permitan conocer el alcance de la de supervisión de las necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen con los grupos de interés.

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.	Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en la Carta Compromiso. Evidencia: Carta Compromiso DIGEIG	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación promedio de 98.05% por parte de la DIGEIG correspondiente a los meses de enero – mayo de 2022 Evidencia: Portal de Transparencia de la DIGEIG	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La DIGEIG presento durante el 2021 un nivel de actividades cumplidas del 59%, otras 34% presentan un avance parcial. Evidencia: Informe de evaluación final plan operativo anual	

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se realizaron talleres de trabajo con empleados de todos los niveles con la finalidad de que la conformación del PEI 2021-2024 y la filosofía institucional fuese un trabajo participativo.</p> <p>Evidencias: Fotos Correos Listados de asistencia</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>		<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG propicie la 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>Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima 2022:</p> <p>Austeridad y Combate a la Corrupción – 89.36%</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia a través de la aplicación de la encuesta de clima laboral a toda la institución.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>No se evidencia</p>	<p>La DIGEIG, debe realizar las activades de responsabilidad social pautadas en su POA.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>		<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice estudios de medición en cuanto a su apertura para los procesos de cambio e innovación.</p>
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2022 Uso de las tecnologías 75.81%</p>	

	Evidencia: Informe encuesta de clima	
9) La agilidad de la organización.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2022 Normatividad y procesos 91.94%	
	Evidencias: Informe encuesta de clima	

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.	Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022: Liderazgo y participación 92.58% Disponibilidad y recursos 84.41% Impacto de la encuesta 92.41%	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022: Normatividad y procesos 91.94%	
	Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El sistema de evaluación del desempeño es donde se gestionan las tareas asignadas al personal a través de los acuerdos de desempeño, y el 100 % del personal se evalúa utilizando la evaluación por resultados	
	Evidencias:	

	Acuerdos de desempeño elaborados	
4) La gestión del conocimiento.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle un sistema que le permita realizar una óptima gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022: Comunicación 87.63% Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022: Reconocimiento laboral 75.81% Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022: Mejora y cambio 79.68% Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022: Calidad de vida laboral 90.32%	

	<p>Colaboración y trabajo en equipo 84.41% Liderazgo y participación 92.58%</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022:</p> <p>Las condiciones de seguridad e higiene 90.33% El 40.32% de los empleados expreso que se requiere de su tiempo luego de cumplir su horario de trabajo. El 67.74% de los empleados entiende que logra un balance entre su vida personal y su vida privada. El balance entre trabajo y familia obtuvo un 65.33%</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022:</p> <p>Oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres 82.26%</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022:</p> <p>La institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad 46.77%</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional</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.	Los resultados de la encuesta índice el 70.97% contestó que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera. Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional 2022	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022: Liderazgo y participación 92.85% Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022: Capacitación especializada y desarrollo 82.26% Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional	

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,	En la DIGEIG realizan periódicamente el cálculo de rotación de personal en la institución: Evidencia:	Se evidencia la necesidad de realizar cálculos para medir el absentismo laboral en la DIGEIG.

índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Cálculo de rotación de personal.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencian los siguientes resultados en la encuesta de clima en el año 2022: Mejora y Cambio 79.68% Evidencias: Informe de encuesta de clima organizacional	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se han realizado reportes de dilemas éticos dentro de la institución.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice las actividades correspondientes a la responsabilidad social que están contenidas EN EL POA.
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).	En la encuesta de satisfacción realizada durante el presente 2022 la dimensión relacionada con la empatía que engloba diversos aspectos relacionados con la atención directa brindada por parte del personal hacia el ciudadano obtuvo una puntuación de 97.53% Evidencias: Encuesta de satisfacción al ciudadano.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia a través de la evaluación por desempeño realizada anualmente al 100% de cumplimiento. Evidencias: Evaluación anual del Desempeño	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima 2022:</p> <p>Nivel de uso de las tecnologías 75.81%:</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</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 utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Según el indicador 08.I de ejecución de plan de capacitación, la DIGEIG presenta un cumplimiento del 50.00% del plan al 28-6-2022.</p> <p>Evidencias: Captura SISMAP DIGEIG</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Cuando gracias al esfuerzo de los equipos de trabajo de la institución, esta obtiene una puntuación positiva en el SISMAP, se hace la entrega del incentivo por cumplimiento de indicadores al personal institucional.</p> <p>Evidencias: Correos Libramientos Comunicaciones</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
Opinión de la sociedad respecto a:		
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 financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición específica para conocer el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.
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.).		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición de las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
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.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición del 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.
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.	Durante el año 2021 en su rendición de cuentas la DIGEIG especifica y mide en cantidad aquellas acciones que lograron impactar en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético. Evidencias:	

	Memoria institucional 2021	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha realizado
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.).	La DIGEIG recibe una evaluación periódica de su portal de transparencia. En la última evaluación la institución obtuvo una puntuación de 95.8%. Evidencias: IT Estandarizado DIGEIG abril 2022	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición sobre las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		Se evidencia la necesidad de la que DIGEIG realice una medición para conocer la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Contamos con mediciones hemerográficas donde se mide el posicionamiento en los medios de la DIGEIG y la aceptación recibida. Evidencias: Estudios Hemerográficos	

<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 programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición para conocer cuantitativamente el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición en relación con el 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>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición en relación al intercambio productivo de conocimientos e información con otras instituciones y grupos de interés.</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 institución cuenta con el comité SISTAP como responsables de prevenir e informar en temas de salud ocupacional. Se han impartido charlas de ergonomía en el trabajo y donación de sangre.</p> <p>Evidencias: Listados de asistencia Correos Fotos</p>	
<p>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).</p>		<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones hacia la responsabilidad social institucional.</p>

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.	Se atendieron 25 solicitudes de servicios institucionales entre los meses de mayo-junio 2022. A partir de la medición de estos servicios la institución obtuvo una puntuación de 97.08%. Evidencias: Encuesta de satisfacción del ciudadano	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones para determinar resultados en términos de Outcomes.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones para conocer los resultados de evaluaciones comparativas en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición general del grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	El MAP realiza un monitoreo del SISMAP institucional, en dicho sistema la institución cuenta con una puntuación de 87.15%, así mismo NOBACI realiza periódicamente auditorias de los procesos institucionales, La Carta compromiso institucional es auditada y evaluada por el MAP, en su última evaluación correspondiente al 2021 obtuvo una puntuación de 95% en su cumplimiento. Evidencias: Captura portal SISMAP Auditoria procedimientos NOBACI	

	Evaluación carta compromiso	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<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.</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 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones para determinar los resultados de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se puede evidenciar en la ejecución presupuestaria 2022 y en los informes de cumplimiento de POA 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal de transparencia institucional Informes de ejecución presupuestaria Informes de ejecución POA 2022</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se evidencia mejora e innovación en los procesos mediante la adecuación del Mapa de procesos a la misión y visión de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Mapa de Procesos DIGEIG</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice análisis internos de benchlearning/benchmarking

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>		<p>Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición generalizada de la eficacia de las alianzas realizadas.</p>
<p>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.).</p>	<p>La institución actualmente mantiene un contrato con Microsoft para el uso de Microsoft Office 365 y también cuenta con otros sistemas de automatización como la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicio institucional, Firma digital para directores y encargados, Syplan, Amazon AWS.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantalla Contratos</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La institución cuenta metodología de seguimiento mensual en donde se elaboran reportes e informes de resultados de Evaluación, que son remitidos a la MAE. También, se realizan evaluaciones periódicas para conocer el nivel de ejecución de los POA institucionales.</p> <p>Evidencias: Informes de ejecución Informe de ejecución POA institucional</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La DIGEIG cuenta con las siguientes certificaciones OGTIG: NORTIC A2, A3, E1, A5</p> <p>Evidencias: Certificaciones</p>	

8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>En el portal institucional, se encuentran cargados los informes financieros, de manera trimestral y semestral, en los mismos se lleva un seguimiento del índice de ejecución del presupuesto.</p> <p>Evidencias: Informes financieros cargados en el portal institucional</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones para obtener resultados relacionados al costo-efectividad.

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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.