



**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

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

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

Milagros Ortiz Boch
Berenice Barinas
Carmen Rossina Guerrero
Paola Cabrera
José Simé
Gady Suazo
Laura Echevarría
Krishna Guzmán
Jovanny Pérez
Jorge Espinosa
Rosanna Urdaneta
Carlos García
Yslen Silverio
Yuriko Ariyama
Haslin Santana
María Montero
Emmanuel Lora

**Santo Domingo Distrito Nacional
29 de junio del 2022**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
1. ASPECTOS GENERALES.....	1
I.I. MARCO INSTITUCIONAL.....	1
I.I.1 MISIÓN.....	1
I.I.2 VISIÓN.....	1
I.I.3 VALORES INSTITUCIONALES	1
I.I.4 BASE LEGAL.....	2
I.I.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	3
I.I.6 SERVICIOS	7
I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	9
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	9
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	11
2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	12
2.3.1 LIDERAZGO	12
2.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	13
2.3.3 PERSONAS	13
2.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS	14
2.3.5 PROCESOS.....	15
2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	16
2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	16
2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	17
2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	18
2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	19
2.5 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	20

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen del equipo multidisciplinario:

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

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

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

1. ASPECTOS GENERALES

I.I. MARCO INSTITUCIONAL.

I.I.1 MISIÓN

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

I.I.2 VISIÓN

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

I.I.3 VALORES INSTITUCIONALES

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

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

II.4 BASE LEGAL

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

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

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

II.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

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

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

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

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

- Departamento de Organización del Trabajo y Compensaciones.

- ❖ **Dirección de Comunicaciones.**
 - Departamento de Protocolo y Eventos.
 - Departamento de Comunicación Digital.
 - Departamento de Relaciones Públicas.

- ❖ **Dirección Jurídica.**
 - Departamento de Litigios.
 - Departamento de Elaboración de Documentos Legales.

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

- **UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO**

- ❖ **Dirección Administrativa.**
 - Departamento de Servicios Generales
 - División de Correspondencias
 - División de Archivo Central
 - Departamento de Compras y Contrataciones

- ❖ **Dirección Financiera.**
 - Departamento de Presupuesto
 - Departamento de Contabilidad

- ❖ **Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.**
 - Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas.
 - Departamento de Administración de Servicios TIC.
 - Departamento de Operaciones TIC.

- **UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS**

- ❖ **Dirección de Ética e Integridad Gubernamental.**
 - Departamento de Ética Pública

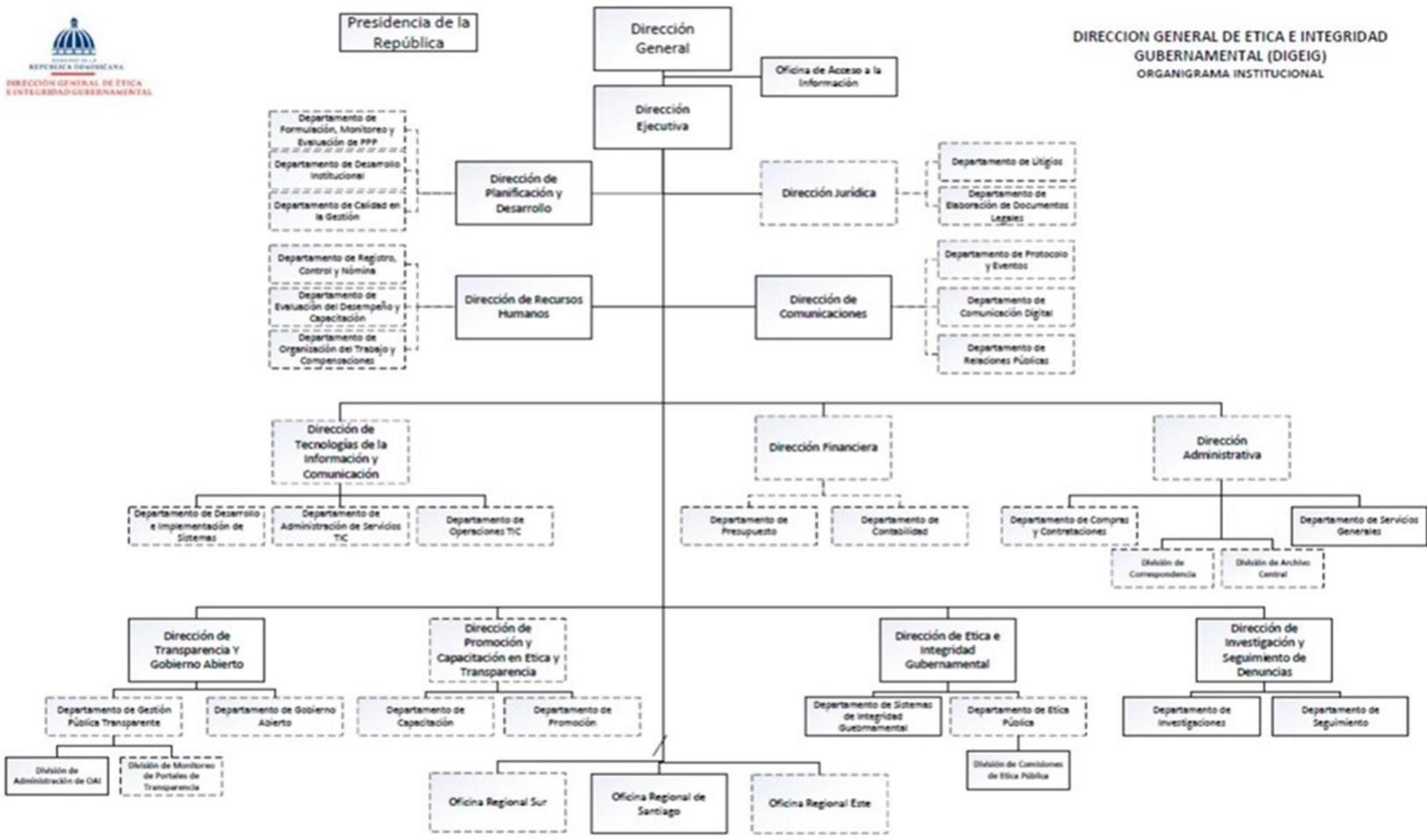
- División de Comisiones de Ética Pública
- Departamento de Sistemas de Integridad Gubernamental

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

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

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

- ❖ **Oficinas Regionales.**



I.I.6 SERVICIOS

- Mediación de acceso a la información pública.
- Asesoría a las Comisiones de Ética Pública.
- Capacitación en Ética e Integridad.
- Asesoría en temas de transparencia y gobierno abierto.
- Capacitación en gobierno abierto.

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Eje 1. Ética e Integridad Gubernamental.

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

Líneas estratégicas.

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

Eje 2. Transparencia y Gobierno Abierto.

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

Líneas estratégicas.

- Crear un espacio de diálogo interinstitucional donde se socialicen y se diseñen nuevas políticas de Transparencia en el Estado Dominicano y se unifiquen esfuerzos para fortalecer esta temática.
- Afianzar el cumplimiento de la ley 200-04 de Libre Acceso a la información pública en toda la administración gubernamental.

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

Eje 3. Promoción y Capacitación en Ética y Transparencia.

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

Líneas estratégicas.

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

Eje 4. Investigación y Seguimiento de Denuncias.

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

Líneas estratégicas.

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

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

Eje 5. Fortalecimiento Institucional.

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

Líneas estratégicas.

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

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.I. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) tiene un claro horizonte, orientando al cumplimiento de las atribuciones legales, los compromisos éticos y bajo un esquema altamente participativo. La organización ha revisado y actualizado su misión, visión y valores, durante el diseño de su Plan Estratégico

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

Dentro de su Marco Estratégico Institucional, la DIGEIG estableció 5 valores que enmarcan sus acciones institucionales: Integridad, Transparencia, Compromiso, Confidencialidad y Responsabilidad. Siendo coherentes con los principios 10 y 11: transparencia y rendición de cuentas, establecidos en la Ley No. 247-12 de Administración Pública, los cuales sirven como Marco General de Valores de la administración pública.

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

La institución también ha conformado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo con la finalidad de promover un conjunto de acciones para fomentar el apego a los principios éticos fundamentales para la administración pública dentro de la DIGEIG. Así mismo, la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental Cuenta con un “Código de Ética Institucional” cuyo objetivo es prevenir los comportamientos no éticos, que se pueden dar en la institución.

Mediante el Decreto 325-20, el Ejecutivo suprimió el Viceministerio de la Presidencia para Políticas de Transparencia Institucional, y disponiendo que sus atribuciones pasen a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). De igual modo, dispuso que la estructura interna de la DIGEIG sea actualizada, modernizada y organizada mediante una Resolución conjunta con el Ministerio de Administración Pública.

En 2021 se realizaron actividades de revisión de la estructura acorde al plan estratégico, con la participación de un equipo multidisciplinario, tanto interno como externo. Se definieron varios planes de trabajo enfocados en la Gestión del Cambio

Institucional. Se cuenta con un plan de mejora continua, autodiagnóstico CAF, NOBACI y buenas prácticas ISO, como la documentación de manuales, políticas y procedimientos. Se lleva a cabo seguimiento de las ejecutorias de los POA institucionales y las alianzas y convenios con grupo de interés.

Actualmente, se está realizando de forma activa la implementación del Sistema de Gestión de Documentación Digital enfocado en la adecuada gestión de procesos, proyectos y trabajo en equipo. Así mismo, para asegurar en buen manejo de las informaciones institucionales y su seguridad, se creó la política de gestión de seguridad de la información. La institución se mantiene realizando contaste innovación en sus herramientas de trabajo, aprovechando las tecnologías de la nube mediante Office 365 e incorporando también otras herramientas como SYPLANS, Firma Digital y Amazon AWS.

Se realiza periódicamente un levantamiento de necesidades de capacitación y competencias y se gestionan cursos nacionales e internacionales. Se ha realizado un plan de capacitación estructurado para todos los RRHH de la institución.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

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

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.3.1 LIDERAZGO

- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG comparta mediante los medios de comunicación interna los objetivos estratégicos para el conocimiento de los empleados.
- 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.
- 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 institucionales.
- 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.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG utilice medios eficaces para la promoción de la mejora continua en el personal institucional.
- Se evidencia la necesidad de que los directivos de la DIGEIG estimulen de forma activa la creación de equipos de mejora.
- Se evidencia la necesidad de que los directivos de DIGEIG desarrollen mecanismos para medir el nivel de equidad laboral e impulsar la innovación en sus equipos de trabajo.

2.3.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Se evidencia la necesidad de que la institución construya una cultura de innovación y creación de un espacio de desarrollo, incorporando actividades como el benchmarking/benchlearning, y laboratorios de conocimiento.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG defina y comunique una política de innovación y resultados, para todos los grupos de interés.
- Se evidencia la necesidad de un mecanismo que sirva para la recolección de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.

2.3.3 PERSONAS

- 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.
- 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.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG habilite dentro de su estructura una unidad de género.
- 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.

- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG defina nuevas formas innovadoras para el desarrollo de las competencias de sus empleados.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG designe para los nuevos empleados un tutor que le apoye durante su proceso de integración en sus puestos de trabajo.
- 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.
- 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.

2.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- 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 para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle herramientas en sus canales internos que permitan promover la transferencia de conocimiento.
- 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.

- La institución necesita un sistema que le permita diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
- 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.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle mecanismos para minimizar el impacto socioeconómico en el uso de sus TIC.
- 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.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle un medio que le permita garantizar el uso eficiente y sostenible de los recursos energéticos.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG pueda garantizar un espacio de parqueo para los demás empleados institucionales.

2.3.5 PROCESOS

- La DIGEIG debe culminar la implementación de la plataforma de acceso a todos los sistemas de servicio institucional en la totalidad de la institución.
- 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.

- La DIGEIG debe desarrollar herramientas que permitan identificar y satisfacer necesidades y expectativas según la diversidad y gestión de género.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG incorpore incentivos y las condiciones para que en la institución se desarrollen procesos interorganizacionales.

2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- Hay ciertas deficiencias para el acceso de clientes a la institución es deficiente. No disponemos de estacionamientos para visitantes, No están habilitada las áreas para personas con discapacidad.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice un registro del número de sugerencias, que son implementadas.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG defina indicadores de cumplimiento relacionados a la diversidad cultural y social.
- 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 supervisión de las necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen con los grupos de interés.

2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG propicie la participación de las personas en las actividades de mejora.
- La DIGEIG, debe realizar las actividades de responsabilidad social pautadas en su POA.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice estudios de medición en cuanto a su apertura para los procesos de cambio e innovación.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG desarrolle un sistema que le permita realizar una óptima gestión del conocimiento.
- Se evidencia la necesidad de realizar cálculos para medir el absentismo laboral en la DIGEIG.
- No se han realizado reportes de dilemas éticos dentro de la institución.

- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice las actividades correspondientes a la responsabilidad social que están contenidas en el POA.

2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición sobre las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones de sus actividades orientadas hacia la responsabilidad social institucional.

2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones para determinar resultados en términos de “Outcomes”.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones para conocer los resultados de evaluaciones comparativas en términos de productos y resultados.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición general del grado de cumplimiento de sus contratos/acuerdos y convenios.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones para determinar los resultados de la implementación de reformas del sector público.

- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice análisis internos de benchlearning/benchmarking
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice una medición generalizada de la eficacia de las alianzas realizadas.
- Se evidencia la necesidad de que la DIGEIG realice mediciones para obtener resultados relacionados al costo-efectividad.

2.5 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

A los fines de lograr la consecución de un eficiente sistema de Gestión de la calidad, se necesita el compromiso cabal de la alta dirección, así como, también el involucramiento de todos los servidores de la DIGEIG. Es necesario idear un plan de acción y mejora que permita atender de manera eficiente y proactiva aquellos puntos de mejora que han quedado evidenciados durante este proceso de evaluación CAF.

Es necesario que la institución agote los esfuerzos necesarios que permitan fortalecer aspectos cruciales como son la innovación, la digitalización, la automatización de los procesos institucionales, la accesibilidad de los servicios, y el desarrollo de herramientas que permitan la medición de cada una de las dimensiones que la conforman.

I. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental		
Crterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	90	120
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	105	120
3: Personas (100 puntos)	63	100
4: Alianzas (100 puntos)	63	100
5: Procesos (120 puntos)	63	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) ((100 puntos)	45	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	45	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	35	80
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	34	80
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	543	900