



Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental

# PLAN ESTRATÉGICO

2019 - 2021





## ÍNDICE

Glosario de siglas .....	4
Palabras del Director General .....	5
Introducción .....	7
<b>1 Análisis del entorno de la DIGEIG .....</b>	<b>9</b>
1.1 Factores Políticos .....	10
1.2 Factores Económicos .....	11
1.3 Factores sociales .....	12
1.4 Factores tecnológicos .....	13
1.5 Factores legales .....	14
<b>2 Análisis interno de la DIGEIG .....</b>	<b>16</b>
2.1 Recursos Financieros .....	16
2.2 Recursos Humanos .....	17
2.3 Estructura Organizativa .....	17
2.4 Análisis de la Comunicación .....	21
2.5 Alianzas y/o acuerdos interinstitucionales .....	21
<b>3 Análisis situacional .....</b>	<b>22</b>
3.1 Metodología análisis situacional .....	22
3.2 Análisis situacional .....	23
3.3 Filosofía Institucional .....	24
3.4 Catálogo de servicios de la DIGEIG .....	25
3.5 Clientes beneficiarios .....	26
3.6 Compromisos de la DIGEIG .....	26
<b>4 Perfiles estratégicos: Ejes, Objetivos, Líneas estratégicas e Indicadores ...</b>	<b>27</b>
4.1 Ejes estratégicos .....	27
4.2 Objetivos estratégicos .....	28
4.3 EJE I. Ética e Integridad Gubernamental .....	29
4.4 EJE II. Transparencia Gubernamental .....	30
4.5 EJE III. Investigación y Seguimiento .....	31
4.6 EJE IV. Fortalecimiento Institucional .....	32
4.7 EJE V. Educación en Valores .....	35
<b>5 Plan Estratégico DIGEIG 2019-2021.....</b>	<b>36</b>
<b>6 Monitoreo y evaluación del Plan Estratégico .....</b>	<b>45</b>
<b>7 Glosario de siglas .....</b>	<b>47</b>

## ESQUEMAS Y/O GRÁFICOS

Esquema 1. Factores Externos – DIGEIG .....	9
Esquema 2. Factores considerados en el Análisis Interno de la DIGEIG .....	16
Esquema 3. Estructura Organizacional DIGEIG .....	18

## GLOSARIO DE SIGLAS

- CAF:** Common Assessment Framework (Marco Común de Evaluación).
- CCRD:** Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
- CEP:** Comisión de Ética Pública.
- CGR:** Contraloría General de la República Dominicana.
- CICC:** Convención Interamericana contra la Corrupción.
- CNUCC:** Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción.
- DICOM:** Dirección General de Comunicación
- DIGEIG:** Dirección General de Ética E Integridad Gubernamental.
- DGCP:** Dirección General de Contrataciones Públicas.
- DIGECOG:** Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- DIGEPRES:** Dirección General de Presupuesto.
- DPD:** Dirección de Planificación y Desarrollo.
- END:** Estrategia Nacional de Desarrollo.
- FODA:** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.
- IDH:** Índice de Desarrollo Humano.
- IPAC:** Iniciativa Participativa Anticorrupción.
- ISO:** International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización).
- ITICGE:** Índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico.
- MAE:** Máxima Autoridad Ejecutiva.
- MAP:** Ministerio de Administración Pública.
- MAPRE:** Ministerio Administrativo de la Presidencia.
- MEPyD:** Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
- NOBACI:** Normas Básicas de Control Interno.
- OAI:** Oficina Acceso a la Información.
- OPTIC:** Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- PNUD:** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- POA:** Plan Operativo Anual.
- RAI:** Responsable de Acceso a la Información.
- SAIP:** Solicitud de Acceso a la Información Pública.
- SIGEF:** Sistema Integrado de Gestión Financiera.
- SISMAP:** Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.
- SISTAP:** Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública.
- TIC:** Tecnologías de la información y la comunicación.

## PALABRAS DEL DIRECTOR GENERAL



El 21 de agosto de 2012, es decir, antes de cumplir la primera semana del período constitucional 2012-2016, el honorable Presidente Danilo Medina Sánchez emitió el decreto 486-12, según el cual se crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), adscrita al Ministerio de la Presidencia. Le fueron atribuidas 42 funciones orientadas hacia la configuración de una cultura en el ámbito de la ética y transparencia que propicien el bien hacer en la administración pública.

El mencionado decreto establece textualmente que la DIGEIG es el órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, conflicto de intereses, libre acceso a la información y lucha contra la corrupción en el ámbito administrativo gubernamental. Para ello, se estructuraron

tres departamentos que representan la esencia del estamento de la ética e integridad en la República Dominicana: Ética e Integridad, Transparencia Gubernamental e Investigación y Seguimiento.

Dentro del Departamento de Ética e Integridad se establecen las Comisiones de Ética Pública (CEP). Estas constituyen el alma de la DIGEIG y el corazón del pueblo en la administración pública. En un primer momento, tenían una enorme dependencia de las máximas autoridades, lo que, en la práctica, les impidió un funcionamiento adecuado. Derivado de esto, el Presidente de la República, licenciado Danilo Medina, emitió el Decreto 143-17 que constituye una verdadera revolución en el funcionamiento de las Comisiones de Ética. Les da plena independencia, autonomía presupuestaria, autoridad para ejercer sus responsabilidades en cualquier área de la institución en la cual operan. Su elección por el voto universal y secreto de los electores de sus respectivas instituciones y su inamovilidad laboral por los dos años que dura su período y hasta dos años después de haber terminado el mismo, reviste a sus integrantes de una seguridad absolutamente necesaria en la lucha por la transparencia y contra la corrupción. No hay excusa alguna para las comisiones de ética en lo que respecta a la defensa del interés nacional.

El Plan Estratégico 2019-2021 ha sido elaborado tomando en cuenta este aspecto esencial en la gestión de la DIGEIG. Aquí la participación de la sociedad, ya sea a nivel de la población organizada o a nivel individual, tiene una importancia suprema.

Mientras más se involucra el pueblo dominicano en su derecho a exigir al funcionario público regir su actuación en consonancia con la rectitud en el servicio a la sociedad que le ha sido asignado, mucho más efectivo será el combate para que las cosas sean bien hechas. El Plan estratégico que hoy ponemos en manos de la sociedad implica la premisa de que la lucha por una administración digna de merecer el aprecio de la sociedad dominicana es multifacética. Lo primero es que la institución de la ética debe predicar con el ejemplo. La palabra convence, pero el ejemplo arrastra.

Trabajar desde el ámbito que nos corresponde para que las denuncias de corrupción en la administración central sean debidamente investigadas, como lo estamos haciendo ahora, y que los que resulten ser violadores de la ley, se les aplique un régimen de consecuencias. Pero esto no basta. También hay que trabajar en la prevención y educación ética. En la actual dirección hacemos mucho énfasis en la educación en valores: Educación en valores en el hogar, educación en valores en la escuela y educación en valores, a través de los medios de comunicación.

En el presente Plan Estratégico, precisamente, hemos introducido este nuevo eje: Educación en Valores. El primer paso en esta área será comenzar por la propia casa de la ética pública, porque nadie da lo que no tiene. Ya tenemos un acuerdo con el Ministerio de Educación para la educación ética y transparente en las escuelas. En julio del año en curso terminamos la primera etapa abarcando el cuerpo directivo a nivel nacional.

El objetivo es llegar al área curricular desde la educación inicial. Al mismo tiempo que enfoquemos los cañones en las direcciones antes apuntadas, trabajamos para que la base legal de la DIGEIG sea una ley y no un decreto.

Así se consolidará su permanencia en el tiempo y el espacio. Ya está en el ámbito del Congreso Nacional el Anteproyecto de Ley. Estamos en la ruta de satisfacer una aspiración que surgió desde los inicios de la DIGEIG.

La institución de la ética, integridad y transparencia de la República Dominicana camina con pasos firmes hacia la existencia de una administración pública que sea motivo de orgullo para la sociedad dominicana.

Teniendo a Dios como guía y parte en este hermoso objetivo, el mismo será logrado llueva, truene o ventee.



**Lic. Lidio Cadet Jiménez**  
Director General

## INTRODUCCIÓN

Las prácticas deshonestas y no éticas en la Administración Pública se convierten en uno de los grandes problemas que afecta la democracia en los países, arrojándose un deterioro progresivo en el Estado de derecho. Este fenómeno afecta a una nación desde el punto de vista social, económico y político y se va haciendo presente, tanto en las instituciones establecidas como en las emergentes. De ahí que se convierta en un desafío importante y necesario el desarrollo e implementación de iniciativas, normas y procedimientos relacionados a la ética, integridad y transparencia gubernamental para un plan de gobierno responsable, transparente y democrático.

Reconociendo que estas malas prácticas no pueden eliminarse repentinamente, sino que es un proceso paso a paso, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), ha dispuesto su Plan Estratégico Institucional 2019-2021, a fin de continuar con la misión asumida a partir de su creación, la cual implica la promoción y fomento de valores y principios, como son la transparencia, integridad, responsabilidad, rectitud y otros relacionados y esenciales para el desempeño eficiente del sector público.

Las estrategias consideradas para la gestión 2019-2021 de la DIGEIG tienen como objetivo conformar, implementar y vigilar el cumplimiento de políticas, instrumentos, iniciativas y participaciones multisectoriales para la construcción “peldaño a peldaño” de una administración pública responsable, justa y confiable.

Es por ello que nuestro Plan Estratégico está enfocado para avanzar hacia una gestión orientada a resultados, considerándose una estructura que implica responder preguntas básicas como: ¿Qué hacemos?, ¿Para quién?, ¿Por qué?, ¿En qué condiciones?, ¿Qué resultados comprometemos? y ¿Qué esperamos lograr en un plazo determinado? Estas interrogantes están traducidas en este documento, a través de la presentación de los productos y servicios que ofrecemos y sus beneficiarios, el propósito de cada uno, recursos necesarios, metas, indicadores, períodos de ejecución y resultados. Todo esto alineado con el quehacer sustantivo de la organización para su contribución institucional en temas de ética, transparencia y combate a la corrupción, así como los esfuerzos y apoyo de otras áreas transversales.

### La fundamentación de este plan tiene como base la siguiente:

#### 1. La constitución de la República

Artículo 138.- Principios de la Administración Pública. La Administración Pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado.

Artículo 146.- Proscripción de la corrupción. Se condena toda forma de corrupción en los órganos del Estado.

## 2. Ley de Estrategia Nacional de Desarrollo

Artículo 7. Primer Eje que procura un Estado Social Democrático de Derecho.- “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local”.

## 3. Decreto No. 486-12

Artículo 1.- Objeto. Se crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), como órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información, en el ámbito administrativo gubernamental.

Para la formulación de este plan Estratégico se desarrollaron jornadas y acciones participativas con grupos de interés internos y externos con dos propósitos fundamentales:

1. Realizar una retroalimentación sobre el desempeño de la gestión 2015-2018, período del plan estratégico vigente, a fin de aprender de las experiencias, identificar y considerar oportunidades de mejora para la nueva planificación y
2. Para la co-creación y coordinación de prioridades y nuevos retos que debe asumir la institución en este nuevo periodo 2019-2021.

La ejecución de este plan institucional se hará de manera gradual desde 2019 hasta el 2021 en planes operativos anuales que permitan especificar, de forma explícita, las actividades necesarias para la consecución del plan estratégico, el cumplimiento de la misión y el logro de la visión institucional.

Para esta planificación estratégica se han considerado como parte de las fuentes e instrumentos de información la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible” y los conceptos socializados en el taller “Calidad del Servidor Público” impartido por el Catedrático Manuel Villoria.

Además, previo al inicio de la formulación del nuevo plan, se realizaron jornadas con las áreas sustantivas de la DIGEG para retroalimentación sobre experiencias de la ejecución del plan estratégico vigente (2015-2018), a fin de documentar y analizar hallazgos y oportunidades de mejoras. Con el mismo fin se consultó la opinión de grupos de interés externos.

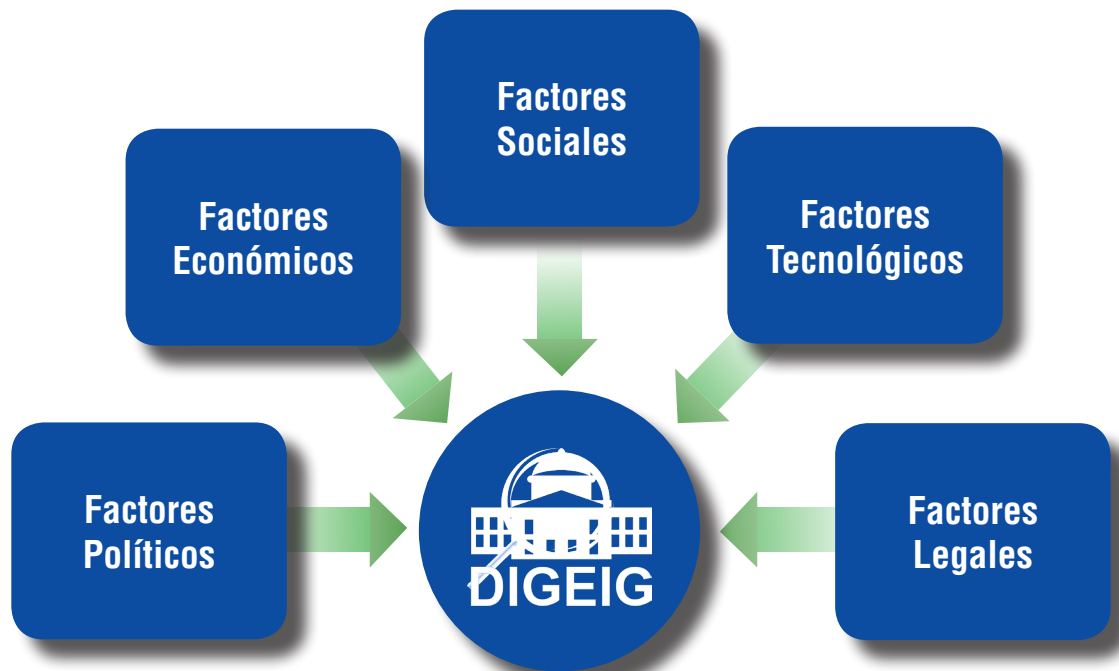


## 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LA DIGEIG

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) es una institución pública creada mediante el decreto 486-12, emitido por el Presidente Danilo Medina Sánchez. Su responsabilidad frente al Estado Dominicano y la ciudadanía es velar para que la administración pública asuma un comportamiento ético y transparente.

En ese sentido, es necesario considerar las condiciones externas de la DIGEIG, a fin de identificar los factores que pudieran constituirse en oportunidades y amenazas, para la obtención de buenos resultados.

Para evaluar el contexto en el cual se desenvuelve la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), se han tomado en consideración los factores que influyen o influirán de manera positiva o negativa en su desempeño durante el período que abarca este plan estratégico. Dichos factores externos se clasifican en cinco categorías: Políticos, económicos, sociales, tecnológicos y legales (ver esquema 1), los cuales se analizan a continuación:



Esquema 1. Factores Externos - DIGEIG

## 1.1. Factores Políticos

Los factores políticos se relacionan con las acciones de los estamentos del poder estatal y de las entidades que participan en el ambiente político, las cuales pueden facilitar u obstaculizar el logro de los objetivos de la DIGEIG.

La República Dominicana cuenta con un Estado democrático, donde el pueblo elige cada cuatro (4) años al presidente que lo representa; asimismo, se renuevan las Cámaras Legislativas, las autoridades municipales y existen mecanismos institucionales para la renovación del Poder Judicial.

Un cambio de gobierno podría impactar fuertemente a la DIGEIG, dado que es creada por un decreto presidencial, pendiente de que el Congreso apruebe el proyecto de Ley que elevará su base legal. En el 2018 fue aprobada la Ley de Partidos, donde se prohíben la violencia, amenazas, coacciones, engaños, desinformación, sobornos o dádivas a los ciudadanos para obtener votos a favor o en contra de determinado candidato. La Ley de Partidos regula también las deducciones a salarios de los empleados públicos o de empresas privadas, y el uso de los bienes y fondos públicos en provecho partidario.

Esta ley contribuirá a la disminución del clientelismo político, que forma parte de las estrategias de captación de votos de los partidos y que representa, para una parte de la población, un medio de obtener bienes, servicios, recursos y empleos.

Las debilidades burocráticas del sistema político dominicano contribuyen a un estilo de gestión que reniega de la disciplina y el rendimiento de cuentas, convirtiéndose en un obstáculo para los esfuerzos de propiciar un comportamiento ético y transparente en la administración pública.

Por otro lado, el índice de percepción de la corrupción de Transparencia Internacional calificó a la República Dominicana entre los 50 países más corruptos con 29 puntos de 100, ocupando el lugar 135 de 180 países.

De acuerdo a Attali (2010), uno de los principales obstáculos que enfrenta la gobernabilidad democrática en América Latina es la falta de confianza en las instituciones y la percepción de la corrupción como un acto generalizado en toda la vida pública. Para la DIGEIG constituye un reto mejorar los niveles de confianza de la ciudadanía en las entidades del Estado, ya que son elementos que no pueden ser controlados directamente por ella y repercuten en la percepción de la población sobre su desempeño.

## 1.2. Factores Económicos

Los factores económicos tienen que ver con las situaciones de la economía nacional e internacional que pueden incidir de manera positiva o negativa en el desempeño de la institución.<sup>1</sup>

De acuerdo al Banco Central la economía dominicana ha promediado 6.7% de crecimiento en el primer semestre de 2018. Dicho crecimiento económico de enero-junio 2018 es el más alto en la región de América Latina.<sup>2</sup>

La tasa de pobreza disminuyó de 32 por ciento en 2015 a 30 por ciento en 2016, de acuerdo a cálculos oficiales y para el 2018 la tasa de desempleo descendió a 5.1 por ciento, cerca de su mínimo histórico.<sup>3</sup>

El Fondo Monetario Internacional indica que existen riesgos para la economía a raíz del alza de los precios mundiales del petróleo, condiciones financieras mundiales más restrictivas de lo previsto y una demanda externa más débil de lo esperado. El desafío de la República Dominicana yace en la creación de políticas contra estos riesgos, elevar el crecimiento potencial y reducir aún más la pobreza y la desigualdad.

En agosto de 2012 se promulgó el Decreto 499-12, el cual promueve la austeridad en todas las instituciones que conforman la administración del gobierno central, con ciertas excepciones. La finalidad de este decreto es mantener el nivel de gasto del gobierno ajustado a las apropiaciones presupuestarias institucionales (ART. 2). El mismo prohíbe que las entidades públicas centralizadas y descentralizadas comprometan gastos sin contar con las correspondientes apropiaciones presupuestarias consignadas en las cuotas periódicas de compromisos aprobadas por el Ministerio de Hacienda.

---

1- <http://www.bancomundial.org/es/country/dominicanrepublic/overview#3>

2- <https://www.bancentral.gov.do/a/d/4043-economia-dominicana-crece-73-en-el-mes-de-junio-promediando-67-en-el-primer-semestre-de-2018>

3- <https://www.imf.org/es/News/Articles/2018/02/14/mcs21418-dominican-republic-staff-concluding-statement-of-the-2018-article-iv-mission>

### 1.3. Factores Sociales

#### Inversión social

Un estudio del Banco Mundial indica que el gasto social en la República Dominicana es bajo comparado con el estándar regional, aunque ha aumentado con respecto a otros sectores, en el contexto de una generación de ingresos relativamente limitada.<sup>4</sup>

El estudio “Estrategia Nacional de Desarrollo: un diagnóstico con enfoque sectorial” del Observatorio Político Dominicano (OPD), entidad adscrita a la Fundación Global Democracia y Desarrollo (FUNGLODE), señala que el 48% de la inversión pública contemplada en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END) se encuentran dirigida al desarrollo social del país. El diagnóstico señala que de los cuatro ejes establecidos en la END 2030, el social tuvo la mayor cantidad de proyectos de inversión pública con un total de 494, frente a los 24 del institucional, los 109 del productivo y los 13 de medio ambiente.<sup>5</sup>

El Informe sobre Desarrollo Humano 2016, “Desarrollo humano para todas las personas”, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) refleja que República Dominicana continúa clasificado en el renglón de Desarrollo Humano Alto, ubicándose en la posición 99 de 188 países, mejorando 2 posiciones con relación al informe de 2015 cuando obtuvo la posición 101.<sup>6</sup>

El Índice de Desarrollo Humano (IDH) de la República Dominicana disminuye en un 21.7%, cuando se ajusta a la desigualdad, siendo la dimensión de ingreso la que presenta mayor desigualdad en las oportunidades de desarrollo seguida por la dimensión de educación y la salud.

---

4- <http://documents.worldbank.org/curated/en/301811481618376794/pdf/DR-Policy-Notes-in-Spanish-FINAL.pdf>

5- <http://hoy.com.do/el-48-de-la-inversion-publica-es-gasto-social/>

6- <https://www.diariolibre.com/economia/republica-dominicana-mejora-dos-posiciones-en-indice-de-desarrollo-humano-LA6640739>

## 1.4. Factores Tecnológicos

Los factores tecnológicos hoy en día inciden de manera determinante en el logro de los resultados de las organizaciones; es por ello que dentro del análisis de factores externos es de suma importancia considerarlos.

El presidente Danilo Medina ha impulsado la digitalización de la República Dominicana a través del lanzamiento de la Republica Digital. Este proyecto ha permitido el acceso a importantes servicios públicos en las áreas de educación, salud, transporte, seguridad, comercio y transparencia. Esto contribuye al ahorro de tiempo y recursos económicos para los ciudadanos y las instituciones en la gestión de estos servicios.

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC) creó en el 2013 el índice de tecnologías de la información y la comunicación y del gobierno electrónico (ITICge). Con esta medición se mide el avance del uso de las modernas tecnologías de información en las instituciones públicas.<sup>8</sup> El desarrollo del ITICge es de mucha importancia para una administración pública ética y transparente.

**REPÚBLICA DIGITAL**

¿QUÉ ES REPÚBLICA DIGITAL? | ¿CÓMO PARTICIPAR? | SERVICIOS EN LÍNEA | ACTIVIDADES | BLOG | PRENSA

¿QUÉ BUSCAR? [input] [button]

Inicio | Contacto | Mapa del sitio

SERVICIOS EN LÍNEA

### PRESIDENTE ANUNCIA NUEVOS SERVICIOS

Se suman 34 nuevos servicios en acto celebrado en Santiago.

Ver más

PRIMICIAS de nuestros envejecientes: CONAPE aplica innovaciones tecnológicas en la atención al pi...

### EJES DE REPÚBLICA DIGITAL

Esta iniciativa está fundamentada en cuatro ejes principales y dos transversales.

EDUCACIÓN	ACCESO	PRODUCTIVIDAD Y EMPLEO	GOBIERNO DIGITAL ABIERTO Y TRANSPARENTE
Mayor aprendizaje con mayores recursos para la enseñanza, en un ambiente agrasante, gratificante y personalizado.	Promover el despliegue de infraestructura, a nivel nacional, que garantice el acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación.	Mejorar los niveles de competitividad de los empresarios de sector informal conectando los micro, pequeños y medianos negocios a la economía digital.	Garantizar más aplicación, competitividad y transparencia en los servicios públicos.
9 PROYECTOS EN EJECUCIÓN	3 PROYECTOS EN EJECUCIÓN	5 PROYECTOS EN EJECUCIÓN	5 PROYECTOS EN EJECUCIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>141 escuelas integradas al Linc a Distancia.</li><li>34.876 sesiones de capacitación con docentes y estudiantes.</li><li>3.986 profesores con capacitación y certificación de competencias.</li><li>2.894 docentes a la brecha.</li><li>383.027 beneficiarios de las...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>223 puntos Wi-Fi a nivel nacional.</li><li>18 puntos de la E-10012.</li><li>5.000 km de fibra óptica (red nacional).</li><li>24.000 kilómetros de fibra óptica.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>130.714 beneficiarios TIC en empresas informales.</li><li>11.140 empresas formalizadas.</li><li>2.000 pequeños empresarios de sectores informales con acceso al TIC.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>100 servicios en línea.</li><li>80 aplicaciones desarrolladas.</li><li>40 cuestionarios online con datos reales.</li><li>Transparencia del Estado.</li><li>100.000 ciudadanos con acceso a...</li><li>100.000 ciudadanos con acceso a...</li></ul>

7- <http://almomento.net/republica-digital-progreso-y-modernizacion-de-rd/>

8- <https://www.listindiario.com/la-republica/2014/07/14/329708/la-agenda-digital-de-republica-dominicana>

## 1.5. Factores Legales

Los aspectos legales juegan un rol preponderante en el desempeño de la DIGEIG, dada la naturaleza de ente fiscalizador del accionar del funcionariado público, desde la perspectiva de un comportamiento pulcro y diáfano en el manejo de los recursos del Estado puestos bajo su responsabilidad. Atendiendo a estas consideraciones, se presenta a continuación información relativa a las disposiciones internas y convenios internacionales que proporcionan un marco legal para el trabajo de la institución.

### Normativa Jurídica de la DIGEIG

- **Ley 550-14**, de fecha 19 de diciembre de 2014, que establece el Código Penal de la República Dominicana.
- **Ley 311-14**, de fecha 8 de agosto de 2014, sobre la Declaración Jurada de Patrimonio y su Reglamento 92-16.
- **Ley 107-13**, de fecha 06 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- **Ley 41-08**, de fecha 16 de enero de 2008, de Función Pública y que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.
- **Ley 5-07**, de fecha 21 de diciembre de 2006, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- **Ley 176-07**, de fecha 17 de julio de 2017, sobre el Distrito Nacional y los Municipios.
- **Ley 10-07**, de fecha 8 de enero de 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- **Ley 448-06**, de fecha 8 de diciembre de 2006, sobre Soborno en el Comercio y la Inversión.
- **Ley 340-06**, de fecha 18 de agosto de 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- **Ley 200-04**, de fecha 28 de julio de 2004, sobre Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento Núm. 130-05.
- **Decreto 486-12**, de fecha 12 de agosto de 2012, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

- **Decreto 143-17**, de fecha 26 de abril de 2017, sobre conformación de las Comisiones de Ética Pública y Reglamento Operativo de las Comisiones De Ética Pública (CEP).
- **Decreto 144-17**, de fecha 26 de abril 2017, sobre el Día Nacional de la Ética.
- **Resolución 1/2018**, de 29 de junio de 2018, sobre Políticas de Estandarización Portales de Transparencia.
- **Resolución 2/2012**, de 7 de diciembre de 2012, sobre Registro y Ordenamiento de las Oficinas de Acceso a la Información Pública por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- **Resolución 3/2012**, de fecha 7 de diciembre de 2012, sobre Implementación de la Matriz de Responsabilidad Informacional de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Convención Interamericana contra la Corrupción (CICC).
- Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de Estados Unidos Americanos (OEA).
- Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción-UNCAC (CNUCC).
- Declaración de Guatemala para una Región Libre de Corrupción.
- Declaración de Mecanismo de Seguimiento a la Implementación y cumplimiento de los compromisos de los cuales somos signatarios.
- Iniciativa de Gobierno Abierto.

## 2. ANÁLISIS INTERNO DE LA DIGEIG

El análisis interno examina las condiciones bajo las cuales se verifican los procesos de trabajo generadores de los productos de las organizaciones, ya sean bienes o servicios (ver esquema 2), con la finalidad de determinar los niveles de excelencia operativa en el desempeño de sus responsabilidades para agregar valor en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos y extranjeros que habitan en nuestro país, en el caso de la DIGEIG.



Esquema 2. Factores considerados en el Análisis Interno de la DIGEIG

A continuación se describen dichos factores:

Con respecto al mobiliario de oficina y los equipos informáticos, se cuenta con la disponibilidad necesaria para desempeñar sus funciones apropiadamente.

### 2.1. Recursos Financieros

Actualmente, la DIGEIG depende del presupuesto general del Ministerio de la Presidencia.



## 2.2. Recursos Humanos

En la actualidad, la DIGEIG tiene una nómina aproximada de 140 empleados incrementada en 80 empleados en el año 2017. Esto se debe a la demanda de las actividades propias a las funciones que le corresponden y, por ende, de las tareas que se realizan en las diversas áreas de la institución. La jornada laboral es de 8:00 am – 3:00 pm.

En cuanto al reclutamiento y selección del personal, se realizan concursos externos e internos.

Es importante destacar el hecho de que se evalúa el desempeño del personal de carrera, en colaboración con el Ministerio de Administración Pública, y se evalúa a nivel interno al personal que no es de carrera, que tiene más de un año en la institución.

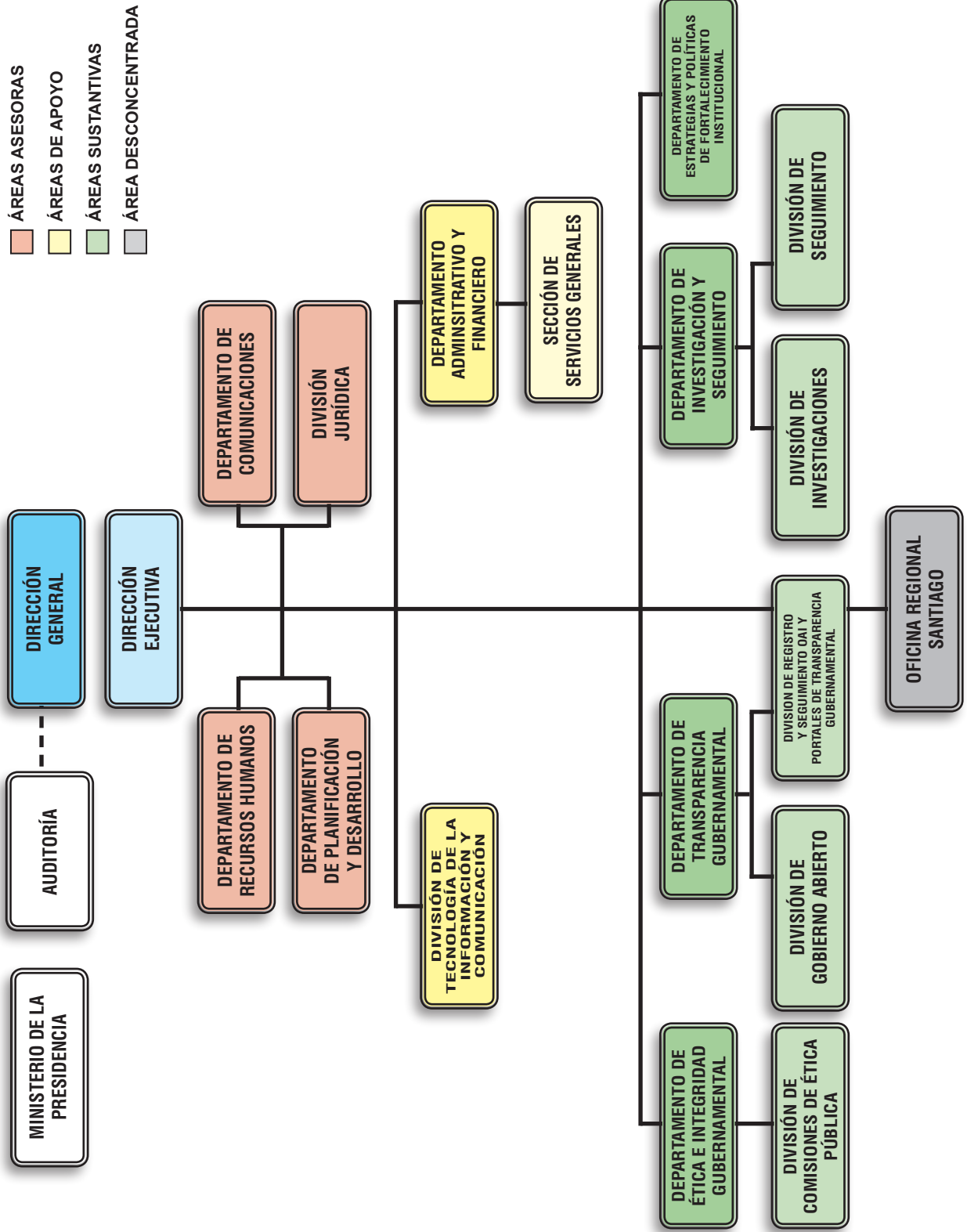
Como establece la ley de función pública, a los empleados se les otorgan sus vacaciones pagadas, cuentan con el seguro básico de salud, así como con un salario competitivo.

Actualmente, se cuenta con un programa de capacitación, basado en las necesidades de las áreas. Dicho programa podría ser implementado a un mayor nivel de rigurosidad, permitiendo que el personal se capacite en el momento oportuno.

## 2.3. Estructura Organizaiva

La institución cuenta con una estructura organizacional aprobada por el Ministerio de Administración Pública, la misma está en proceso de reforma.

Actualmente, la DIGEIG es una institución que depende del Ministerio de la Presidencia. Tiene un Director General y un Director Ejecutivo, nombrados por decreto. Se dispone de una estructura organizaiva, la cual está en proceso de cambios atendiendo a la determinación de nuevas estrategias institucionales y a oportunidades de mejora institucional que han sido identificadas.



Esquema 3. Estructura Organizativa DIGEIG, aprobada por el MAP en mayo de 2014

### 2.3.1. Breve descripción de las áreas sustantivas

Las áreas sustantivas son aquellas cuyo desempeño incide de forma directa sobre la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés vinculados a la DIGEIG.

#### Ética e Integridad Gubernamental

Esta área es la encargada de “desarrollar y fomentar programas y políticas que contribuyan al desarrollo de una cultura de ética e integridad en la Administración Pública”. Supervisa el establecimiento y funcionamiento de las comisiones de ética pública en las instituciones del Estado, así como su capacitación.

#### Transparencia Gubernamental

El área de transparencia gubernamental es la responsable de “Coordinar políticas y acciones para fortalecer la Transparencia y el Gobierno Abierto en cumplimiento de las leyes, normativas y acuerdos internacionales vigentes en la República Dominicana”, como de dar seguimiento a la aplicación de la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Tiene bajo su responsabilidad la evaluación de la información subida en los portales de transparencia de las instituciones.

#### Investigación y Seguimiento a Denuncias

Esta área tiene como responsabilidad principal “Investigar, dar respuesta y seguimiento a denuncias sobre supuestas violaciones en perjuicio del Estado, la Sociedad Dominicana o los Servidores Públicos”.

# OFICINAS REGIONALES



## 2.4. Análisis de la Comunicación

La comunicación es un eje transversal en el mundo moderno, por lo cual analizar estos elementos en la institución permitirá tener una percepción más acabada de las estrategias implementadas hasta el momento y su repercusión.

### 2.4.1. Interlocutores de la organización

Como lo establece el Decreto que le da origen, la vocería de la institución es función del Director General y de quien éste delegue.

### 2.4.2. Presencia en medios

La DIGEIG cuenta con un programa de radio llamado Bien Hacer Radio, con su slogan "Ni más ni menos". Se transmite en las emisoras de radio de los Centros Tecnológicos Comunitarios.

La institución tiene un alto nivel de presencia en los medios digitales y redes sociales. En la actualidad cuenta con:



- Página web institucional: [digeig.gob.do](http://digeig.gob.do)
- Página de Gobierno Abierto: [gobiernoabierto.do](http://gobiernoabierto.do)
- Página de Datos Abiertos: [datos.gob.do](http://datos.gob.do)
- Página del Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública: SAIP.gob.do
- Redes sociales y medios digitales: Youtube, Twitter, Facebook, Flickr, Soundcloud y Scribd.

## 2.5. Alianzas y/o Acuerdos Interinstitucionales

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental ha establecido diversos acuerdos con instituciones públicas y privadas, de cara a fortalecer el cumplimiento de su misión en el gobierno dominicano.

Al momento de la realización de este Plan Estratégico, la DIGEIG cuenta con acuerdos para el diseño de programas de capacitación de servidores públicos en áreas de transparencia, gobierno abierto, ética y conflictos de intereses, y la promoción de dichos temas; acuerdos para promover la eficiencia del Sistema 311 y el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos; acuerdos para potenciar la integridad y acceso a la información en las contrataciones públicas y acuerdos para promover los valores en el sector educativo.

### 3. ANALISIS SITUACIONAL

#### 3.1. Metodología análisis situacional

El análisis situacional fue hecho a través de consultas departamentales e interdepartamentales.

En una primera etapa, el Departamento de Planificación se reunió con cada departamento de la institución para poder evaluar los obstáculos y las facilidades que le permitieron ejecutar el Plan Estratégico 2015-2018. En estos encuentros los integrantes de los departamentos expresaron sus opiniones y sugerencias en torno a la labor que realizan. Las opiniones recurrentes fueron catalogadas como Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas y tomadas en consideración para el resumen del FODA.

En una segunda etapa se organizó un encuentro institucional con representantes de cada departamento de la institución, a fin de evaluar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de cada eje institucional vigente hasta el momento.

Ambos insumos fueron analizados y resumidos. El cuadro a continuación revela la versión concisa del análisis FODA, tomando en consideración los aspectos más frecuentes y relevantes.



## 3.2. Análisis Diagnóstico Situacional

# Análisis Situacional

### FORTALEZAS

La DIGEIG cuenta con una imagen institucional conocida por el sector público y la sociedad civil. Por igual, la DIGEIG ha suscrito acuerdos y alianzas interinstitucionales e internacionales para el logro de la misión institucional. La institución tiene disponible herramientas para recibir solicitudes de información pública, las denuncias y quejas de los ciudadanos. La DIGEIG tiene a su disposición el decreto 143-17 para el funcionamiento de las Comisiones de Ética Pública y la ley 200-04 de libre acceso a la información pública.



### OPORTUNIDADES

La misión de la DIGEIG está respaldada por la voluntad gubernamental, organismos internacionales y la sociedad civil, que velan por la disminución de la corrupción administrativa. Actualmente, las iniciativas República Digital y la línea 311 son vías de mayor facilidad para la transparencia administrativa y recepción de denuncias.

### DEBILIDADES

El Decreto 486-12 limita el alcance de la DIGEIG al gobierno central, por otro lado, la DIGEIG no tiene carácter sancionador, por lo que las conclusiones de los informes de las investigaciones tienen carácter preliminar. En general, como institución de reciente creación, la DIGEIG aún experimenta retos en torno a la disponibilidad de recursos económicos y humanos para el fortalecimiento institucional y el desempeño de sus funciones.



### AMENAZAS

La alta movilidad laboral presenta una amenaza a las Comisiones de Ética Pública, estructura central de la DIGEIG, y a la misma dirección por la fuga de talentos. Otro desafío es la población fuera del sector gubernamental que desconoce a la DIGEIG y los canales de denuncia. También se ha identificado la falta de un régimen de consecuencias para la Ley 200-04 y la falta de un seguimiento a las recomendaciones hechas por la DIGEIG posterior a las investigaciones.



### 3.3. Filosofía Institucional



## MISIÓN

Generar un cambio de cultura en la gestión gubernamental basada en el fomento de la ética, integridad y la transparencia para contribuir al bien común de la República Dominicana.

## VISIÓN

Ser referente ético por excelencia, capaz de ejercer de forma eficaz la rectoría de la integridad y transparencia; garantizando la prevención de la corrupción administrativa en el Estado Dominicano.

## VALORES

- **Confidencialidad:** No dar a conocer la información reservada.
- **Responsabilidad:** Ser responsable, rendir cuentas, mantener los compromisos y cumplir con los deberes del servicio público.
- **Integridad:** Trabajar de manera dedicada, entregándose al cumplimiento de sus tareas de forma impecable.
- **Transparencia:** Aportar información oportuna y de confianza sobre el servicio público, accesible a todos los actores relevantes.
- **Eficacia:** Conseguir los objetivos definidos en el lugar de trabajo o unidad.
- **Rectitud:** Cualidad de la persona que es justa en el sentido moral.



### 3.4. Catálogo de Servicios de la DIGEIG

#### SERVICIOS DE LA DIGEIG



La DIGEIG ofrece una amplia gama de servicios para la administración pública y la ciudadanía. Entre estos se pueden citar:

#### Acompañamientos para:

- Conformación de Comisiones de Ética Pública
- Gestión y prevención de Conflictos de Intereses
- Instalación de Oficinas de Acceso a la Información (OAI)
- Estandarización de subportales de transparencia

#### Asesorías:

- A Comisiones de Ética Pública (CEP)
- Sobre temas de ética e integridad
- Sobre temas de Transparencia Gubernamental

#### Capacitación en:

- Ética Pública e Integridad
- Transparencia Gubernamental

#### Otros servicios:

- Desarrollo de actividades educativas para fomento de temas éticos.
- Asistencia para el desarrollo de un sistema de gestión y mitigación de riesgos de corrupción.
- Recepción de propuestas para los planes de acción de Gobierno Abierto.
- Mediación en los conflictos sobre solicitudes de acceso a la información pública denegada o entregada de forma incompleta.
- Recepción y tramitación de demandas y quejas, en las mesas de diálogo IPAC.
- Investigación de denuncias relativas a corrupción administrativa, conflictos de intereses, faltas a la ética y transparencia gubernamental.
- Seguimiento a respuesta de las recomendaciones de investigación remitidos a las instancias correspondientes.

### 3.5. Clientes Beneficiarios

#### CLIENTES BENEFICIARIOS



- Instituciones del Gobierno Central
- Instituciones descentralizadas
- Gobierno Local (Ayuntamientos y juntas distritales)
- Órganos constitucionales
- Instituciones Autónomas
- Responsables de Acceso a la Información
- Comisiones de Ética Pública
- Servidores Públicos en general
- Ciudadanía
- Sociedad Civil

### 3.6. Compromisos de la DIGEIG

#### COMPROMISOS DE LA DIGEIG



- Ser un modelo a seguir en la administración pública en el comportamiento ético
- Velar efectivamente por la integridad y transparencia gubernamental
- Prevenir los actos anti-éticos de corrupción por parte de funcionarios del Estado Dominicano
- Cultivar en la sociedad dominicana valores que impacten positivamente el comportamiento ético en el Estado

## 4. PERFILES ESTRATÉGICOS

### 4.1. Ejes Estratégicos



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## 4.2. Objetivos Estratégicos

### ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

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

### TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

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.

### INVESTIGACION Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

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 auditorías de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD).

### FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

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

### EDUCACION EN VALORES

Impactar a los docentes y personal directivo de las instituciones educativas y crear alianzas estratégicas con los medios y profesionales de la comunicación para la construcción de una práctica ética basada en valores.

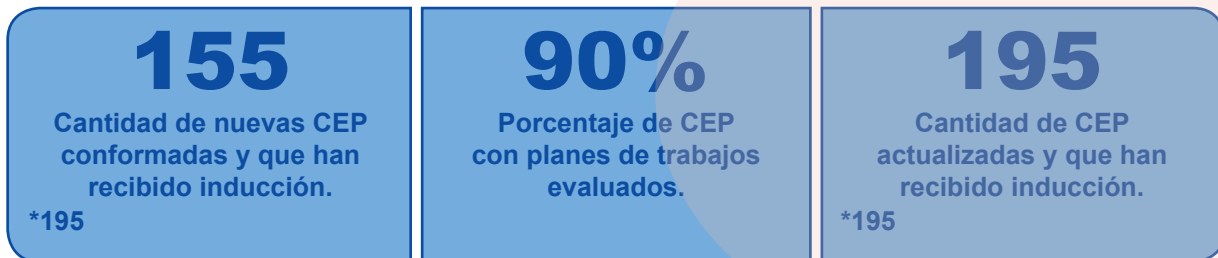
### 4.3. Eje I -Ética e Integridad Gubernamental

**EJE  
1**

## ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

\*Línea base

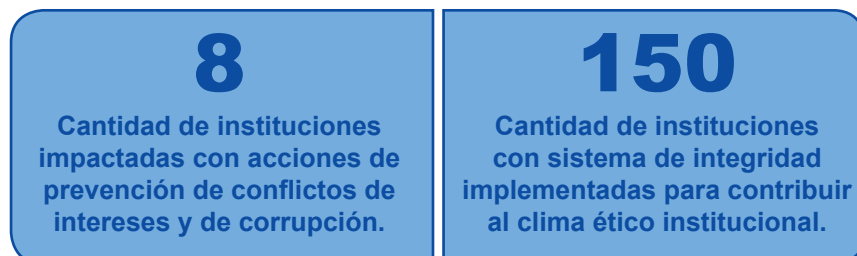
### Conformación y Fortalecimiento de las CEP



### Implementación de programas de formación y sensibilización en la Administración Pública en temas de ética e integridad gubernamental.



### Desarrollo y fortalecimiento de políticas e iniciativas para la prevención y reducción de faltas éticas y corrupción en la administración pública.

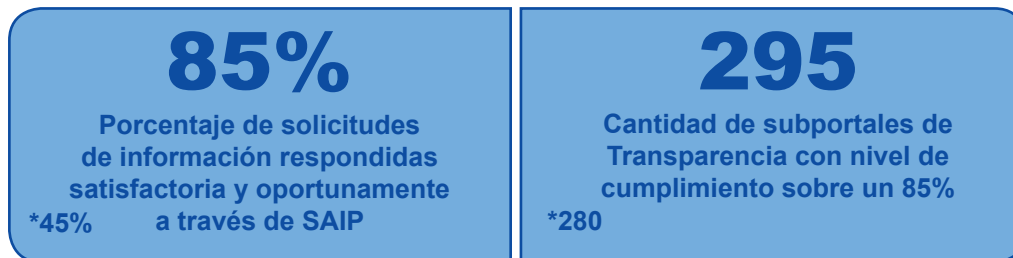


#### 4.4. Eje II -Transparencia Gubernamental

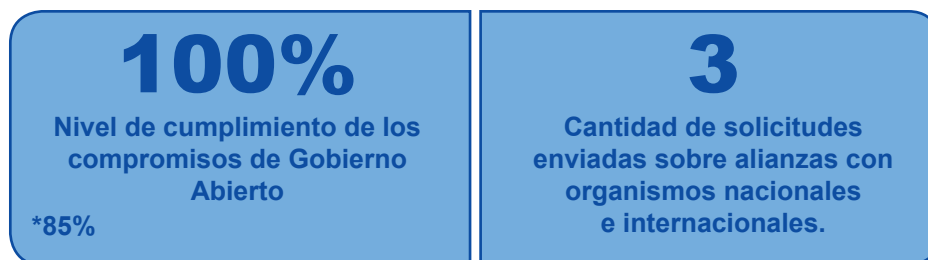
## **EJE 2** **TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL**

\*Línea base

### Afianzamiento del cumplimiento de la Ley 200-04



### Desarrollo y fortalecimiento de políticas e iniciativas de Gobierno Abierto y seguimiento al cumplimiento de los compromisos nacionales e internacionales en temas de transparencia gubernamental.



### Consolidar la Transparencia como un componente educacional importante para el desarrollo del país



#### 4.5. Eje III -Investigación y Seguimiento

## **EJE 3** INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

\*Línea base

Implementación de procesos de investigación de denuncias sobre supuestas violaciones al régimen ético y disciplinario, en perjuicio del Estado, la sociedad o los servidores públicos.

**100%**

Porcentaje de denuncias concluidas

\*80%

Gestión del Seguimiento a los casos de denuncias sometidos a las instancias públicas correspondientes.

**100%**

Porcentaje de los casos en seguimiento.

\*100%

Impulsar las recomendaciones de informes finales de auditorías de la Cámara de Cuentas.

**100%**

Porcentaje de las instituciones bajo seguimiento.

\*100%

#### 4.5. Eje IV -Fortalecimiento Institucional

# EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Mantener una comunicación externa fortalecida, integral, efectiva, educativa, participativa e influyente.



**3**

Cantidad de grupos de interés analizados

**2**

Nivel de Impacto de las variables de comunicación interna



Fortalecer la comunicación integral entre los distintos niveles de la DIGEIG.

Fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera



**90%**

\*85

Porcentaje del presupuesto ejecutado

Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y sistemas de información y comunicaciones.

**40%**

Porcentaje de implementación de la Norma ISO 27001

**15**

Cantidad de mejoras implementadas en servicios institucionales e infraestructura a partir de normativas y buenas practicas TIC

**25**

Cantidad de Sistemas desarrollados, procesos automatizados, implementados o actualizados

**5**

\*3

Cantidad de certificaciones logradas en normativas TIC nacionales



## Fortalecimiento de la gestión humana

Porcentaje de cumplimiento  
de los indicadores SISMAP



**95%**

\*93

Tendencia de nivel de cumplimiento  
acorde al modelo anterior  
del SISMAP

**90%**

\*99

Tendencia considerada con el  
anterior método "Evaluación del  
Desempeño por Factores



Porcentaje del Personal con  
Calificación del Desempeño  
por encima de 90 pts.

Índice de Satisfacción  
de Personal



**90%**

\*82

## Implementación y desarrollo de un programa de gestión ecológica

Implementación y  
desarrollo de un programa  
de gestión ecológica



**5%**

Porcentaje de reducción  
de consumo de recursos

## Fortalecimiento del Desarrollo Institucional

Porcentajes de metas  
evaluadas por plan



**100%** \*100

**9**



Cantidad de servicios  
mejorados

Cantidad de solicitudes  
de cooperación enviadas  
a organismos nacionales  
e internacionales



**6**

## Ejecución de Servicios Jurídicos

Porcentaje de solicitudes  
de servicios jurídicos  
respondidas.



**100%**

# EJE 5

## EDUCACIÓN EN VALORES

Impulsar una cultura de probidad y valores en la comunidad educativa, la familia, los medios de comunicación y la ciudadanía en general.

**120**

Cantidad de centros educativos con líderes formados.

**600**

Cantidad de docentes y directivos formados.

**30**

Cantidad de líderes de opinión sensibilizados y comprometidos

**900**

Cantidad de padres sensibilizados

## 5. PLAN ESTRATÉGICO DIGEIG 2019-2021

### DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Creada mediante Decreto No. 486-12, de fecha 21 de agosto de 2012



#### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2019-2021

Departamento de Ética e Integridad Gubernamental

Eje Estratégico: Ética e Integridad Gubernamental													
Linea Estratégica	Productos / Servicios Institucionales	Resultados Esperados	Indicador	Linea Base	Meta al 2021	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	Meta por año			Requerimientos Financieros	Otros Requerimientos
									2019	2020	2021		
Conformación y fortalecimiento de las CEP	Acompañamiento en la conformación de las Comisiones de Ética Pública (CEP)	CEP funcionales en instituciones del gobierno central	Cantidad de nuevas CEP conformadas y que han recibido inducción	195	155	Certificado de validación Comunicaciones Correos Minutas de reuniones Registros de asistencia	División de CEP Departamento de ética e Integridad gubernamental	Dirección Ejecutiva Departamento de Comunicaciones Departamento administrativo Instituciones públicas	30	50	75	Personal técnico especializado Capacitaciones especializadas Equipos tecnológicos Sistema para gestión de las CEP	Materiales audiovisuales Compromiso de instituciones convocadas Normativas para gestión de las CEP
	Funcionamiento de las Comisiones de Ética Pública (CEP)		Porcentaje de CEP con planes de trabajos evaluados	90%	90%	Reportes de evaluaciones trimestrales realizadas Comunicaciones Correos	División de CEP Departamento de ética e Integridad gubernamental		90%	90%	90%	Infraestructura adecuada Transporte para el personal ir a las instituciones Material gastable	
Implementación de programas de formación y sensibilización en la Administración Pública en temas de ética e integridad gubernamental		Servidores públicos formados y sensibilizados sobre la ética y la integridad gubernamental	Cantidad de CEP actualizadas y que han recibido inducción	195	195	Certificado de validación Comunicaciones Correos Minutas de reuniones Registros de asistencia	División de CEP Departamento de ética e Integridad gubernamental	Dirección Ejecutiva Departamento de Comunicaciones Departamento administrativo Instituciones públicas	0	182	13	Viáticos Alquiler mobiliario Alimentos y bebidas	
	Formulación de programas de contenido ético y temas afines para su desarrollo en las instituciones públicas		Cantidad de servidores públicos sensibilizados u formados en ética e integridad gubernamental	1500	1500	Registro de asistencia Cuadro control de capacitaciones	Coordinación de Capacitación Departamento de ética e Integridad gubernamental		500	500	500	Personal técnico especializado Capacitaciones especializadas Equipos tecnológicos Sistema para manejo de base de datos de capacitaciones Transporte para el personal ir a las instituciones Material gastable Viáticos Alquiler mobiliario	Cooperación con el INAP Materiales audiovisuales Aceptación a convocatorias Estructura departamental actualizada
	Ejecución de actividades formativas para el fomento de temas de ética e integridad		Cantidad de instituciones sensibilizadas y formadas en ética e integridad gubernamental	150	150	Registro de asistencia Cuadro control de capacitaciones	Coordinación de capacitación Departamento de ética e Integridad gubernamental		50	50	50	Material gastable Viáticos Alquiler mobiliario	

Desarrollo y fortalecimiento de políticas e iniciativas para la prevención y reducción de faltas éticas y corrupción en la administración pública	Acompañamiento a la gestión y prevención de Conflictos de Intereses	Políticas e iniciativas eficaces implementadas en las instituciones para prevención de faltas éticas y corrupción en la administración pública	Cantidad de instituciones impactadas con acciones de prevención de conflictos de intereses y de corrupción	.	8	Matriz de seguimiento a los instrumentos de integridad	Departamento de ética e integridad gubernamental	Dirección General Dirección Ejecutiva Instituciones públicas	0	3	5	Asesoría externa Transporte Materiales Informativos Papelería Audiovisuales Equipos Informativos	Desarrollo de instrumentos de integridad Compromiso Instituciones intervinidas
	Desarrollo de estrategias de seguimiento y monitoreo al funcionamiento de las instituciones públicas		Cantidad de instituciones con sistema de integridad (Código de Ética Institucional, Código de Pautas Éticas, Buzón de Denuncias, Encuesta de Clima Ético) implementados que contribuyan al clima ético institucional	.	150	Matriz de seguimiento a los instrumentos de integridad	Departamento de ética e integridad gubernamental	Dirección General Dirección Ejecutiva Instituciones públicas	50	50	50	Asesoría externa Transporte Materiales Informativos Papelería Audiovisuales Equipos Informativos Viáticos alquiler mobiliario Alimentos y bebidas	Desarrollo de instrumentos de integridad Compromiso Instituciones intervinidas

**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

Creada mediante Decreto No. 486-12, de fecha 21 de agosto de 2012



**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2019-2021**  
Departamento de Transparencia Gubernamental

Eje Estratégico: Transparencia Gubernamental

Objetivo Estratégico: 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.

Línea Estratégica	Productos / Servicios Institucionales	Resultados Esperados	Indicador	Línea Base	Meta al 2021	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	Meta por año			Requerimientos Financieros	Otros Requerimientos
									2019	2020	2021		
Afirmamiento del cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y las demás normativas complementarias sobre el tema en toda la Administración Gubernamental	Acompañamiento en la instalación de las Oficinas de Acceso a la Información (OAI) y el seguimiento y evaluación a las Oficinas de Acceso a la Información (OAI) Asesorías en temas de Transparencia Gubernamental Mediación en los conflictos de acceso a la información pública Monitoreo, evaluación y estandarización de los Subportales de Transparencia Implementación, seguimiento y administración del Sistema Único de Solicitud de Información Pública	Intituciones públicas cumpliendo con la Ley 200-04 y las normativas complementarias	Porcentaje de solicitudes de información satisfactoria y oportunamente a través del SAIP	45%	85%	Correos electrónicos Informes Listado de estadísticas generadas en el SAIP	Departamento de Transparencia Gubernamental	Departamento de Recursos Humanos Departamento de Comunicaciones División Jurídica	60%	70%	85%	Contratación de nuevo personal Transporte Equipos tecnológicos	Apoyo del departamento de comunicaciones para reproducción y diagramación de materiales Compromisos y participación interinstitucional Apoyo oficinas regionales DIGEIG
			Cantidad de subportales de transparencia con nivel de cumplimiento sobre 85%	280	295	Listado de Asistencias Fotos	Departamento Administrativo y Financiero	285	390	295	Consultoría Nacionales e Internacionales Capacitaciones en materia de derecho de Libre Acceso a la Información Pública		
Desarrollo y fortalecimiento de políticas e iniciativas de Gobierno Abierto y seguimiento al cumplimiento de los compromisos nacionales e internacionales en temas de transparencia gubernamental	Coordinación e elaboración, implementación del Plan de Acción de Gobierno Abierto Seguimiento y evaluación al Plan de Acción de Gobierno Abierto Implementación de la Iniciativa Participativa Anticorrupción IPAC( Inclusion, seguimiento y evaluación de las instituciones al portal de Datos Abiertos de República Dominicana Elaboración e implementación de programas de cumplimiento de los compromisos nacionales e internacionales en temas de transparencia gubernamental	Una ciudadanía empoderada en las iniciativas de los pilares Gobierno Abierto basado en la participación y colaboración ciudadana	Nivel de cumplimiento de los compromisos de Gobierno Abierto	85%	100%	Foto Listado de asistencia Propuestas levantadas en las consultas Correos electrónicos	Departamento de Comunicaciones TIC Departamento administrativo	Departamento de Comunicaciones TIC	90%	95%	00%	Váticos Transporte Imprevistos Contratación de nuevo personal Equipos tecnológicos Refrigerios	Desarrollo de software en conjunto con el departamento de TIC Apoyo del departamento de comunicaciones para reproducción y diagramación de materiales apoyo de las oficinas regionales DIGEIG Apoyo de los enlaces de Gobierno Abierto
			Cantidad de solicitudes enviadas sobre alianzas con organismos nacionales e internacionales	.	3	Reportes finales de planes de acción Reportes diagnósticos de la formalización del plan de acción							
Consolidar la transparencia como un componente educativo importante para el desarrollo del país	Diseño e implementación de viajes y programas de formación en transparencia gubernamental Creación de espacios de diálogos de interacción gobierno-sociedad civil	Una administración pública transparente y confiable que fomente la participación social en el fortalecimiento de la medición de cuentas	Cantidad de servidores públicos capacitados	1052	3110	Listado de asistencias Fotografías	Departamento de Comunicaciones Departamento administrativo	Departamento de Comunicaciones Departamento administrativo	1060	800	1150	Váticos Transporte Consultorías nacionales e internacionales	Apoyo del departamento de comunicaciones para reproducción de materiales didácticos Apoyo de las oficinas regionales DIGEIG
			Cantidad de capacitación realizadas en sociedad civil	25	70								



**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**  
Creada mediante Decreto No. 486-12, de fecha 21 de agosto de 2012



**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2019-2021**

Departamento de Investigación y Seguimiento de Denuncias

Eje Estratégico: Investigación y Seguimiento													
Objetivo Estratégico: 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)													
Línea Estratégica	Productos / Servicios Institucionales	Resultados Esperados	Indicador	Línea Base	Meta al 2021	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	Meta por año			Requerimientos Financieros	Otros Requerimientos
									2019	2020	2021		
Implementación de procesos de investigación de denuncias sobre supuestas violaciones al régimen ético y disciplinario, en perjuicio del Estado, la sociedad o los servidores públicos	Investigación de denuncias	Demandas de los ciudadanos atendidas, garantizando la confidencialidad de los denunciantes	Porcentaje de denuncias concluidas	80%	100%	Informes de ejecución Comunicaciones	División de Investigación	MAE Externos: denunciante s, instituciones involucradas	100%	100%	100%	Vehículo, personal equipos tecnológicos, herramientas tecnológicas, estaciones de trabajo para .....	Apoyo de la MAE
Gestión del seguimiento a los casos de denuncias sometidos a las instancias públicas correspondientes	Seguimiento a recomendaciones contenidas en informe de investigación	Estatus de casos conocidos hasta su etapa de conclusión para la rendición de cuentas (Cumplimiento del decreto)	Porcentaje de casos en seguimiento	100%	100%	Comunicaciones Oficios a la MAE Registro de denuncias	División de seguimiento	Internos: División de seguimiento Externos: Instituciones involucradas	100%	100%	100%	Transporte	Apoyo de la MAE
Impulsar las recomendaciones de informe finales de auditorías de la Cámara de Cuentas	Seguimiento a las recomendaciones de informe finales de auditorías de la Cámara de Cuentas	Instituciones públicas aplicando las recomendaciones de la CCRD	Porcentaje de las instituciones bajo seguimiento	100%	100%	Comunicaciones a instituciones Oficios a la MAE Registro de informes CCRD	División de seguimiento	Internos: División de seguimiento, división de investigación Externos: instituciones involucradas y externamente CCRD y CGR	100%	100%	100%	Transporte	Apoyo de CCRD y CGR Acuerdos internos MAE, basado en la colaboración interinstitucional

**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**  
Creada mediante Decreto No. 486-12, de fecha 21 de agosto de 2012



**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2019-2021**

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Elevar la calidad y efectividad de los servicios de la DIGEIG, a través del fortalecimiento de capacidades internas y la implementación de estrategias multifuncionales														
Línea Estratégica	Productos / Servicios Institucionales	Resultados Esperados	Indicador	Línea Base	Meta al 2021	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	Meta por año					
									2019	2020	2021			
Mantener una comunicación externa fortalecida, integral, efectiva, educativa, participativa e influyente	Plan de comunicación externa aplicado a los distintos públicos relacionados a la institución, manteniendo sobre los avances de la gestión pública en los diversos temas que trabaja la DIGEIG  Materiales didácticos impresos, contenidos audiovisuales y publicaciones institucionales producidos y difundidos en apoyo a los demás ejes estratégicos  Relación e interacción con periodistas, relaciones públicas, medios de comunicación y prensa pública. Interés fortalecidos a favor de los demás ejes estratégicos  Eventos institucionales / promoción	Comunicación integral e imagen institucional fortalecida y efectiva	Cantidad de grupos de interés analizados	0	3	Análisis coyuntural de la información Hemerográfico y Analítico Hemerocrítico)	Departamento de Comunicaciones	Áreas funcionales Órganos rectores: Presidencia y DICOM	1	1	1	Requerimientos Financieros Licencias de software de medición Cuentas de internet Aplicaciones informáticas Herramientas de mediciones para website y redes sociales	Requerimientos Otros Apoyo de la Dirección Acceso medios digitales	
Fortalecer la comunicación integral entre los distintos niveles de la DIGEIG	Desarrollo e implementación de un sistema de comunicación integral utilizando herramientas informática y medios digitales, que viabilice el intercambio de información permanente y oportuna, así como la adopción y fortalecimiento de la filosofía institucional  Imagen institucional estandarizada y fortalecida	Comunicación integral e imagen institucional fortalecida y efectiva	Nivel de impacto de las variables de comunicación interna	0	2	Encuestas internas realizadas Report de encuestas Entrevistas de Informantes claves	Departamento de Comunicaciones	Áreas funcionales	1		1			
Fortalecer la gestión administrativa y financiera	Gestión presupuestaria Mantenimiento y adecuación de la infraestructura Control y actualización de los activos fijos Gestión y ejecución de las compras Gestión de los servicios generales	Apoyo administrativo y financiero eficiente y eficaz para la disponibilidad de los recursos necesarios para el logro de los objetivos institucionales	Porcentaje del presupuesto ejecutado	85%	90%	Reportes de ejecución financiera generados por SIGEF	Departamento administrativo y financiero	Dirección general Dirección ejecutiva Departamento de planificación y desarrollo Áreas funcionales DIGEPRES Contraloría General de la República	5%	20%	40%			Presentación oportuna de solicitudes de compra aprobadas  Revisión de libramientos por la UAI y aprobación por la CGR  Entregas oportunas por parte de los proveedores de bienes y servicios



Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y sistemas de información y comunicaciones	Desarrollo e implementación de sistemas Monitores optimización y aseguramiento de la infraestructura de TIC Implementación de estándares de mejores prácticas TIC Desarrollo de mecanismos de interoperabilidad con otros órganos rectores para automatización de servicios en línea Administración del servicio TIC Administración de proyectos TIC Fortalecimiento del posicionamiento de ITCge	Infraestructura tecnológica disponible asegurada, conforme a los lineamientos estratégicos TIC de la presidencia y estándares de buenas prácticas nacionales e internacionales	Porcentaje de implementación de la Norma ISO 27001	0%	40%	Buenas prácticas incluidas en procedimientos TIC Reporte de incidentes detectados y prevenidos Certificaciones nacionales obtenidas Políticas y procedimientos documentados Correos electrónicos Informes de mejoras aplicadas	División de tecnología y comunicación	Departamento de planificación y desarrollo Todas las áreas Dirección ejecutiva	5%	20%	40%	Equipos tecnológicos Capacitaciones al personal de la división TIC Personal Materiales gastables para servicios TIC Software especializados Licencias de software Varios	Compromiso y participación de áreas involucradas Documentación de procedimientos y políticas asesorías y aprobaciones de órganos rectores
				5	10				10	5	1		
Fortalecimiento de la gestión humana	Reclutamiento y selección de personal Evaluación del desempeño, por resultados, competencias y régimen ético y disciplinario Compensación, beneficios y actividades recreativas Capacitación y desarrollo del personal Registro y control del personal Actualización del manual de cargos comunes y tipos de la DIGEIG	Potenciada la calidad de la gestión del talento humano Impulsada la productividad y el desempeño laboral del personal Aumentados los niveles de satisfacción del personal	Porcentaje de cumplimiento de los indicadores SISMAP	93%	95%	Planificación de RRHH Acta del Jurado de finalización de concursos Nombramientos de carrera Formularios de acuerdos de desempeño firmados y evaluados Plantilla de resultados de la evaluación de desempeño y hojas de cálculo validadas y firmadas por el MAP para pago de bonos por desempeño	Departamento de Recursos Humanos	Dirección General Dirección Ejecutiva Áreas Funcionales MAP	80%	85%	95%	Recursos económicos para gestiones de reclutamiento y selección, plan de capacitación, compensación, beneficios, actividades recreativas y desarrollo de las condiciones laborales Relojes de control de asistencia y software	Apoyo aprobaciones de la dirección general y ejecutiva Requisiciones de personal Detección de necesidades de capacitación Asesorías y aprobaciones del MAP, MAPRE, DIGEPRES Compromiso y participación interdepartamental para cumplimiento de requerimientos SISMAP
				3	5				25	1	2		

	Diseño de escala salarial Gestión del sistema de monitoreo de la administración pública (SISMAP) Mejoramiento de las condiciones laborales y seguridad ocupacional acorde al SISMAP		Porcentaje de personal con calificación del desempeño por encima de 90 ptos.	99% Tendencia considerada con la del anterior método "Evaluación del desempeño por factores"	90% Hojas de cálculo validadas y firmadas por el MAP para pago de prestaciones y libramientos de pago Plan anual de capacitación sobre necesidades detectadas, reporte de ejecución, certificados de participación y listados de participantes Acta de conformación del comité SISMAP y documentación de acciones implementadas de seguridad ocupacional	Departamento de Recursos Humanos	Dirección General Dirección Ejecutiva Áreas Funcionales MAP	90%	90%	90%	Material gastable Software	Apoyo de la MAE y las áreas funcionales Apoyo del MAP para la utilización del software de aplicación de encuesta de clima
			Índice de satisfacción de personal	82%	90% Manual de cargos actualizado y su resolución Comunicación de escala salarial aprobada Reporte nivel de cumplimiento del SISMAP Informe de resultados de encuesta de clima organizacional	Departamento de Recursos Humanos	Dirección General Dirección Ejecutiva Áreas Funcionales MAP	82%	85%	95%		
Implementación y desarrollo de un programa de gestión ecológica	Programa de reciclaje Programa de ahorro de energía, agua, combustible y material gastable Reforestación	Reducido el consumo de recursos y el impacto al medioambiente	Porcentaje de reducción de consumo de recursos	0%	5% Políticas y programas con prácticas amigable y de gestión ecológica Correos Facturas Fotos Reportes	Dirección ejecutiva Departamento de Recursos Humanos Departamento de comunicaciones Departamento de planificación y desarrollo Departamento administrativo y financiero División TIC	Todas las áreas funcionales	80%	3%	5%	Material gastable Equipos tecnológicos y de oficina con ahorro de energía o de bajo consumo Recursos económicos para la adquisición de bienes y servicios requeridos en los programas de gestión ambiental	Aprobación de la MAE para implementación de políticas y programas Compromiso de las áreas responsables Apoyo de todas las áreas para implementación de políticas y programas
Fortalecimiento del desarrollo institucional	Elaboración de planes, programas y proyectos Seguimiento, evaluación y reporte de ejecutorias de planes programas y proyectos Diseño y adecuación de normativas internas	Una gestión institucional direccionada eficientemente a través de planes, políticas, servicios e iniciativas que cuenta con el nivel de calidad requerido	Porcentajes de metas evaluadas por plan	100	100 Planes operativos evaluados Informes de evaluación de planes Planes de mejoras Reportes de planes de mejora	Departamento de Planificación y Desarrollo	Dirección ejecutiva Áreas funcionales División TIC División Jurídica	100	100	100	Consultorías Capacitaciones al personal DPD Sistema de formulación, seguimiento y evaluación de planes y proyectos	Apoyo y aprobaciones de la dirección general y ejecutiva Compromiso y participación interdepartamental oportuno

Ejecución de servicios de jurídica	Seguimiento y apoyo a la calidad de los servicios institucionales Diseño y actualización de la estructura organizacional y sus funciones Implementación y seguimiento del plan de mejora continua Creación y fortalecimiento de vínculos con organismos cooperantes	La actuación de la institución es acorde a la normativa legal vigente	Cantidad de servicios mejorados	-	9	Reporte de encuestas de satisfacción Comunicaciones sobre solicitudes de comparación Correos	División jurídica	Órganos rectores (INA, MIEP/D, DIGEPRES, CGR)	3	3	3	Herramientas para aplicación de encuestas Refrigerios Viáticos Transporte Materiales didácticos	División jurídica para revisión de normativas División TIC para desarrollo de tecnologías como aporte a la mejora de servicios Administrativo financiero para reporte de ejecutorias financieras y todas las áreas funcionales para levantamiento de temas diversos
									2	2	2		
Ejecución de servicios de jurídica	Ejecución y revisión de contratos, convenios y normativas institucionales Asesoría y representación legal	La actuación de la institución es acorde a la normativa legal vigente	Porcentaje de solicitudes de servicios jurídicos respondidas	-	100%	Correos electrónicos sobre solicitudes y respuestas Documentos sobre requerimientos jurídicos y respuestas Formulario de servicios jurídicos	División jurídica	Dirección general Dirección ejecutiva Departamento de planificación y desarrollo Áreas funcionales	100%	100%	100%	Sistema para manejo de solicitudes de servicios jurídicos	

**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**  
Creada mediante Decreto No. 486-12, de fecha 21 de agosto de 2012



**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2019-2021**

Eje Estratégico: Educación en Valores															
Línea Estratégica	Productos / Servicios Institucionales	Resultados Esperados	Indicador	Línea Base	Meta al 2021	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	Meta por año			Requerimientos Financieros	Otros Requerimientos		
									2019	2020	2021				
Impulsar una cultura de probidad y valores en la comunidad educativa, la familia, los medios de comunicación y la ciudadanía en general	Desarrollo de acciones para formación de liderazgo ético en instituciones educativas y organismos relacionados  Desarrollo de espacios de diálogo para cultivar una cultura de ética ciudadana con líderes de opinión y medios de comunicación  Desarrollo de programas de educación en valores familiares con la escuela de padres MINERD	Docentes de ciencias sociales y de orientación formados en didácticas de la enseñanza en valores éticos  Centros educativos con líderes éticos formados  Líderes de opinión bajo alianza para divulgar valores éticos  Padres con mejor formación en valores enseñanza de valores y manejo de conflictos	Cantidad de docentes y directivos formados	-	600	Certificados Lista de asistencias Fotos	Departamento de Ética e Integridad Gubernamental Departamento de Transparencia Gubernamental Departamento de Comunicaciones	Dirección Ejecutiva Departamento Administrativo y Financiero MINERD Centros educativos públicos y privados Escuela de Padres	80%	85%	95%	Materiales didácticos, jurídicos (lúdicos y audiovisuales) Papelería Equipos informáticos Viajes	Convenios y acuerdos		
			Cantidad de centros educativos con líderes formados	-	120	Informes Correos			40	40	40				
			Cantidad de líderes de opinión sensibilizados y comprometidos	-	30						10	10	10	Alquiler de mobiliario alimentos y bebidas	
			Cantidad de padres sensibilizados	-	900						300	300	300		

## 6. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

El monitoreo es el proceso continuo y sistemático a través del cual se verifica la eficiencia y la eficacia de un plan, programa o proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades y, en consecuencia, se recomiendan medidas correctivas para optimizar los resultados esperados.

El monitoreo es necesario para la rectificación de la ejecución de los planes y programas y para generar lecciones aprendidas a partir de la práctica. Mediante el monitoreo y la posterior evaluación se hace posible sistematizar resultados y estadísticas.

La evaluación es el proceso integral y continuo de investigación y análisis de los cambios, más o menos permanentes, que se materializan en el mediano y largo plazo, como una consecuencia directa o indirecta del quehacer de un plan, programa o proyecto. Por ello, se constituye en una herramienta para la transformación, que arroja luz sobre las alternativas para la mejora permanente de las intervenciones presentes y futuras, o sea, transfiere buenas prácticas.

El monitoreo es un sistema de seguimiento continuo, en el que la información se recoge permanentemente. En el caso de la evaluación, se elige un momento en el tiempo y se compara esta situación con otra del pasado.

### Metodología

Este Plan Estratégico 2019-2021 es monitoreado a través de los Planes Operativos Anuales (POAs). El POA institucional es monitoreado mensualmente a través de una matriz de monitoreo y al culminar cada año se realiza un informe de evaluación.

### Elaboración de Informes de Evaluación

El Informe se construye teniendo como base la Matriz de Monitoreo, la cual es registrada mensualmente. La información de Monitoreo consignada en esta matriz sirve de insumo para elaborar los informes anuales del POA y el informe a la culminación del Plan Estratégico.

### Estructura del Informe

El contenido del Informe de Monitoreo y Evaluación del Plan es el siguiente:

1. Resumen Ejecutivo
2. Contexto, Situación y Comportamiento Estadístico de la Institución

3. Avance de la Ejecución de Metas Físicas y Financieras
4. Logros obtenidos
5. Enumeración de problemas presentados
6. Determinación de medidas correctivas
7. Conclusiones y Recomendaciones
8. Anexos

## 7. GLOSARIO

- **Actividad:** es una suma de tareas que pueden agruparse en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.
- **Buena práctica:** Es toda práctica que se orienta a la mejora de la calidad de vida, ya sea de forma directa en la relación con los actores, o de manera indirecta en la creación de las condiciones y del ambiente adecuado para que se puedan dar una fructífera relación y los apoyos directos que precisen cada uno de los relacionados.
- **Calidad:** Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos.
- **Competencia:** Es la capacidad real para lograr un objetivo o un resultado, en un contexto dado.
- **Comunicación:** es una interacción continua entre dos o más personas, mediante el uso de símbolos con el propósito de influir en el pensamiento, sentimientos o acciones.
- **Cultura:** Conjunto de ideas, creencias, valores, conductas que por su regularidad, consistencia y carácter compartido conforman la identidad de un colectivo, organización o sociedad.
- **Descripción de puestos:** Es una herramienta de recursos humanos que consiste en una enumeración de las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos de la empresa, definiendo el objetivo que cumplen cada uno de ellos.
- **Eficacia:** Es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados objetivados.
- **Eficiencia:** Es la relación existente entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Entorno:** Conjunto de variables físicas, sociales, políticas, económicas, y otras que rodean, interrelacionan y afectan a una persona u organización y con las que se constituye un sistema.
- **Estrategia:** Conjunto de decisiones y acciones de diferente naturaleza que permite a la organización o sus servicios cumplir con la misión y alcanzar los objetivos marcados.

- **Estructura de funcionamiento:** Está integrada por sistemas que regulan las relaciones entre servicios / programas / equipos, a nivel jerárquico y horizontal. Es, pues, una red que actúa en el mismo espacio y que tiene recursos e instrumentos compartidos.
- **Ética:** Es una disciplina filosófica que estudia las reglas morales y sus fundamentos racionales y universales. La ética debe ser intrínseca a cualquier acto humano, ya sea en la política, economía, y en toda actividad en la que el individuo afecte directa e indirectamente a cualquier otro individuo.
- **Evaluación:** Es un hábito de trabajo que nos permite valorar el cumplimiento de los objetivos, las desviaciones que se han producido y las medidas a adoptar para mejorar y cambiar los procesos de trabajo.
- **Excelencia:** Prácticas sobresalientes en la gestión y resultados de una organización. La excelencia es el máximo nivel de calidad al que puede llegar una organización.
- **Expectativas:** Son características o prestaciones que los usuarios esperan que tengan los servicios que son demandados a la institución.
- **Gestión:** Es movilizar todos los recursos y energías posibles para que se consiga cumplir la misión de una entidad o un proyecto.
- **Gobierno Abierto:** Es aquel que promueve el acceso a la información, la colaboración y la participación de la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la gestión pública, la transparencia y el incremento de la confianza de la sociedad en la Administración Pública.
- **Grupo de interés:** Persona o grupo de personas que tiene un interés en la gestión o éxito de la organización.
- **Información:** Conjunto de datos interpretados y organizados que facilitan la toma de decisiones.
- **Integridad:** Es el estado objetivo o la condición de un objeto, sistema, persona, grupo, organización o entidad; se define como el estado o condición de ser entero, completo, intacto, irreprochable, sólido, en perfectas condiciones.
- **Líder:** Todo aquel que tiene a su cargo personal o un puesto de responsabilidad dentro de la institución, y que coordina y equilibra los intereses de todos los grupos que, de una u otra forma, tienen interés y participan en la organización.



- **Liderazgo:** Es la actitud y habilidad de compartir la visión considerando sujetos activos a los profesionales y clientes y de potenciar las capacidades hacia el cumplimiento de la misión o las metas conocidas y deseadas.
- **Mapa estratégico:** Lo constituye el conjunto de objetivos estratégicos que se conectan a través de relaciones causales.
- **Meta:** Requisito específico de rendimiento, cuantificable en la medida de lo posible, perteneciente a la organización, que proviene de los objetivos relevantes y que necesita ser conseguido para alcanzar estos objetivos.
- **Misión:** La misión de una organización refleja la razón de ser de ésta, es decir, el por qué el para qué de su acción cotidiana; asimismo, es la declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización y le da la personalidad específica, diferenciándola del conjunto de organizaciones similares.
- **Necesidades:** Aquellos servicios que son requeridos, por los usuarios, a la institución.
- **Normativas:** Se refieren al conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.
- **Objetivos:** Son la respuesta a la pregunta ¿qué intentaremos alcanzar en el marco de nuestra acción social? Por lo tanto, los objetivos deben ser realistas, medibles, alcanzables (aunque lo sea difícilmente), y programados en el tiempo, cubriendo todas las áreas críticas para proponer valor al cliente, es decir, lo que diferencia a nuestra institución ante los clientes.
- **Objetivos estratégicos:** Establecen intenciones más específicas dentro de cada eje, cubren un período más corto (de 2 a 4 años) y definen aspectos que la organización necesita lograr para completar su plan.
- **Percepción:** Es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades. Es el resultado de un proceso de selección, interpretación y corrección de sensaciones. La percepción de un individuo puede ser subjetiva, selectiva y temporal.
- **Planificación:** Es el proceso mediante el cual determinamos en dónde estamos y a dónde queremos llegar, lo cual implica, primeramente, determinar los objetivos que queremos alcanzar a partir de un análisis, tanto interno como externo, de nuestra situación y, en segundo lugar, establecer las actuaciones dirigidas hacia los objetivos deseados.

- **Planificación estratégica:** Proceso que permite a una organización definir su misión, describir su entorno, identificar sus principales claves estratégicas y elaborar planes de actuación.
- **Planificación operativa:** Proceso de sistematización de las actividades, tiempos y organización de las personas y los recursos para la consecución, en términos de mejoras, de los objetivos planteados.
- **Plan estratégico:** Se utiliza para dar la orientación de la organización en un periodo de tiempo, de forma que suele estar formado por un conjunto de decisiones de gestión que se centran en lo que hará la empresa para alcanzar el éxito y la forma en que lo hará.
- **Políticas:** Se define como la orientación, marco de referencia o directriz que rige las actuaciones en un asunto determinado.
- **Sensibilización:** Es hacer que una persona se dé cuenta de la importancia o el valor de una cosa, o que preste atención a lo que se dice o se pide.
- **Servicio:** Es el resultado generado por las interacciones entre el profesional con el usuario, así como aquellas actividades internas que realizan los profesionales para gestionar las necesidades de los usuarios.
- **Softwares:** Se refiere a la parte lógica (conjunto de programas) de un sistema Informático.
- **Transparencia:** La transparencia es un instrumento de control del poder. “Se espera que la transparencia cumpla un doble papel, por un lado, disuadir la mala conducta de los servidores públicos (por el temor de ser descubierto) y, segundo, proporcionar a los ciudadanos los medios para detectar, atacar y corregirla” (Hilda Naessens, 2010).
- **Valores:** Aquellos elementos que conforman la conducta básica de las personas de la organización y lo que se espera de ellas. Son, por tanto, la base de toda la gestión de la organización. Los conceptos y expectativas que describen el comportamiento de las personas de la organización y determinan todas sus relaciones.
- **Visión:** Se entiende como la declaración que describe el tipo de organización deseada con vistas al futuro. Cuando hablamos de “visión” nos referimos a una visualización o representación de hacia dónde debe o quiere ir la institución en un futuro a mediano y largo plazo, es decir, del futuro que se desea.

**APROBACIÓN:**

**Lic. Lidio Cadet**  
Director General

**Lic. Jaime Marizán**  
Director Ejecutivo

**COORDINACIÓN:**

**Ing. Joel Peña**  
Encargado Departamento  
de Planificación y Desarrollo

**APOYO GENERAL:**

Equipo directivo y técnico

**CON LA ASESORÍA TÉCNICA DE:**

**Ing. Agustín Espinosa**  
Square Solutions

**DISEÑO, DIAGRAMACIÓN:**

Dpto. Comunicaciones