	P G R PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA.	Código: PI-01 Revisión: 0 No. Páginas: 27

POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GOBIERNO ABIERTO

INDICE

I INTRODUCCIÓN

II ANTECEDENTES Y CONTEXTO

III MARCO NORMATIVO

IV MARCO CONCEPTUAL

V EJES DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GOBIERNO ABIERTO

VI DISPOSICIONES GENERALES

VII MECANISMOS PARA LA SOSTENIBILIDAD, IMPLEMENTACIÓN, DIVULGACIÓN, MONITOREO DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GOBIERNO ABIERTO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Fdo.	Fdo.	Fdo.
Ing. Pedro Fabricio Moreno Funes Coordinador Unidad de Prevención y Medición de Riesgos	Licda. Paola Berdugo Directora de Integridad	Msc. Miriam Gerardine Aldana Revelo Procuradora General de la República

FECHA: 30 de septiembre 2020

	CONTROL DE DOCUMENTOS	PI-01 PAG. No. 1

HOJA DE REGISTRO DE MODIFICACIONES Y USUARIOS DEL DOCUMENTO

REVISION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION
0	30/09/2020	Se inicia Política de Integridad y Gobierno Abierto, en coordinación con la Dirección de Integridad y Unidad de Prevención y Medición de Riesgos

POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GOBIERNO ABIERTO

I. INTRODUCCIÓN

La **Procuraduría General de la República,** en adelante **PGR,** comprometida en desarrollar una gestión de calidad, transparente, eficiente y proba, con un enfoque primordial a las necesidades y expectativas de las personas usuarias, ha diseñado la presente **Política de Integridad y Gobierno Abierto.**

Esta política establece lineamientos estratégicos encaminados a fortalecer la integridad institucional, a través de acciones que fomenten la cultura de integridad, transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, ética pública, participación ciudadana, rendición de cuentas, eficiencia pública y gobierno abierto.

II. ANTECEDENTES Y CONTEXTO INSTITUCIONAL

A principios del año 2018, con el apoyo de USAID por medio del Proyecto Pro-Integridad Pública, la PGR inició el proceso de implementación del Modelo de Integridad Institucional (MII). El MII busca la mejora de la institución a través de cambios en la cultura organizacional y en la gestión de los procesos, enmarcado dentro de los principios de integridad. El concepto de integridad comprende seis dimensiones: transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, ética pública, participación ciudadana, rendición de cuentas y eficiencia pública. A la vez, los elementos de integridad institucional son evaluados transversalmente con los componentes organizacionales de normas, organización, cultura organizacional y gestión de procesos.
El MII se enfocó en la medición de las actividades de gestión organizacional que permitieron identificar áreas con oportunidades de mejora a nivel del aprendizaje institucional en el desarrollo de los procesos, prácticas de gestión, fortalecimiento de las capacidades y talento del recurso humano. Con base en los resultados de dicha evaluación se priorizaron las áreas de intervención en la institución y se establecieron actividades de mejora sobre la gestión de la integridad y el servicio de calidad a la población usuaria.

III. MARCO NORMATIVO

El Salvador ha suscrito y ratificado normativas a nivel internacional para reforzar el régimen jurídico y reglamentario destinado a la lucha contra la corrupción, adoptando medidas preventivas y correctivas contra ese flagelo.

La siguiente normativa internacional ha servido de sustento jurídico para que internamente se hayan emitido normas tendientes a promover una actuación ética y transparente de parte de las personas servidoras públicas:

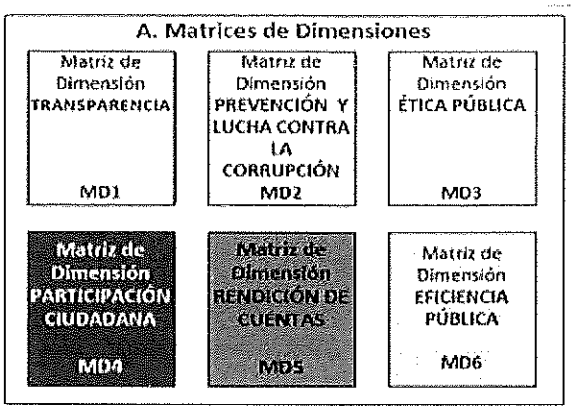
- Convención Interamericana contra la Corrupción.
- Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción.
- Tratado Marco de Seguridad Democrática en Centroamérica.
- Declaración de Guatemala para una región libre de corrupción.
- Alianza de Gobierno Abierto.
- Constitución de la República de El Salvador.
- Ley de Servicio Civil.
- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley de Acceso a la Información Pública y su reglamento.
- Ley de Ética Gubernamental y su reglamento.
- Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos.
- Ley Orgánica PGR y su reglamento.
- Normas técnicas de control interno, específicas de la PGR.
- Reglamento interno de trabajo.
- Código de Ética.
- Política de Igualdad y No Discriminación.

IV. MARCO CONCEPTUAL

4.1 CONCEPTOS GENERALES DE LA POLÍTICA

a) Integridad institucional

Se define integridad institucional como la condición que se alcanza cuando las instituciones crean valor público, basado en principios éticos, con transparencia y eficiencia, brindando a la ciudadanía políticas y servicios públicos de calidad, con equidad y justicia. El concepto de integridad comprende seis dimensiones: transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, ética pública, participación ciudadana, rendición de cuentas y eficiencia pública.



b) Probidad

La probidad está vinculada a la honradez y a la integridad en el accionar. Quien actúa con probidad no comete ningún abuso, no miente ni incurre en un delito. Lo contrario a la probidad es la corrupción, que implica un desvío de las normas morales y de las leyes.

c) Gobierno abierto

El gobierno abierto es un componente indispensable de la gobernabilidad democrática, la estabilidad social y el desarrollo económico, ya que responde a las crecientes exigencias de los ciudadanos para ejercer sus derechos de manera efectiva y participar activamente en los procesos decisorios de su país.

4.2 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES DE INTEGRIDAD

- **Máxima publicidad**: Garantizar a toda persona el acceso a la información derivada de la gestión pública del manejo de los recursos públicos, que no tenga reserva o limitaciones de confidencialidad.
- **Diálogo social**: Mantener una comunicación constante con los grupos sociales de interés, destinada a garantizar la difusión de los resultados de la gestión institucional y la retroalimentación de la ciudadanía para ser tomada en cuenta en la toma de decisiones, mediante las intervenciones en diversos programas efectuados por las diferentes áreas especializadas.
- **Rendición de cuentas**: Informar y responder por los resultados en las acciones desarrolladas en el desempeño de las funciones encomendadas, a través de los diversos medios de difusión o comunicación.
- **Legalidad:** Cumplir la función pública conforme a lo establecido en las leyes, reglamentos y demás normativas aplicables.
- **Confidencialidad:** Proteger los datos personales y la información que estén bajo la administración y custodia de la institución.

4.3 VALORES INSTITUCIONALES

1. **Responsabilidad**

Trabajar con agilidad, conocimiento y compromiso en la protección de los derechos de quien lo necesite.

2. **Ética**

Actuar con honestidad, transparencia, integridad, probidad y profesionalismo en todo lo que hacemos para proteger los derechos y la dignidad de las personas. Hacemos lo correcto siempre.

3. **Proactividad**

Trabajar para conseguir los objetivos y generar cambios constructivos; actuamos actuar con iniciativa, anticipándose en la defensa y protección de los derechos de las personas, externas e internas.

4. **Respeto**

Ofrecer un trato digno, con igualdad de derechos para toda persona con que se tenga relación en el desempeño de las funciones, sin violencia o discriminación alguna y promoviendo una amplia comunicación.

5. **Trabajo en equipo**

Desarrollar las actividades con empatía, espíritu de servicio y cooperación hacia los demás, a fin de lograr los objetivos institucionales.

6. **Solidaridad**

Trabajar con identificación y sensibilización hacia las necesidades de las personas con las que se tenga relación en el ejercicio de las funciones, además, se responderá colaborando para el logro del bien común.

4.4 OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

Objetivo general

Garantizar la prestación de los servicios con excelencia, eficiencia, transparencia y de forma inclusiva para satisfacer las necesidades de la población usuaria en función de la mejora continua, desarrollando los lineamientos de integridad necesarios para su aplicación por el personal en el desempeño de su función pública.

Objetivos misionales

- Fomentar la probidad e integridad pública en la cultura organizacional.
- Promover la transparencia en la gestión institucional con la implementación de mecanismos de acceso a la información que permitan la interacción ciudadana, apertura de datos y máxima publicidad.
- Fortalecer la lucha contra la corrupción por medio de acciones orientadas a eliminar toda actuación vinculada con la misma.

- Promover los principios éticos institucionales para su aplicación por las personas servidoras públicas en el desempeño de sus funciones.
- Promover la participación ciudadana en la gestión institucional por medio de la generación de espacios y mecanismos de participación.
- Promover ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional en relación con los fondos públicos asignados a la institución.
- Desarrollar una gestión institucional con capacidad de planificar y desarrollar una administración pública eficiente, proactiva y eficaz.
- Fomentar el gobierno abierto como la medida por la cual los ciudadanos puedan monitorear e influenciar los procesos de las entidades públicas a través del acceso a la información pública y la posibilidad de participar en la toma de decisiones.

V. EJES DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GOBIERNO ABIERTO

5.1 PRIMER EJE: CULTURA DE INTEGRIDAD

El éxito de la Política de Integridad y Gobierno Abierto se debe en gran medida al nivel de cultura de integridad y liderazgo con que cuente la institución; para tal efecto, debe existir un sistema de significados y percepciones compartidas por todos los miembros de la institución. Para su efectividad, la cultura de integridad debe transversalizarse en todas las dimensiones de la política de integridad institucional y en los procesos de la Procuraduría General de la República.

De tal forma, con el propósito de profundizar, ampliar y elevar la cultura de integridad en el ejercicio de la función pública, se contemplan las siguientes acciones:

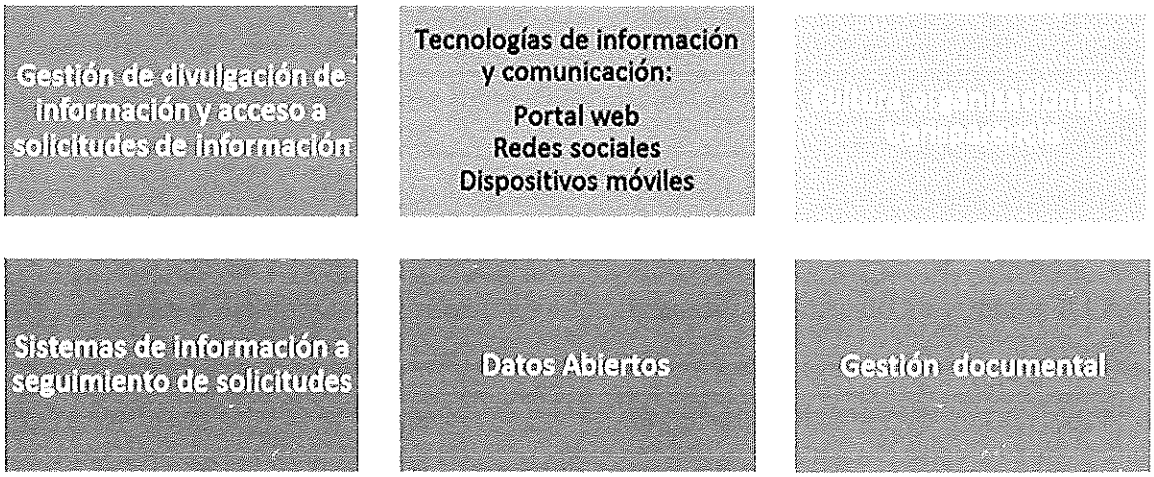
- Elaborar un mecanismo de medición del nivel de cultura de integridad de la institución.
- Llevar a cabo campañas de sensibilización de los valores y principios institucionales para orientar la conducta de las personas servidoras públicas en el cumplimiento del Código de Ética en sus labores, fortaleciendo la cultura de paz y cultura jurídica.
- Elaborar mecanismos para la evaluación del clima organizacional, que permitan efectuar planes de mejora acordes a esos resultados.
- Desarrollar estrategias de fortalecimiento de atención por el equipo psicosocial y talento humano para evitar riesgos psicosociales en las personas servidoras públicas, en el cumplimiento de sus labores en la función pública.

- Identificación de las necesidades de formación para el personal institucional en los temas de integridad pública, ética pública, cultura de paz, cultura jurídica y lucha contra la corrupción para el fortalecimiento de sus capacidades en el servicio público.
- Con base en las necesidades identificadas, incorporar en el programa de capacitación institucional integral los temas de integridad pública, garantizando su transversalización en la formación del personal y la medición de su impacto, relacionadas a la mejora del clima organizacional y de la conducta cultural en materia de integridad.

5.2 SEGUNDO EJE: DIMENSIONES DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL

5.2.1 Dimensión de transparencia

Transparencia es la característica de gobiernos, compañías, organizaciones e individuos de ser abiertos a la revelación de información sobre reglas, planes, procesos y acciones. Como un principio, funcionarios, servidores públicos, administradores, directores de compañías y miembros del directorio tienen el deber de actuar de forma visible, predecible y comprensible para promover la participación y la rendición de cuentas, y permitir a terceros el percibir con facilidad las acciones que se están desarrollando. A continuación, se presentan las áreas más relevantes sobre la dimensión de transparencia que se analizan en los instrumentos de medición del MII:



5.2.2 Acciones de transparencia

La PGR, comprometida con la cultura de transparencia a través de su política de integridad, busca garantizar el acceso a la información pública en sus procesos, servicios y en la gestión de los recursos. Lo anterior con el fin de facilitar la interacción y controlaría ciudadana mediante la apertura de datos a través de tecnologías de la información, portal

web y redes sociales, y propiciando un manejo efectivo del sistema de gestión documental institucional.

A continuación, se presentan las acciones a desarrollar en el marco de la dimensión de transparencia:

- Garantizar el cumplimiento al derecho de acceso a la información pública y datos personales a través de procedimientos expeditos y con el uso de las tecnologías de la información.

- Implementar los lineamientos sobre organización archivista emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) y las mejores prácticas internacionales sobre la materia.

- Promover la información publicada en el Portal de Transparencia sobre la gestión administrativa de los recursos estatales, los procesos de contratación, selección y sustitución del personal, el cumplimiento de metas institucionales, guía de trámites y servicios.

- Asegurar la actualización y la publicación de la información pública, sea de modo legible, comprensible, estructurado y reutilizable por los ciudadanos, mediante plataformas tecnológicas inclusivas, que permitan la interacción entre ellos y la PGR.

- Asegurar la disposición y divulgación de datos abiertos en formatos de archivos de texto para su uso y reúso en plataformas tecnológicas, conforme a las necesidades de la ciudadanía.

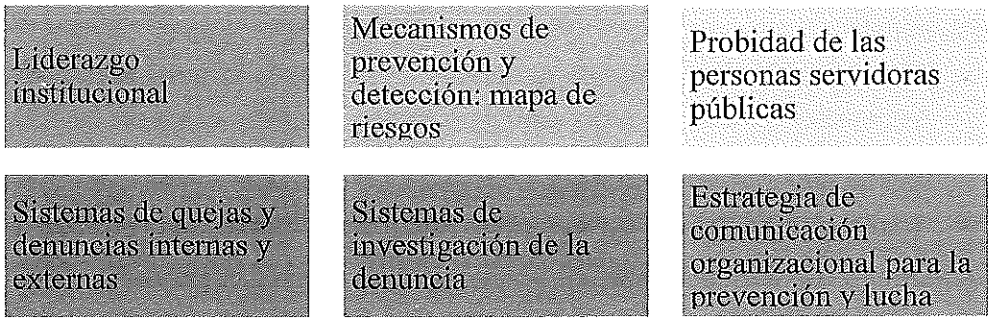
- Fortalecer la Unidad de Gestión Documental y Archivo con recursos humanos y financieros para que pueda implementar un eficiente sistema de archivo institucional.
- Adoptar medidas de protección de datos personales que se resguardan en la institución, sin perjuicio del ejercicio al derecho de autodeterminación informativa conforme a la ley.

5.2.3 **Dimensión de prevención y lucha contra la corrupción**

Para prevenir y luchar contra la corrupción es importante contar con un enfoque conductual y de gestión de riesgos, buscando implantar y transversalizar una cultura de integridad en la institución.

En razón de lo anterior, debe considerarse el desarrollo de una serie de acciones para identificar y evaluar los riesgos de actos de corrupción, establecer mecanismos para evitar su ocurrencia, monitorear que las acciones desarrolladas están siendo eficaces y, en caso

contrario, realizar los ajustes pertinentes. Estas acciones deben ser impulsadas bajo el liderazgo de los titulares de la institución y los niveles jerárquicos que la conforman.



5.2.4 Acciones de prevención y lucha contra la corrupción

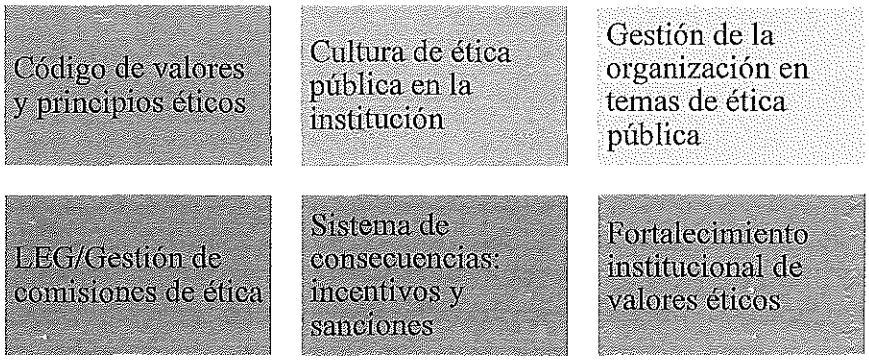
La PGR prevendrá y combatirá la corrupción por medio de la ejecución de una serie de acciones que permitan identificar y evaluar los riesgos de actos de corrupción en su administración, para luego establecer mecanismos que eviten su ocurrencia y monitoreen los resultados de las acciones desarrolladas. A continuación, se presentan las acciones a desarrollar en el marco de la dimensión de prevención y lucha contra la corrupción:

- Desarrollar el mapa de riesgos de corrupción de los procesos más vulnerables a actos de corrupción e implementar de forma oportuna las oportunidades de mejora que se identifiquen en el mapa desarrollado.
- Brindar seguimiento a los resultados de las auditorías realizadas en la institución, como un elemento de control interno de prevención y lucha contra la corrupción.
- Desarrollar e implementar un procedimiento sobre la gestión de quejas y denuncias.
- Promover la cultura de denuncia de actos de corrupción.
- Brindar seguimiento efectivo de la gestión interna de las quejas y denuncias, conforme al proceso institucional, para promover acciones de mejora en los procesos de atención.
- Aplicar y monitorear las medidas de protección a la persona denunciante, interna y externa.
- Articular esfuerzos con instituciones públicas que vinculen la prevención y lucha contra la corrupción.

- Establecer mecanismos de medición y control para dar seguimiento al cumplimiento de la normativa que regule la prevención y lucha contra la corrupción.

5.2.5 Dimensión de ética pública

La ética de la función pública se refiere al buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía. Es, además, un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones. Por tanto, es un factor clave para elevar la calidad de la administración pública mediante la conducta transparente, honesta, eficiente y objetiva del funcionariado en la gestión de los asuntos públicos. Se contemplan las áreas más relevantes sobre la dimensión de ética pública que se analizan en los instrumentos de medición del MII:



5.2.6 Acciones de ética pública

La ética pública en la PGR es un factor clave para elevar la calidad de su administración mediante la conducta transparente, honesta, eficiente y objetiva de sus funcionarios en su gestión. A continuación, se presentan acciones a desarrollar en el marco del componente de ética pública:

- Sensibilizar al personal de la institución acerca de los valores éticos en la persona servidora pública, que genere un servicio con calidad y eficiente hacia la persona usuaria.

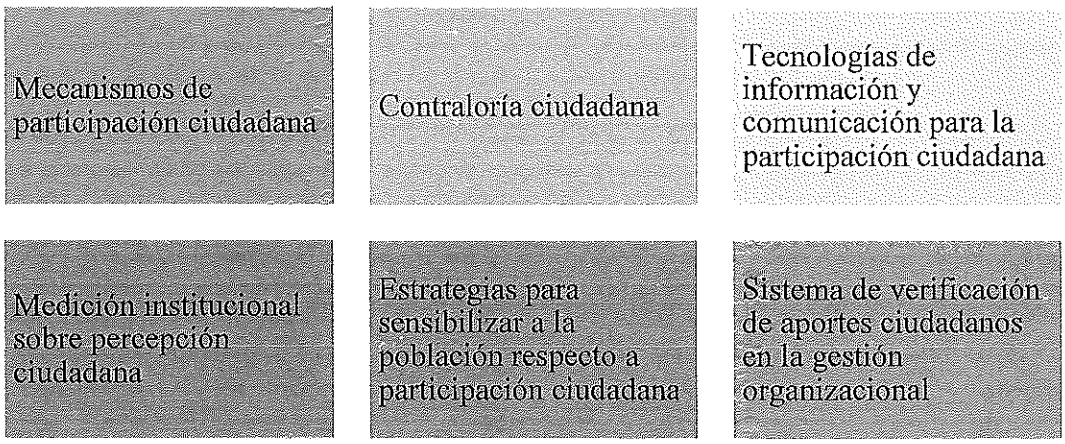
- Difundir y capacitar a los servidores públicos sobre la ética en la función pública, la Ley de Ética Gubernamental (LEG) y otra normativa relacionada para prevenir los actos de corrupción.

- Promover que la persona usuaria de la institución esté informada de sus derechos y deberes, así como de la normativa institucional sobre la ética pública y la cultura jurídica.

- Fortalecer el acceso de interposición de denuncias ante la comisión de ética institucional cuando existan indicios de actuaciones contrarias a la ética pública.
- Proponer mejoras y fortalecimiento en unidades organizacionales a partir del análisis sobre las infracciones a los deberes o prohibiciones éticas, cometidas por persona servidora pública de la institución y sancionadas por la autoridad competente.
- Establecer mecanismos de medición y control para dar seguimiento al cumplimiento de la normativa interna que regule el comportamiento ético de los servidores públicos.
- Recopilar insumos para el Centro de Formación, Análisis e Investigación para la incorporación a los planes de capacitación anual que conlleven la normativa vigente sobre la ética pública.

5.2.7 Dimensión de participación ciudadana

La participación ciudadana es el involucramiento activo de la ciudadanía en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas. La participación ciudadana es un concepto relacionado con la democracia participativa. Se trata de integrar a la población en general en los procesos de toma de decisiones, en los que es relevante la participación en verter opiniones, expresar preferencias, dudas, necesidades o expectativas en cuanto a la gestión que desarrolla la institución.



5.2.8 Acciones de participación ciudadana

A través de los mecanismos de participación ciudadana, la PGR busca construir con la ciudadanía soluciones a necesidades en las áreas de servicio. Estos mecanismos

participativos, de forma colectiva o de consulta individual, tienen el fin de incorporar opiniones, sugerencias, necesidades y mejoras en la atención del servicio, actualización de normativas, proyectos y otras actividades relacionadas a los objetivos institucionales, estableciendo a través de la controlaría ciudadana los canales de medición institucional sobre la gestión de los servicios. A continuación, se presentan las acciones a desarrollar en el marco de la dimensión de participación ciudadana:

- Establecer o normar los principales mecanismos o modalidades de participación ciudadana que las unidades organizativas deben desarrollar en su gestión pública administrativa, incluyendo elementos de la cultura de paz y cultura jurídica.

- Impulsar una cultura jurídica utilizando estrategias de comunicación y difusión entre la ciudadanía para dar a conocer los derechos como usuarios y los mecanismos de participación, canales de orientación, información, canales de quejas y denuncias.

- Crear espacios de opinión y diálogo con los grupos de interés identificados por la PGR, en los sectores ciudadanos o instituciones públicas y privadas, generando aportes suficientes para la mejora continua en los servicios de la PGR.

- Establecer mecanismos de verificación de aportes de los ciudadanos, recopilados en cada ejercicio de participación desarrollado por las unidades organizacionales, para la mejora en la gestión pública de la PGR.

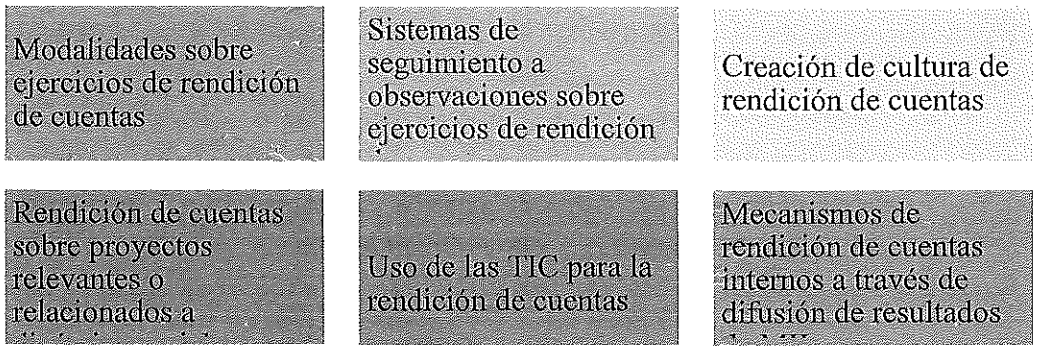
- Utilizar herramientas tecnológicas para generar espacios de participación ciudadana, garantizando la interacción entre ellos y la PGR.

- Impulsar mecanismos de participación ciudadana con enfoque de inclusividad y con sectores de la población que no tienen acceso a medios tecnológicos, utilizando las herramientas necesarias para la difusión de la información, fortaleciendo la cultura de paz y cultura jurídica.

5.2.9 Dimensión de rendición de cuentas

La rendición de cuentas es la posibilidad de los gobiernos de mostrar hasta qué punto las medidas que aplica y las decisiones que toma son congruentes con objetivos claramente definidos y acordados. Estos son ejercicios de diálogo auténtico, objetivo y responsable entre las instituciones y la sociedad, orientados a la verificación de los deberes y

compromisos institucionales y los logros o avances alcanzados durante el desarrollo de la gestión en un período bajo análisis.



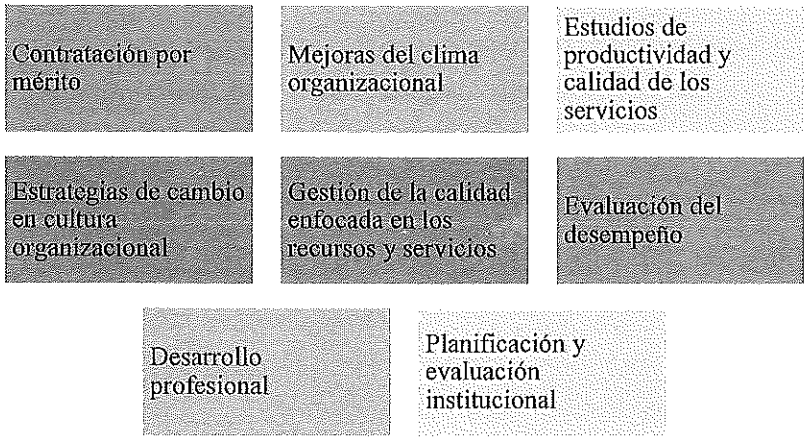
5.2.10 Acciones de rendición de cuentas

A través de la rendición de cuentas se pretende mantener informada a la población sobre el uso y la administración de los recursos públicos que recibe y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos institucionales. Esto implica responder por el impacto y la relevancia de los proyectos con el fin de garantizar a la ciudadanía que se cumple con transparencia, honestidad, eficiencia y eficacia. A continuación, se presentan las acciones a desarrollar en el marco del componente de rendición de cuentas:

- Establecer o normar los principales mecanismos o modalidades de rendición de cuentas que las unidades organizativas deben desarrollar en su gestión pública administrativa, incluyendo elementos de la cultura de paz y cultura jurídica.
- Promover una cultura de rendición de cuentas sobre la gestión institucional con base en resultados por todas las unidades organizativas.
- Establecer mecanismos de monitoreo y control de los resultados y la mejora de la atención del servicio alcanzado en el período que se reporta, promoviendo la mejora en los procesos de las unidades de atención.
- Utilizar plataformas tecnológicas adecuadas para el diálogo entre la ciudadanía y la PGR, procurando el desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas por parte de las diferentes unidades organizativas.
- Llevar a cabo ejercicios de rendición de cuentas con enfoque de inclusividad, utilizando las herramientas necesarias para la difusión de la información.
- Fomentar la cultura de resultados y planes de mejora en el servicio, promoviendo la competitividad y el reconocimiento por la mejora continua, realizando la rendición de cuentas por unidades organizativas.

5.2.11 Dimensión de eficiencia pública

La eficiencia pública se define como la gestión de los procesos institucionales que buscan la productividad organizacional, optimizando la creación del valor público, el logro de los objetivos gubernamentales y la mejora continua de los servicios públicos.



5.2.12 Dimensión de eficiencia pública

La eficiencia pública está directamente ligada con el pensamiento estratégico de la alta gerencia y la gestión del talento humano en áreas relacionadas con la definición de políticas, objetivos y planes vinculados con la administración y desarrollo del recurso humano con que cuenta la institución. A continuación, se presentan las acciones a desarrollar en el marco de la modernización y calidad de los servicios dentro de la dimensión de eficiencia pública:

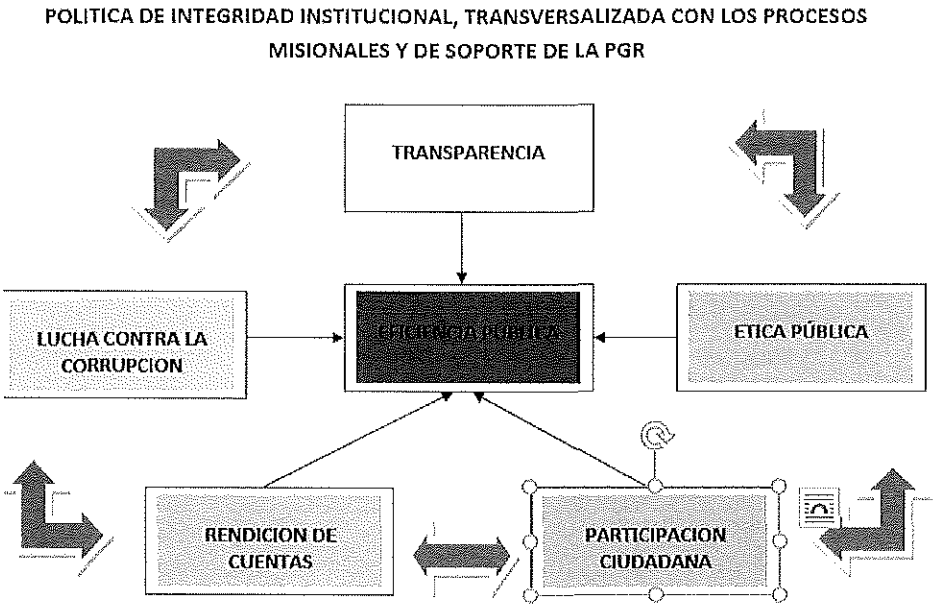
- Implementar la modalidad del trabajo a distancia, permitiendo trabajar en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de la PGR, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Se debe procurar el uso de plataformas tecnológicas para el desarrollo de actividades laborales internas o fuera de la PGR.

- Brindar el apoyo técnico y de soporte al usuario interno que realiza trabajo a distancia para asegurar la continuidad de las actividades, aun estando fuera de la PGR.

- Implementar mecanismos de análisis de datos estadísticos y mejora de los procesos de gestión que lleva a cabo la institución con el fin de optimizar los recursos institucionales y permitir establecer planes de mejora continua.

- Fortalecer las competencias del talento humano en todos los niveles jerárquicos y actualizar el manual de perfiles de puestos con enfoque de competencias y meritocracia (habilidades, desempeño y actitud).
- Implementar y mantener cultura de eficiencia y transparencia en el gasto público del presupuesto asignado a la PGR, desde la fase de selección hasta la contratación del personal, con meritocracia y competencia en las áreas que inciden directa o indirectamente con la prestación de los servicios.
- Realizar análisis de puestos en todas las áreas de la institución con el objeto de conocer el requerimiento humano necesario para el desempeño de las actividades y el equilibrio de la carga laboral.
- Implementar y mantener la cultura de evaluación y mejoramiento del desempeño del personal, de forma objetiva por parte de los evaluadores.
- Establecer un programa de motivación que contribuya a lograr un clima laboral, favoreciendo las relaciones internas y externas.
- Mantener programas de auditorías internas de control de la correcta aplicación de los procesos en todas las unidades organizativas que inciden directa o indirectamente con la prestación de los servicios.
- Implementación, seguimiento y cierre de desvanecimiento de hallazgos, observaciones e inconformidades, generados de auditorías internas de gestión.
- Implementar cultura de evaluación, análisis y tratamiento de factores de riesgo en los procesos de atención a las personas usuarias.
- Implementar y mantener la política de integridad, evaluando y midiendo de forma permanente las dimensiones aplicadas, para conocer las valoraciones de la integridad institucional, transversalizado con la calidad de sus procesos.
- Fortalecer la gestión institucional con un enfoque de inclusividad hacia los diferentes grupos en situación de vulnerabilidad que atiende la PGR. Así mismo, implementar el seguimiento de una cultura de paz en todos los procesos institucionales.
- Incorporación de tecnologías de información en el diseño de la gestión institucional, que acerquen a la ciudadanía los servicios, mejorando tiempos de respuesta y los resultados de los trámites, con agilidad y eficiencia para la ciudadanía.

- Desarrollar e implementar mecanismos para la incorporación de insumos provenientes de la participación ciudadana en el diseño de la gestión institucional.



5.3 TERCER EJE: ENFOQUE DE GOBIERNO ABIERTO

El gobierno abierto es un concepto aspiracional que proviene de las ideas de acceso a la información, anticorrupción y transparencia; y es la medida por la cual los ciudadanos pueden monitorear e influenciar los procesos de las entidades públicas a través del acceso a la información pública y la posibilidad de participar en la toma de decisiones.

5.3.1 Principios de gobierno abierto

Los tres principios de cómo debe operar un enfoque de gobierno abierto son los siguientes:

a) **Transparente:** por medio de las nuevas tecnologías, el gobierno debe ser transparente y proveer información a sus ciudadanos acerca de su labor pública.
b) **Participativo:** el gobierno debe ser participativo, fomentando la interacción pública con la ciudadanía; este control ciudadano también obligará al gobierno a ser cada vez más efectivo y a mejorar la calidad de sus decisiones.
c) **Colaborativo:** idealmente, el gobierno debe promover la colaboración ciudadana, de tal manera que se reciban ideas y apoyo para optimizar los resultados buscados.

Para poder concretar el enfoque de gobierno abierto, es necesario apoyarse en las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), así como en la innovación en

aplicaciones y mecanismos para interacción con la ciudadanía, de tal manera que estos canales sirvan como medio para el diálogo entre la institución y las personas usuarias.
En este contexto, la transversalización del enfoque de gobierno abierto no es otra cosa que la internalización de estos conceptos y principios a lo largo de cada uno de los componentes de la institución, de tal manera que estas aspiraciones se vayan, poco a poco, convirtiendo en una realidad.

5.3.2 Objetivos de una política de gobierno abierto

Los objetivos principales de una política de gobierno abierto son los siguientes:

- Profundizar la transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública mediante la innovación y nuevas tecnologías.
- Fomentar la eficiencia y colaboración entre la institución y la ciudadanía, ya sea con sectores específicos o con la sociedad en su conjunto.
- Fortalecer las condiciones institucionales para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de los servicios públicos.
- Promover una mayor fiscalización de la ciudadanía sobre la gestión institucional, a través de una participación ciudadana y rendición de cuentas interactiva.
- Modernizar la gestión de calidad y procesos, en lo documental y administrativo.
- Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación a través del gobierno electrónico.

5.3.3 Acciones enfocadas hacia el gobierno abierto

La PGR busca construir una administración moderna que escuche y responda a la ciudadanía, permitiendo su monitoreo e intervención en los diferentes procesos administrativos de la entidad, operando siempre con un enfoque de transparencia, participación y colaboración.
Entre las acciones identificadas para el impulso institucional de gobierno abierto se establecen las siguientes:

a) Generación de datos abiertos

Para la institución, la generación de datos abiertos implica:

- Una apertura proactiva de la información con el fin de promover la reutilización de la misma por las personas titulares del derecho de acceso a la información pública.

- El servidor público interno también tiene acceso a esos datos, mejorando así la toma de decisión institucional y produciendo conocimiento dentro de la misma institución.

- La generación de políticas públicas más acertadas y la incorporación de diferentes sectores de la sociedad en la formulación de soluciones a las problemáticas ciudadanas de forma colaborativa, aprovechando las tecnologías de la comunicación con orientación hacia el conocimiento, la modernización y la participación en la gestión pública.

Es conveniente tomar los siguientes principios para que los datos sean considerados abiertos:

i. **Íntegros:** los datos deben ser completos con respecto a cada tema y contener los metadatos para que las personas usuarias comprendan el alcance de los datos disponibles y puedan examinar cada dato con el mayor nivel de detalle posible.
ii. **Primarios:** deberán ser datos principalmente de fuentes primarias. Los datos abiertos tienen que ser detallados y en bruto, es decir, sin haber pasado por ningún filtro o estar procesados. En los casos que corresponda, deberán ser desagregados por sexo. Si no es la entidad la fuente primaria, deberá incluir la información de la fuente original y los detalles sobre cómo se recopilaron y procesaron.
iii. **Oportunos:** los datos generados o recopilados por la entidad deberán ser publicados de inmediato y se dará prioridad a los datos sensibles al tiempo. La actualización de los datos maximiza la utilidad que el público pueda darle.
iv. **Accesibles:** la entidad deberá proporcionar los enlaces en internet u otros medios electrónicos para que los usuarios puedan localizar y descargar, en el formato de su conveniencia, toda la información almacenada en una base de datos fácilmente.
v. **Procesables por máquinas:** los datos deben ser almacenados en formatos de archivo ampliamente utilizados, que fácilmente se puedan procesar en cualquier máquina y facilite la automatización de su consumo.
vi. **Sin discriminación:** los datos deben ser accesibles a cualquier persona sin necesidad de identificación, inscripción o justificación por parte de las personas usuarias.
vii. **Libre de licencias de formato:** los formatos en que se presenten los datos deben de ser preferiblemente abiertos para que la persona usuaria no necesite adquirir licencias adicionales de software para utilizarlos.
viii. **Libre de licencias de contenido:** debe quedar claro que los datos son públicos, como obra de la entidad.
ix. **Permanencia:** los datos que se publican, de acuerdo al sector y tipo de información, deben estar disponibles hasta el máximo del tiempo estipulado en las normativas nacionales vigentes; se debe indicar cualquier modificación o eliminación como seguimiento a la versión, bajo las medidas de seguridad informática necesarias para su conversión a formatos actuales y así asegurar su conservación.
x. **Calidad del dato:** los datos deben ser depurados y confiables.

Las acciones identificadas en la generación de datos abiertos son:

- Identificar los grupos de interés provenientes de sectores ciudadanos organizados, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas, instituciones u

organizaciones privadas, academia, medios de comunicación, municipalidades u otros grupos en relación con interés en el uso de datos sobre la gestión institucional.

- Organizar jornadas de capacitación en datos abiertos para los funcionarios públicos de la institución.
- Desarrollar reuniones con sectores ciudadanos que reutilizan datos para promover el uso de datos abiertos en comunidades y otros grupos de interés, tomando en cuenta los principios de cultura de paz y cultura jurídica.
- Establecer y actualizar un inventario de grupos de datos institucionales que pueden estar disponibles en los sistemas de información de la institución y que presenten una demanda actual para grupos ciudadanos.
- Desarrollar, de manera periódica, grupos focales, talleres, foros u otros mecanismos que permitan identificar nuevas tipologías de datos relacionados a grupos de interés en relación con la gestión de la institución.
- Promover estrategias de comunicación en redes sociales y otros medios para dar a conocer e incentivar el uso de aplicaciones informáticas sobre datos abiertos.

b) Tecnología e innovación

Las tecnologías de información juegan un papel fundamental en casi todos los ámbitos del funcionamiento de la institución. Desde el uso de las redes sociales, las cuales están disponibles y accesibles a la mayoría de la población usuaria y empleados, hasta la implementación de sistemas más complejos o personalizados que se adecuen a las necesidades específicas de la PGR.

Si bien ya se cuenta con una buena parte de los recursos de innovación tecnológica para echar a andar la Política de Integridad y Gobierno Abierto, es necesario trabajar en conjunto con los diferentes actores internos para el desarrollo de las nuevas herramientas que servirán de canal de comunicación entre la PGR y los usuarios finales, a fin de lograr una gestión más transparente, eficaz, ágil, y que pueda percibirse tanto para la población usuaria como para el colaborador interno, aumentando así la modernización de la institución.

Como parte del uso de la tecnología e innovación para la apertura en participación y rendición de cuentas, se visualizan los siguientes conjuntos de acciones:

- Implementar la modalidad del trabajo a distancia mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Debe procurarse el uso de plataformas tecnológicas para el desarrollo de actividades laborales internas o fuera de la PGR.
- Fortalecer el uso de redes sociales para comunicación e interacción con la ciudadanía para el diálogo, su opinión, comentarios, orientación, denuncias, etc.,

respetando los valores y principios para una cultura de paz y cultura jurídica en la sociedad.

- Divulgación de la Política de Integridad y Gobierno Abierto a través de diferentes medios de comunicación (uso de las TIC), del portal de transparencia y de las redes sociales.
- Desarrollo de análisis de la opinión del usuario para la mejora de los trámites o servicios.
- Fortalecer las relaciones interinstitucionales con órganos interesados en la materia, que permita recibir, transferir y donar herramientas y aplicaciones tecnológicas, así como del intercambio de experiencias en la materia.
- Establecer o normar los principales mecanismos o modalidades de participación ciudadana basados en una cultura de paz, donde las unidades organizativas deben desarrollar su gestión pública administrativa con cultura jurídica.
- Implementar aplicaciones informáticas para la gestión de quejas, denuncias y sugerencias.
- Desarrollo de mejoras mediante aplicaciones informáticas que faciliten la realización de trámites en línea a usuarios de servicios u otras gestiones relacionadas con la institución, de tal manera que los servicios y trámites puedan estar disponibles a la ciudadanía vía plataforma web o dispositivos móviles.
- Obtener información georeferenciada de los usuarios que tramitan un servicio en la institución, a través de las plataformas en línea, para la mejora continua de los servicios, siempre y cuando se cuente con el consentimiento del usuario.
- Promover que las personas puedan realizar consultas sobre los servicios disponibles en la institución y el seguimiento a los trámites que se realizan.
- Fortalecer el uso de los trámites en línea de parte de las personas usuarias.

VI. MECANISMOS PARA LA SOSTENIBILIDAD, IMPLEMENTACIÓN, DIVULGACIÓN, MONITOREO DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GOBIERNO ABIERTO

6.1 Componentes de apoyo de la integridad institucional

6.1.1 Organización del Sistema de Integridad Institucional (SII)

La implementación del Sistema de Integridad Institucional (SII) será el mecanismo clave para articular y desarrollar las dimensiones de la integridad pública hacia una gestión organizacional eficiente y eficaz en beneficio de los ciudadanos.

La organización de los componentes de apoyo son determinantes para la implementación y el desarrollo del sistema, y que sea responsable de su ejecución, seguimiento, evaluación, control y fortalecimiento; para lograrlo, el SII estará organizado según se explica a continuación.

a. Círculo de Integridad y Gobierno Abierto (CIGA)

El CIGA bajo la coordinación de la Unidad de Prevención y Medición de Riesgos, estará encargado de la gestión de mejora de la integridad institucional y será administrador del Modelo de Integridad Institucional (MII).

Este Círculo reportará directamente a la persona titular de la institución y estará conformado por la Dirección de Integridad, la Coordinación de la Unidad de Prevención y Medición de Riesgos y la persona líder natural de cada dimensión de la Política de Integridad.

Funciones del CIGA:

- Diseñar y coordinar la ejecución del plan de mediciones anuales sobre integridad en la institución.
- Desarrollar y proponer el plan de mejora de integridad institucional a la persona titular para su aprobación.
- Monitorear y controlar la ejecución del plan de mejora de integridad institucional de las personas responsables o superior inmediato de las diferentes unidades de trabajo.
- Desarrollar el manual de funcionamiento del CIGA.
- Coordinar con las unidades de trabajo las actividades de implementación y seguimiento sobre el cumplimiento del plan de mejora de integridad institucional.
- Identificar desviaciones en las mediciones de integridad y proponer las acciones correctivas necesarias.
- Reportar de manera trimestral, a la Dirección de Integridad, los avances de los planes de mejora y exponer los obstáculos encontrados, proponiendo planes de acción para corregirlos, esto como resultado de los informes recibidos de las personas líderes de cada dimensión de la política de integridad; para la verificación del resultado se deberán presentar registros como evidencia. Las actividades serán clasificadas como cumplidas, en proceso o incumplidas; para estas últimas se

propondrán alternativas y plazos de cumplimiento o deberán ingresarse en el plan de mejora del período siguiente.

b. Organización del CIGA: funcionamiento.

Las personas líderes naturales que conforman el CIGA representan las dimensiones siguientes:

1. Cultura de Integridad
2. Transparencia
3. Prevención y Lucha Contra la Corrupción
4. Ética Pública
5. Participación Ciudadana
6. Rendición de Cuentas
7. Eficiencia Pública
8. Gobierno Abierto

Funciones de las personas líderes naturales:

- Seguimiento al plan anual de trabajo sobre la dimensión asignada y desarrollar actividades de seguimiento con las áreas involucradas.
- Establecer mecanismos de coordinación entre las acciones de esta política y los planes de trabajo institucionales de las correspondientes unidades responsables.
- Proponer nuevos o ajuste de indicadores en el MII de la dimensión que lídera.
- Sugerir al CIGA los recursos necesarios para la implementación del plan de mejora de la integridad institucional.
- Cada persona líder reporta de manera periódica al CIGA los avances y obstáculos en la dimensión, en la ejecución del plan de mejora de la integridad institucional.
- Apoyar el desarrollo del plan de mejora sobre integridad, en conjunto con las unidades responsables.
- Identificar desviaciones en la gestión institucional de su dimensión y proponer al CIGA las medidas preventivas y correctivas, para evitar o minimizar actos de corrupción.

6.2 Comunicación de la Política de Integridad y Gobierno Abierto

6.2.1 Lanzamiento y socialización

Socialización

- La PGR desarrollará el lanzamiento de la Política y sus componentes para su conocimiento institucional.

Socialización

- Hacia la ciudadanía, la divulgación será a través de diferentes medios de comunicación (uso de las TIC), del portal de transparencia de la PGR y las redes sociales.
- Hacia el personal institucional, la divulgación será a través de la comunicación interna y uso de las TIC.

6.3 Mecanismos de monitoreo

a. **Componentes** Círculo de integridad institucional:

El seguimiento será realizado por las personas líderes naturales de cada dimensión de la política: Cultura de Integridad, Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción, Ética Pública, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Eficiencia Pública y Gobierno Abierto.

6.3.1 Mecanismos de monitoreo y evaluación

a. Plan anual de mejora en integridad institucional

El CIGA deberá apoyar cada año en la elaboración e implementación del plan anual de mejora de integridad. Este plan contará para su elaboración de los insumos registrados en los avances definidos en el Modelo de Integridad Institucional.

b. Mediciones anuales del Modelo de Integridad Institucional

Se realizarán mediciones anuales del MII. Esta tarea será coordinada por la Unidad de Prevención y Medición de Riesgos, entre el Círculo de Integridad y Gobierno Abierto (CIGA) con el apoyo de las personas líderes naturales de cada dimensión. A partir de esta medición se derivará el nuevo plan de mejora de integridad.

c. Indicadores de resultados sobre la gestión de integridad

La Unidad de Prevención y Medición de Riesgos y el CIGA deberá desarrollar indicadores de resultados sobre la gestión de la institución en el tema de integridad. Para la implementación y monitoreo de los mismos, contará con el

apoyo de las personas líderes naturales de cada dimensión y unidades organizacionales de la PGR.

d. Indicadores del PEI y POA

En conjunto, el CIGA y UPYDO desarrollarán los indicadores para verificar, a través del PEI y el POA, la aplicación de la Política.

e. Elaboración y seguimiento de cronograma

- Para el monitoreo y control de la Política de Integridad y Gobierno Abierto, la Unidad de Prevención y Medición de Riesgos elaborará un cronograma de tres formas:

    1. Consolidado con los 8 componentes contenidos en los tres ejes.
    2. Por año, con todas las acciones de los componentes correspondientes a ese período.
    3. Cada líder natural tendrá la parte del cronograma que le corresponde del periodo.

- Evaluación de acciones de la Política: se definirán las actividades a desarrollar de cada acción de cultura de integridad, en cada una de las seis dimensiones de integridad y en las de gobierno abierto; a partir de estas, se debe establecer el indicador de medición y control de cumplimiento. A cada actividad se le asigna un valor porcentual, el cual se va sumando a medida que cada una es cumplida, hasta realizar todas las actividades y lograr el 100% de cumplimiento de cada acción.
- Indicador: número de instrumentos implementados entre el total de instrumentos a implementar.

f. ¿Cómo hacer operativo lo planificado y validar cumplimiento?

a. La Unidad de Prevención y Medición de Riesgos organizará reuniones de seguimiento con cada líder natural para validar los registros que comprueben el avance y cumplimiento de metas, según cronograma.
b. Programar reuniones generales con CIGA para presentar, cada determinado tiempo, los avances y el cumplimiento de metas del cronograma.
c. Cada año, en enero, llevar a cabo una reunión con los líderes naturales de cada dimensión para promover un acercamiento, presentar el plan del año y reforzar compromiso, refrescar actividades, escuchar inquietudes, etc.
d. En en el mes de octubre de cada año se llevará a cabo reunión con el CIGA para definir las actividades de las acciones programadas para el año siguiente, según cronograma definido.

6.4 FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y GOBIERNO ABIERTO

El fortalecimiento institucional vendrá mediante el desarrollo y cumplimiento de la Política de Integridad y Gobierno Abierto con la ejecución de los planes de acción, es este el mecanismo para lograr la mejora continua del sistema de integridad institucional y lograr índices de transparencia progresivos en el tiempo, brindando a la ciudadanía beneficios en servicios de atención dentro del marco de la ética institucional. Todos estos mecanismos de ejecución, monitoreo y medición le darán la sostenibilidad y posicionamiento a la Procuraduría General de la República para desarrollar una cultura de integridad en los siguientes períodos de dirección.

6.4.1 Normativa interna relacionada a integridad

Toda normativa interna relacionada a temas de integridad deberá ser generada mediante la autorización de la persona titular.

6.4.2 Inclusión de los temas de integridad en los planes estratégicos institucionales (PEI) y planes operativos anuales (POA), así como también en los programas de auditoría interna de gestión y control de proceso

En la actualización y revisión del PEI se incorporará como componente la implementación del sistema y la Política de Integridad, y en los POA se revisará el avance del cumplimiento de cada una de las unidades organizativas en la implementación y/o transversalización de los componentes de integridad.

En el plan anual de auditorías del servicio se incluirán los temas de integridad institucional.

6.4.3 Vigencia de la PIGA

La Política de Integridad y Gobierno Abierto se revisará cada tres años Tendrá una vigencia de 10 años, desde la fecha de su aprobación.