



Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

**INDUSTRIA NACIONAL DE LA AGUJA
(INAGUJA)**

FECHA

3 de mayo de 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*CommonAssessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| <p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> | <p>En Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA), formulamos y desarrollamos la misión y visión de la organización, implicando a un equipo de interés y colaboradores de la institución. En el Plan Estratégico Institucional 2021-204 se estará actualizando la Misión, Visión Y Valores de INAGUJA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Publicación Misión, Visión y valore en la página Web, • POA | |
| <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> | <p>Poseemos una lista de valores institucionales alineados a la misión y visión cumpliendo al marco general del sector público, trabajados en los talleres del Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web de la Institución. • Plan Estratégico 2021-2024/ El Plan Operativo Anual 2021 (POA) | |
| <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web de la Institución. • Plan Estratégico 2021-2024/ El Plan Operativo Anual 2021 (POA) | <p>No se encuentra establecido en una política de revisión y de sociabilización de los empleados y grupo de interés.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> | <p>Se evidencia en el proceso de desarrollo del Plan Estratégico 2021-2024, tomando en consideración el desarrollo de talleres, para la elaboración de Misión, Visión y Valores el análisis situacional, utilizando un análisis PEST</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de talleres del PEI, evidencia listado de participantes. • En el plan Estratégico 2021-2024, evidencia en el capítulo II, apartado análisis situacional 2.4 | |
| <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> | <p>La Institución cuenta con un comité de ética, regido por un código de ética Institucional conforme a los lineamientos de la autoridad competente, la Dirección de Ética Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética, certificado de la DIGEIG, publicación en la página web, fotos de la juramentación. • comunicaciones, actas, correos, listas de participantes de las actividades que realiza el comité, etc. • Plantilla de Registro Comisión de Ética Pública (CEP). • Manual de Código de Ética Institucional • En el plan de trabajo del comité de ética, existe una charla de conflicto interés. | <p>No se encuentra actualizado el código de ética Institucional y no se evidencia sistema de gestión con políticas claras sobre su funcionamiento.</p> |
| <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> | <p>La institución promueve a través de su charlas con el comité de ética, la prevención e identificando aéreas de conflictos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Código de Ética Institucional • En el plan de trabajo del comité de ética, existe una charla de conflicto interés. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p> | | <p>No existe un programa orientado al liderazgo en una gestión moderna y enfocada a la visión, misión y valores.</p> |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> | <p>La estructura organizacional fue revisada y Aprobada en el 2019. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional aprobada 2019 • Propuesta de Estructura Organizacional 2021 • Manual de cargos • Manual de funciones | <p>No se llevo a cabo la socialización del Manual de Funciones y Cargo, adicionalmente el mismo fue estructurado con un contenido muy básico que no refleja las funciones actualizada de la Estructura Organizacional.</p> |
| <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> | | <p>No se llevo a cabo la socialización del Manual de Funciones y Cargo, adicionalmente el mismo fue estructurado con un contenido muy básico que no refleja las funciones actualizada de la Estructura Organizacional.</p> |
| <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad).</p> | <p>La institución Industria Nacional de la Aguja cuenta con una metodología y herramienta para el seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en el POA. La misma es monitoreada de manera periódica y se rinden informes de cumplimiento por área. De igual forma le han sido integrado los requerimientos de los indicadores del SIGOB, NOBACI, CAF, SISMAP, SITICGE, TRANSPARENCIA; facilitando así el monitoreo de su cumplimiento. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento al POA • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 | <p>No se lleva al 100% la implementación de los indicadores del SIGOB, NOBACI, CAF, SISMAP, SITICGE, TRANSPARENCIA; facilitando así el monitoreo de su cumplimiento.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). | | No se evidencia un cuadro de mando integral para manejar matriz de riesgo del Balance Scorecard. |
| 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. | | No se evidencia ninguna metodología o principios en la gestión de los procesos de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. |
| 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. | | No se evidencia ningún tipo de estrategia de administración electrónica. |
| 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. | | No se encuentra implementado un sistema de integración de proceso para la gestión de proyectos. |
| 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. | La Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA) cuenta con correos institucionales para el envío y recibir de contenido virtual. También, las documentaciones internas y externas poseen un código por departamento que facilita su rastreo. | No se evidencia manuales de procedimiento interno y externo que contemple el diseño y canales para la tramitación de información. El plan de comunicación no se encuentra actualizado. |
| 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. | Se maneja el compromiso de los líderes y directivos hacia la mejora continua y la innovación con un plan de mejora en las siguientes evidencia. <ul style="list-style-type: none"> ● Evidencias: ● Acuerdo de Desempeño ● Evaluación de Desempeño ● Encuesta de Clima Labora | |
| 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. | | No se evidencia un plan de comunicación con iniciativas focalizado a efecto de los empleados y grupos de de interés relevantes. |

SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. | Se evidencia charlas de ética con apoyo de la DIGEIG, con el propósito de fortalecer los valores institucionales y transparencia. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Listado de talleres | No se evidencia manuales y código de ética. |
| 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. | | No contamos con un departamento o puesto ocupados por perfiles para tipo de discriminación. |
| 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. | Se evidencia la forma de informar a los colaboradores de la organización es a través de murales informativos y circulares de áreas. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Murales informativos • Comunicaciones internas | |
| 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. | La Industria Nacional de la Aguja refuerza a los colaboradores en el desarrollo de sus funciones para impulsar el logro de los objetivos institucionales. De manera recurrente, y en coherencia con el plan de capacitación, fortalece las capacidades técnicas de los colaboradores para el desarrollo de sus competencias técnicas para la eficiencia en el desempeño de las funciones. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Listados de asistencia de las acciones formativas. • Evaluación de desempeño | |
| 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. | La institución mantiene a los colaboradores y los equipos de trabajo retroalimentados a través de las evaluaciones de desempeño de diferentes capacitaciones acorde con los requerimientos de los cargos desempeñados, desarrollando las | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>competencias requeridas en la actualidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de evaluación de desempeño. • Circular para la elaboración de Acuerdos de Desempeño. • Formulario de Detección de necesidades de capacitación. | |
| 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. | | No se evidencia un plan de motivación interno actualizado. |
| 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. | <p>Se evidencia un plan de capacitación y las formaciones que hemos efectuado en el 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes de cursos y talleres | |
| 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. | <p>Se evidencia que en el proceso de Clima Laboral, mejoras y recomendaciones para trabajar un programa de liderazgo con los supervisado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de Encuesta de Clima Institucional • Plan de mejora de encuesta e clima. | |
| 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. | <p>Se puede evidenciar que en la Institución INAGUJA a través del Departamento de Recursos Humanos se reconoce y recompensa las evaluaciones de los colaboradores y el trabajo equipos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de pago anual del bono por desempeño. | No existe política de reconocimiento de equipos, no existe reconocimiento del esfuerzo. |
| 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. | <p>Se evidencia que en INAGUJA está comprometido con sus colaboradores atendiendo a sus necesidades y</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>circunstancias personales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos especiales. • Permisos para fines académicos. • Apoyo en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares. | |
|--|---|--|

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| <p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> | <p>En la Inagua se realiza una matriz e informes de las visitas realizada, según los requerimientos de las asociaciones mujeres para ver las necesidades de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de requerimiento de cada visita | <p>No se desarrolla un análisis de necesidades del grupo de interés del ciudadano</p> |
| <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> | <p>La Inagua no desarrolla políticas públicas, mas sin embargo participamos junto con el MICM en sus políticas públicas desarrolladas para las Mipymes y el sector textil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en mesa Sectorial | |
| <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> | <p>La Inagua tiene alineadas las políticas públicas relevantes para la organización y se han incorporado en el Plan Estratégico 2021-2024, vinculados con los temas de la Estrategia Nacional de Desarrollo vinculada a la institución y los objetivos de Desarrollo Sostenibles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Matriz de POA • Matriz de PEI alineado a las Estrategias Nacional Desarrollo / | |

| | PNSP/ODS | |
|--|--|--|
| 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. | <p>Los objetivos y metas para los productos y servicios ofrecidos están alineados con las políticas públicas.</p> <p>El Plan Estratégico 2021-2024, alineado END, PNSP, Objetivos Desarrollo Sostenibles y el POA alineado al Plan Estratégico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Matriz de POA • Matriz de PEI alineado a las Estrategias Nacional Desarrollo / PNSP/ODS | |
| 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. | <p>La Inagua participa en la Mesa Sectorial del MICM, lo cual nos da lugar para tener conocimiento de las nuevas políticas para los grupos de interés del sector MIPYMES y Textil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en mesa Sectorial • Participación en Gabinete Ministerial | |
| 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. | <p>Se evidencia reuniones con el MICM participando en sus mesas sectoriales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación a la mesa sectorial • Gabinete Ministerial | |
| 7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, et. | <p>Mantenemos alianzas de trabajos en capacitación con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) para fomentar el desarrollo de las mujeres capacitadas, así como también las relaciones con las asociaciones de mujeres emprendedoras del sector textil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación trimestral | |

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Listado de talleres y cursos • Acuerdos con asociaciones • Acuerdo con el INFOTEP | |
| 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | | No se evidencia ningún tipo de participación en foros que sean representativos y grupos de presión. |
| 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. | <p>Promovemos el conocimiento, la reputación y el reconocimiento público de los servicios a través de la página Web, redes sociales y el portal transparencia, para que los ciudadanos/clientes pueden acceder a obtener información sobre nuestras actividades, publicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicación • Publicaciones en redes sociales y el portal web | |
| 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. | <p>Los servicios ofrecidos se publican a través página web y redes sociales a fin de que los grupos de interés tengan accesibilidad a ellos. Se cuenta con un Plan de Comunicación, para publicitar todas las informaciones de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen servicios página web • Plan de Comunicación | |

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. | | Actualmente no está actualizado el mapa de procesos y no contamos con una matriz de cliente, con datos actualizado, que nos permita comunicar |

| | | |
|--|---|--|
| | | de manera asertiva los resultados de la organización. |
| 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. | Se recopilan las sugerencias canalizadas a través de las redes sociales y el buzón de sugerencias. | No se evidencia un proceso sistemático para recopilación y análisis de la información. |
| 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. | Recopilación de estas informaciones en nuestros Plan Estratégico 2021-2024. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2021-2024 • Plan operativo 2021 • Análisis situacional Pest | |
| 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. | De manera periódica se da seguimiento para recopilar información relevante, a través de Encuesta de Clima Institucional y Evaluación de Desempeño. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Clima Laboral 2021 • Acuerdo de Desempeño 2021 | |
| 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). | Ae han realizado análisis sobre las debilidades y fortalezas de la institución a través de la elaboración de Plan Estratégico 2021-2024 y la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) que ha permitido realizar un diagnóstico de la Institución. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2021-2024 • Análisis situacional/ FODA • Autodiagnóstico Modelo CAF | |

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo | Para traducir la misión y visión atados a los objetivos estratégicos se realizaron unos talleres en el plan estratégico 2021-2024 | |

| | | |
|--|---|---|
| análisis de riesgos. | que dieron como resultado la reformulación de la misión, visión y valores atados a la nueva visión institucional. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2021-2024 • Listado de talleres de formulación del PEI • POA 2021 | |
| 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. | | No se evidencia un levantamiento de información de cara a los grupos de interés |
| 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. | Se evidencia para evaluar los productos la aplicación de encuestas en nuestros cursos y talleres, lo cual arroja las informaciones que determinan las necesidades y mejoras de nuestros productos y servicios así como la gestión de calidad aplicada. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2021-2024 • Formulario de encuesta de capacitación. | |
| 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. | Contamos con una Estructura Programática del Presupuesto por resultados, que incluye el presupuesto a ejecutar conforme a los productos y metas programados para el año, así como también se evidencia la contratación del personal requerido. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura programática presupuesto • Presupuesto de la Institución • Plan de Recursos Humanos | |
| 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. | Se evidencia el equilibrio de tareas y recursos a través del POA y del presupuesto anual de la Institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura programática presupuesto | |

| | | |
|---|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de la Institución • POA 2021 | |
| 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. | | No se evidencia un plan de responsabilidad Social integrado al Plan Estratégico 2021-2024 |

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. | <p>La Inaguja desarrollo un plan estratégico institucional para el periodo 2021-2024, la cual define la estrategia a desarrollar para el logro de los objetivos, de igual forma para fines de implementar las estrategias se definió un Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • POA 2021 | |
| 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. | <p>La Inaguja a través de su PEI establece sus objetivos más sin embargo la que lleva esos objetivos a planes y tareas es el POA desarrollado por cada área de gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • POA 2021 | |
| 3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). | <p>La Inaguja realizo un Plan Operativo Anual 2021 que contiene los productos y servicios de la institución que se generan desde las diferentes unidades, La misma contiene los resultados esperados, además se dispone de la Estructura Programática en base a resultados que también incluye metas.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2021 • Estructura Programática • Acuerdo de desempeño | |
| 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. | | No se evidencia un sistema de comunicación donde se comunique las informaciones de los planes y proyectos de la institución, no se evidencia un sistema de comunicación entre los líderes. |
| 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. | | No se desarrolla y aplica un método para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. |
| 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). | <p>Está en proceso de desarrollo la medición de rendimiento de la organización a través del POA y el seguimiento al mismo, así como también los acuerdos de Evaluación de Desempeño del personal.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2021 • Acuerdo de desempeño | |
| 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. | <p>Hemos sostenidos reuniones con asociaciones, socios, ciudadanos del sector público y privado, para establecer acuerdos que mejoren y reorganicen las estrategias y métodos de planificación.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con asociaciones y otros grupos de interés • Firmas de acuerdos • fotos de reuniones de grupo de interés. | |

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

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

| | | |
|--|--|---|
| <p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> | | <p>No se evidencia el desarrollo de una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> |
| <p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p> | <p>Se evidencia la realización la carta compromiso y la realización de plan de mejora de la Encuesta de Clima Laboral. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Encuesta de Clima Laboral | |
| <p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p> | | <p>No se evidencia sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p> |
| <p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p> | | <p>No se evidencia un sistema eficiente para la gestión del cambio.</p> |
| <p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>Se evidencia una estructura programática de presupuesto conforme los cambios planificados por la institución, por ejemplo, remodelación, compra de maquinarias y asesoría para el proceso de reestructuración institucional. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Programática • POA 2021 • Decreto 457-20 | |
| <p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p> | <p>Se evidencia que se escuchan las retroalimentaciones de los colaboradores y grupos interés. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias de colaboradores • Encuesta de capacitaciones (Grupo de Interés) | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencia de ciudadanos | |
| 7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. | | No se evidencia el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. |

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. | Se evidencia un plan de recursos humanos donde se requieren las necesidades futuras de personal. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Recursos Humanos | No se ha cargado al SISMAP aun el plan de Recursos Humanos. |
| 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). | | No se evidencia una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales. |
| 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. | Se desarrollo el plan detención de necesidades formativas para el desarrollo de las competencias y fortalecimiento de los líderes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación 2021 | No se evidencia una actualización de manual de funciones departamentales y manual de cargo. |
| 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con | | No se evidencias políticas documentadas clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de |

| | | |
|---|---|--|
| <p>critérios objetivos.</p> | | <p>funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> |
| <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> | <p>En la Inaguja, estamos desarrollando para este año la Evaluación de Desempeño. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo desempeño | <p>No se evidencia dentro de la cultura de desempeño esquema de reconocimiento basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo.</p> |
| <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> | <p>En el proceso de cambio de gestión, La Inaguja realizó un levantamiento de perfiles y de tareas en el puesto, que apoyo como información para el plan de capacitación y desarrollo de los colaboradores y directivos en la Institución. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación 2021 • Informe de perfiles • Levantamiento de descripciones de puestos y funciones • Actualización de Estructura Organizacional | |
| <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p> | | <p>No se evidencia una plataforma on-line y de administración electrónica para ofrecer capacitaciones.</p> |
| <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p> | <p>La Inaguja desarrollo sus procesos de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la Diversidad. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal, basado género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión. | |

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p> | <p>La Inaguja identifica las capacidades y competencias de los colaboradores a través de Evaluaciones del Desempeño por Resultados, análisis de perfiles y la Detección de Necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño • Evaluación de desempeño • Informe de análisis de perfiles • Plan de capacitación | |
| <p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p> | <p>La Inaguja para este 2021 desarrollamos programa anual de capacitación para la realización de distintas actividades formativas de acuerdo a la detección de necesidades de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de análisis de perfiles • Plan de capacitación | |
| <p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p> | <p>Se evidencia un análisis de perfiles que es una herramienta para desarrollar los planes de formación y de capacitación de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de análisis de perfiles • Plan de capacitación | <p>No se evidencia una estrategia de desarrollo para la revisión constante de los planes de formación y desarrollo.</p> |
| <p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los</p> | <p>Dentro del programa de plan capacitación se evidencia el trabajo de las competencias de liderazgo y habilidades gerenciales.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| ciudadanos/clientes y los socios/ colaboradores. | <ul style="list-style-type: none"> Informe de análisis de perfiles Plan de capacitación | |
| 5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor). | | No se evidencia un plan desarrollado en el proceso de acompañamiento a través del coaching, tutoría y mentor. |
| 6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados. | <p>Se han realizado promociones y ascenso en algunas posiciones claves dentro de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carta de promociones | No se evidencia una política escrita de ascenso o promociones en la institución. |
| 7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación promedios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). | <p>La Inaguja, promueve los métodos modernos de aprendizaje, para ello cuenta con salones con recursos audiovisuales, equipos adecuados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación e-learning del personal de la institución Listado de talleres | El Consejo Nacional de |
| 8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. | <p>Planificamos las actividades de formación y desarrollo basado en el plan de capacitación, a través de comunicaciones y notificaciones a los colaboradores de la programación a ejecutar del mes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listado de cursos de capacitación Plan de capacitación POA de Recursos Humanos | |
| 9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, promedio de la monitorización y del análisis costo/beneficio. | | No se evidencia evaluación de impacto. |
| 10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. | | No se evidencia revisión de necesidades. |

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| 1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. | <p>En la Inaguja promovemos una cultura de comunicación abierta y motivación al equipo. Hemos realizado capacitaciones con los líderes para motivar el trabajo en equipo e implementación de un buzón de sugerencias y quejas de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de Recursos Humanos • Buzón de quejas y sugerencias de colaboradores • Listado de talleres de líderes y equipos. | |
| 2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)). | <p>Desarrollamos un buzón de sugerencias y quejas para colaboradores, para escuchar opiniones y situaciones internas en la Institución. Desarrollo de capacitaciones a través del comité de ética y aplicación de encuesta laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de Recursos Humanos • Buzón de quejas y sugerencias de colaboradores • Comité de Ética • Encuesta laboral | |
| 3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. | Se involucra a los empleados en los planes y proyectos estratégicos de la institución, compartiendo, misión, metas y objetivos. | No se evidencia la estructura o comité de estos colaboradores para un involucramiento en el desarrollo de planes y proyecto. |
| 4. Procurar el consenso /acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir | | No se evidencia aun la medición de indicadores de gestión de acuerdo a los objetivos esperados, |

| | | |
|--|---|--|
| su consecución. | | adicional aun no hemos aplicado la primera evaluación de desempeño del 2021. |
| 5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora. | Se evidencia la aplicación de una Encuesta de Clima en este 2021, lo que genero un plan de mejoras para trabajar diversos factores. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima • Informe de Clima • Plan de mejora | |
| 6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos. | En la aplicación de la Encuesta de Clima los colaboradores pudieron generar sus impresiones sobre la calidad de la gestión y evaluación de los Líderes. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Clima • Plan de mejora | |
| 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | | No se evidencia la implementación según los requerimientos de la normativa de Riesgo y Seguridad laboral. Ley de Salud y Seguridad Ocupacional (522-06). |
| 8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. | | No se evidencia una política de beneficios para los colaboradores. |
| 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | | No se evidencia la ejecución del plan de compensación y beneficios a los colaboradores de La Inaguja. |
| 10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar). | | No se evidencia la ejecución del plan de compensación y beneficios a los colaboradores de La Inaguja. |

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| 1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.). | Se evidencia la identificación de socios claves de la sociedad civil, sector público y sector privado entre ellos suplidores de servicios con la institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Listado de proveedores• Listado de asociadas• Acuerdo Interinstitucionales | |
| 2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. | Como parte del proceso y acuerdos que la Institución está desarrollando de manera estratégica es el desarrollo de acuerdo interinstitucional, hemos firmado un acuerdo con CONADIS. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Firma de acuerdo | |
| 3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. | Acuerdo interinstitucional para el fomento y desarrollo de capacitaciones con el INFOTEP. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Firma de acuerdo | |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | | No se evidencia el seguimiento a los acuerdo y alianzas |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. | La Inaguja se ha enfocado en como potencializa al sector de mujeres emprendedoras en el área textil y ha desarrollado una series de alianzas para capitalizar el desarrollo de mujeres emprendedoras. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Acuerdo asociaciones dominicana | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>de moda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con asociaciones de mujeres textiles | |
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | <p>Se evidencia que los convenios incluyen la responsabilidad de las partes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo asociaciones dominicana de moda • Acuerdo con asociaciones de mujeres textiles | |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación. | | No se evidencia la contratación de servicios de agencias de colocación. |
| 8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking. | | No se evidencia Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking |
| 9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública. | <p>Se selección los proveedores basado en el proceso de compra y contrataciones de forma transparente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley No.340-06, sobre Compra y Contrataciones y sus modificaciones. • Portal transaccional de Compras y Contrataciones. • Expedientes de Compras. | |

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| 1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.). | <p>Se evidencia que a través de los medios de comunicación digitales, se informa sobre el funcionamiento y los procesos de la Inaguja.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de medios de comunicaciones y marketing • Publicaciones en redes sociales. | |
| 2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que | Se evidencia el apoyo que generamos a las | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p> | <p>asociaciones de mujeres y el seguimiento que generamos para su formalización y puedan participar en el proceso de compras y contrataciones, bajo la ley 340-06.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos entre asociaciones • Documentos de formalización. | |
| <p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p> | <p>Se evidencia que tramitamos encuesta de satisfacción a grupos focales ciudadanos y clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. • Informe de encuestas de satisfacción realizadas. • Portal web institucional. | |
| <p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p> | <p>Se definieron canales de comunicación para los ciudadanos través de describir los servicios en nuestra Pág. Web y respuestas de canales digitales, que facilita que cualquier persona pueda interactuar con nosotros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contamos con un manual de procedimientos para presentar y tramitar las quejas, sugerencias y reclamaciones. • Aplicaciones de Encuestas • Reportes de quejas y sugerencias | |
| <p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p> | <p>A través de los controles de transparencia que aseguran un funcionamiento legítimo, transparente y consistente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional anual en el portal web. • Portal de Transparencia | |

| | | |
|--|---|---|
| 6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción). | | No se evidencia un proceso forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios. |
| 7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio. | <p>La Inaguja se encuentra en su proceso Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), donde se definen los servicios que ofrecemos, el tiempo de entrega de los mismos, las vías de solicitud, los atributos de calidad y su marco legal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Brochure carta compromiso | |
| 8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios. | <p>Aseguramos que las informaciones actualizadas según las necesidades de nuestros clientes y ciudadanos evaluando el producto o servicio ofrecido, a través de Encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de capacitaciones | |

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| 1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. | <p>Se alinee la gestión financiera con los objetivos estratégicos a través de la elaboración del presupuesto y la ejecución del mismo, el cual es realizado basado en el Plan Estratégico, Planes Operativos y Plan de compras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021 (POA) • PACC | |
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones | | No se evidencia una matriz de riesgo para análisis y |

| financieras. | | riesgos financieros. |
|---|--|----------------------|
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria. | <p>Aplicamos las normas dictadas por DIGEIG para asegurar la transparencia presupuestaria y financiera.</p> <p>En el portal Web de la Institución están publicadas por mes, la ejecución presupuestaria, la nomina institucional y las compras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomina del mes • Ejecución presupuestaria • Proceso de compras | |
| 4. Asegurarla gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. | No aplica | |
| 5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género /diversidad, presupuestos energéticos.). | No aplica | |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | <p>Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras que van desde la máxima autoridad, Encargado del Departamento Administrativo y Financiero, Manteniendo el control de las finanzas centralizadas en el Director General y el Encargado Administrativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programaciones de pagos. • Presupuesto de ejecución mensual | |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | <p>Se evidencia que las decisiones de inversión y el control financiero en la sostenibilidad y la ética en el plan de compras, bienes y servicios, en la ejecución del Presupuesto.</p> <p>Se evidencia también mediante el comité de compras, la ley No. 340-06 y ley de</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de compras (PACC) • Plan de ejecución presupuestaria. | |
| <p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p> | <p>Evidencia formulario de la preparación y programación física y financiera del presupuesto de la Inagua a través de la de DIGEPRES.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Metas Físicas y Financieras trimestrales • Presupuesto físico con plan operativo anual | |

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluarla información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> | <p>Las informaciones son gestionadas y almacenada a través de nuestro portal de transparencias y las informaciones financieras a través del SIGEF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia, con las informaciones subidas • procesamiento de pagos en el SIGEF | <p>No se evidencia un sistema tecnológico interno que almacene las informaciones de la Inagua.</p> |
| <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> | | <p>No se evidencia un sistema tecnológico interno que almacene las informaciones de la Inagua.</p> |
| <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de</p> | <p>La Inagua tiene un acuerdo firmado en colaboración con el INFOTEP, para impartir los cursos y talleres de La Inagua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación de La Inagua | |

| | | |
|--|---|---|
| interés. | <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el INFOTEP | |
| 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). | <p>Se ha desarrollado un plan de comunicación interno, lo cual se informa a los colaboradores del desarrollo de proyectos y gestión que se están generando.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Plan de marketing de redes sociales | |
| 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). | <p>Tenemos documentados los manuales de funciones, cargos y misionales de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de funciones y cargos • Manuales Misionales | No existe el intercambio permanente de conocimiento |
| 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. | <p>La Inaguja garantiza el intercambio de informaciones importantes con todos los grupos de interés mediante realizar las publicaciones en los medios digitales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines de firmas de acuerdos • Boletines de proyectos en ejecución • Publicaciones en las redes sociales | |
| 7. Garantizar que se tiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. | <p>Para garantizar que tenemos la información y el conocimiento clave de los empleados en caso de que dejen la organización tenemos las informaciones documentadas de los procesos, manuales de funciones y de cargos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de funciones y cargos • Manuales Misionales • Estructura organizacional | |

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|---|
| 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | | No se evidencia un plan estratégico y operativos de los servicio TIC de la institución. |
| 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. | | No se realizado un análisis de costo de inversión (ROI) de las tecnologías implementadas. |
| 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. | | No se evidencia ninguna política de restricción para los usuarios de la Inaguja. |
| <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión de proyectos y tareas • La gestión del conocimiento • Las actividades formativas y de mejora • La interacción con los grupos de interés y asociados • El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. | <p>La Inaguja mantiene una interacción con los grupos de interés y asociados a través de la página web y sus redes sociales. Para fines de mantenimiento de las redes internas se están trabajando proceso de reorganización y desarrollo de una infraestructura más robusta a nivel de servicios tecnológicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Pagina Web • Informe de Levantamiento de TIC | No se evidencia plan estratégico y operativos de los servicio TIC de la institución. |
| 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. | | No se evidencia un servicio automatización de los servicios TIC. |
| 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. | | No se ha realizado |
| 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. | | No se evidencia políticas de tecnología definidas. |
| 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de | | No se evidencia un sistema de gestión de los residuos con objetivo socio-económico y |

| | | |
|--|--|-----------------|
| residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos. | | medioambiental. |
|--|--|-----------------|

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). | <p>Las instalaciones se encuentran en proceso de remodelación de acuerdo los objetivos estratégicos de la organización, definidos en su Plan Estratégico 2021-2024, las cuales se plasman en sus Planes Operativos anuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan operativo 2021 • Planos de remodelaciones | |
| 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. | <p>Se evidencia proceso de remozamiento de aéreas y adquisición de nuevos espacios para adecuar a la Inaguja de acuerdo a la visión estratégica definida en Plan Estratégico 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan operativo 2021 • Plan de compra 2021 | |
| 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. | <p>Se evidencia que este año hemos realizado mantenimiento en los aire condiciones, equipos oficina, sistemas de iluminación, equipamiento de oficina de la planta de producción y el remozamiento de las aéreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compras y adquisición de los servicios • Plan de compras 2021 • Ordenes de compras • Facturas del bien o el servicio | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> | <p>Se evidencia que hemos realizado el proceso de mantenimiento y evaluación de los medios de transporte.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compras y adquisición de los servicios • Plan de compras 2021 • Ordenes de compras • Facturas del bien o el servicio | <p>No se evidencia un sistema de ahorro que busca eficientizar políticas establecidas de recursos energéticos.</p> |
| <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> | <p>En este momento nos encontramos en proceso de remodelación de acuerdo los objetivos estratégicos de la organización, definidos en su Plan Estratégico 2021-2024, las cuales se plasman en sus Planes Operativos anuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan operativo 2021 • Planos de remodelaciones | |
| <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> | <p>Actualmente los activos fijos se están gestionado por el área financiera a través del “Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB), tal como lo establece la Ley 126-01.</p> <p>Periódicamente se realiza verificación física de los activos fijos, dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles del Estado Dominicano. Los descargos de bienes en desuso, son realizados a través de la Dirección de Bienes Nacionales, observando las normas establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de bienes nacionales para transferencia y descargo. • Comunicación de descargo de | <p>No se evidencia una política escrita para la gestión de los activos fijos.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | activo fijo. | |
| 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. | <p>En La Inagua contamos con centros de capacitaciones que se disponen para la producción de las mujeres asociados a La Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los centros de capacitación. • Fotos de eventos | |

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. | <p>La institución tiene un mapa de procesos actualizado para este año atado a sus manuales de políticas y procedimientos misionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Manuales misionales | No se evidencia los manuales de políticas y procedimiento no están actualizados en el periodo del 2020-2021. |
| 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). | <p>Se evidencia asignación de las actividades a los responsables de los procesos mediante: El Plan Operativo Anual (POA), el cual detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas en el mismo. Los procesos documentados los cuales tienen un área que especifica los responsables e involucrados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Manuales misionales | No se evidencia los manuales de políticas y procedimiento no están actualizados en el periodo del 2020-2021. |

| | | |
|--|---|--|
| 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. | | No se evidencia una matriz de riesgo que mida factores críticos para el éxito. |
| 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. | Evidencia que los procesos están alineados a nuestro manual misional. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Manuales misionales • Carta compromiso | No se evidencia los manuales de políticas y procedimiento no están actualizados en el periodo del 2020-2021. |
| 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). | | No se evidencia el diseño y la mejora de los procesos basado en una medición de su eficacia, eficiencia y resultados. |
| 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. | Se asigna los recursos Plan Operativo Anual se elabora en función de los objetivos estratégicos debidamente priorizados. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan operativo anual • Presupuesto de la Institución | |
| 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, | | No se evidencia los manuales de políticas y procedimiento no están actualizados en el periodo del 2020-2021. |
| 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). | Estamos enfocados a generar resultados de acuerdo a las métricas e indicadores de resultado en base metas presidenciales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Resultado de Indicadores del SISMAP • Resultados de indicadores NOBACI • Acuerdo de Desempeño Institucional | |
| 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). | | No se evidencia el monitoreo ni la evaluación de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización. |

| | | |
|---|--|---|
| 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. | | No se evidencia un proceso innovación benchlearning nacional e internacional. |
|---|--|---|

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| 1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares. | La institución tiene claramente definidos en sus procesos, cuáles son los servicios que ofrecen. Mujeres capacitadas y formadas en el área textil y de emprendimiento. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Metas Físicas • Encuesta Capacitación • Carta Compromiso al Ciudadano | |
| 2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). | La institución tiene claramente definidos sus servicios, a través de la carta compromiso al ciudadano. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Metas Físicas • Encuesta Capacitación • Carta Compromiso al Ciudadano | |
| 3. Involucrar a los ciudadanos/ clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización. | | No se evidencia la evaluación de los estándares de calidad para los servicios y productos. |
| 4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles. | Se evidencia la integración de los servicios en el reclutamiento de nuevas participantes de las capacitaciones a través de las asociaciones en diferentes regiones. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de capacitación • Carta solicitud de servicio • Acuerdos con las asociaciones | |

| | | |
|--|---|---|
| 5. Involucrara los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces. | | No se evidencia una encuesta externa que determinen la satisfacción y área de mejora del diseño y canal de comunicación de acorde a nuestro grupo de interés. |
| 6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. | <p>Nuestro portal web, redes sociales y personal de la INAGUJA se actualizan de manera constante para poder aportar informaciones veraces y de interés a los clientes/ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de acceso a la información • Portal web INAGUJA • Teléfono sede INAGUJA • Redes sociales de la institución | |
| 7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, braille, tablonas de noticias en formato de audio, etc.). | <p>Nuestro portal web, posee una función de accesibilidad para ayudar a las personas que tienen algún tipo de discapacidad y puedan utilizar de manera eficiente.</p> <p>También disponemos de un brochure que fue diseñado en el proceso de carta compromiso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de acceso a la información • Portal web INAGUJA • Brochure de carta compromiso • Redes sociales de la institución | |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | Se recolectan las sugerencias y quejas. | No contamos con un sistema o un proceso definido de sugerencias y quejas. |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | <p>Contamos con una carta compromiso al ciudadano que define claramente los productos y servicios.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano • Procesos misionales | |
| 2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. | <p>Se evidencia acuerdos con entidades privadas, públicas y no lucrativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos entidades privadas, públicas y no lucrativas. | |
| 3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | | No contamos con un sistema compartido con los asociados para la prestación de servicios. |
| 4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales. | | No realizamos un el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones. |
| 5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | | No se evidencia grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. |
| 6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades). | | No se evidencia incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. |
| 7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades). | | No se ha desarrollado una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización. |

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). | No existe | No se evidencia una encuesta a los ciudadanos/clientes que nos permita determinar su valoración hacia la institución. |
| 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | No existe | No se evidencia una encuesta a los ciudadanos/clientes que nos permita determinar su valoración hacia la institución. |
| 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | Se evidencia que estamos comprometidos con brindar los mejores servicios, al facilitar a los clientes su información de contactos y horarios en la página web, un programa de capacitación y servicios ofrecidos a través de medios digitales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Pagina Web • Carta compromiso | |
| 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). | La institución ha logrado un 75.6% en el promedio de los 12 meses del año 2020 en la evaluación mensual a través del portal de transparencia de la DIGEIG. Evidencia: a) Informes Mensuales de DIGEIG | |
| 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). | | No se evidencia medición a través de encuestas los productos y servicios. |
| 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). | | No se evidencia una encuesta a los ciudadanos/clientes que permita diferenciar los servicios en relaciones a las necesidades de los cliente. |
| 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, | La institución ha logrado un 75.6% en el | |

| | | |
|--|--|---|
| transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). | promedio del año 2020 en la evaluación mensual a través del portal de transparencia de la DIGEIG. Evidencia: a) Informes Mensuales de DIGEIG | |
| 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. | La institución ha logrado un 75.6% en el promedio del año 2020 en la evaluación mensual a través del portal de transparencia de la DIGEIG. Evidencia: a) Informes Mensuales de DIGEIG | |
| 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. | | No se evidencia medición a través de encuestas los productos y servicios. |
| 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. | | No se evidencia medición a través de encuestas los productos y servicios. |

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--------------------------------------|---|
| 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. | | No se evidencia grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. |
| 2. Sugerencias recibidas e implementadas. | | No se evidencia la implementación de sugerencias recibidas en los proceso. |
| 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | | No se evidencia utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. |
| 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. | | No se evidencia Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. |
| 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. | | No se revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. |

Resultados de la accesibilidad de la organización:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | Nuestros horarios están especificados en nuestros portales de acceso a la información, pagina web, redes sociales y carta compromiso. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Pagina Web • Carta compromiso • Redes sociales. | |
| 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. | Esta establecido en la carta compromiso | No se evidencia la medición del tiempo para prestar el servicio. |
| 3. Costo de los servicios. | Se evidencia que nuestros productos son de manera gratuita. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al ciudadano • Portal Web | |
| 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. | Se evidencia la disponibilidad de información en nuestra página web y la carta compromiso. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al ciudadano • Portal Web | |

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 1. Número de canales de información y su eficiencia. | Se evidencia que los canales de información son: Presencial, por la web y redes sociales. Evidencia: | |

| | | |
|--|---|-----------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al ciudadano • Portal web: www.inaguja.gob.do | |
| 2. Disponibilidad y precisión de la información. | <p>La institución ha logrado un 75.6% en el promedio del año 2020 en la evaluación mensual a través del portal de transparencia de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Mensuales de DIGEIG | |
| 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. | <p>La institución le está dando seguimiento y monitoreo a los siguientes indicadores:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores del SISMAP 65.75% • DIGEIG 88.5% | |
| 4. Número de actuaciones del Defensor Público. | | No se evidencia |
| 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. | <p>La institución ha logrado un 75.6% en el promedio del año 2020 en la evaluación mensual a través del portal de transparencia de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Mensuales de DIGEIG | |

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. | Se evidencia que a través del sistema 311 no hemos recibido quejas. | |
| 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. | | No se evidencia |
| 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales). | | No se evidencia concluido el proceso de medición de la carta compromiso. |

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). | <p>Análisis de la percepción de los ciudadanos/ posicionamiento en medios a través de comentarios en redes y de las noticias publicadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicación 2020-2021 | No se evidencia que no realizamos encuesta nacional de satisfacción a los ciudadanos/ clientes que nos permita determinar su valoración hacia la Institución. |
| 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. | <p>Se evidencia el involucramiento del personal en la actualización de la Misión, Visión y Valores en Jornada de Planificación Estratégica 2021-2024, realizada en diciembre 2020.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de Plan Estratégico 2021 -2024 • Plan Estratégico 2021-2024 | |
| 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. | <p>Se evidencia el involucramiento del personal en la en los talleres de la Jornada de Planificación Estratégica 2021-2024, realizada en diciembre 2020.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de Plan Estratégico 2021 -2024 • Plan Estratégico 2021-2024 | |
| 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. | <p>Se evidencia que se realizó una charla al personal de la institución sobre varios temas que son: “Administración Pública”, “Régimen Ético y Disciplinario” y “Ética de la Gestión Pública”.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitación Taller • Publicación en redes • Registro de Participantes | |

| | | |
|--|---|--|
| 5. Mecanismos de consulta y dialogo. | Se evidencia la aplicación de Encuesta de Clima Laboral, por lo cual se identifico en el informe área de mejoras que dio como resultado un plan de mejoras. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de Encuesta de Clima • Informe de Clima • Plan de mejora de Encuesta de Clima | |
| 6. La responsabilidad social de la organización. | Se evidencia las donaciones de maquinaria a mujeres y asociaciones que pertenecen al gremio de Inaguja. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Cartas de solicitud de donaciones • acuerdos con asociaciones | |

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| 1. La capacidad de los saltos y medios directivos para dirigirla organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. | Capacidad de los directivos para dirigir la organización: 81%. | |
| 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | Se evidencia en el rediseño de la estructura organizacional, Manual de Proceso, en el Manual de Procedimientos Institucionales y en la actualización del mapa de procesos, en la que participaron empleados en diversos talleres. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Listado de taller de PEI 2021-2024 • Mapa de proceso actualizado • Plan Estratégico 2021-2024 | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> | <p>Se evidencia un análisis de puesto personas, así como un levantamiento de puesto en las funciones y puesto de los colaboradores de La Inagua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones departamentales y de puesto. • Acuerdo desempeño • Informe de Encuesta de Clima | |
| <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> | | <p>No se evidencia el desarrollo de políticas de la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> |
| <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>En la nueva gestión se está desarrollando un nuevo enfoque de cambios e innovación del Director Ejecutivo, así como también esos cambios que fueron plasmados en el Plan Estratégica Institucional 2021-2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Memoria Institucional | |

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo, la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> | <p>Se evidencia las siguientes puntuaciones: Relación con los empleados - 88.59% Colaboración y Trabajo en Equipo - 88.39% Liderazgo y Participación – 90.71%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional | |
| <p>2. El enfoque hacia las cuestión es sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral,</p> | <p>Se evidencia la siguientes puntuaciones: Calidad de vida laboral - 84.92%</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| salud). | Balance trabajo y familia-75.92% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional | |
| 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. | Trato sin distinción y comportamiento justo-86.02% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional | |
| 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. | Percepción de las condiciones ergonómicas y ambientales. Valoración positiva: 77.38%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional | |

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. | Planes de carrera y profesión Valoración positiva: 77.38%. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional | |
| 2. Motivación y empoderamiento. | Nivel de motivación laboral 81% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional | |
| 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. | Capacitación Especializada y Desarrollo-85.24% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional | |

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|--|
| 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). | | No se evidencia el índice de relaciones con el comportamiento de las personas. |
| 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). | Indicadores en relación con la motivación y la implicación. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Índice de respuestas a las encuestas de personal: 90%. | |
| 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). | Se evidencia que se estará aplicando la Evaluación del Desempeño. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de desempeño | |
| 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. | Se evidencia que en la Encuesta aplicada los índices de: Mejora y Cambio- 83.33% Normativas y procesos- 85.12% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional | |
| 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. | Se evidencia que en la Encuesta aplicada los índices de: Uso de tecnología- 77.68% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional | |
| 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). | La tasa relacionado con el desarrollo de las capacidades es de un índice: Capacitaciones especializada y desarrollo- 85.24% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional | |
| 7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y | Evidencia de que el plan de capacitación del 2020, no fue desarrollado por la situación del | |

| | | |
|--|---|---|
| para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.). | covid-19, Sin embargo para el plan de capacitación del 2021, se tiene contemplando la formación de la gestión de la calidad con el cliente. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Plan de capacitación 2020 | |
| 8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | | No se evidencia ninguna política de reconocimiento individual de equipos. |
| 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). | En la nueva gestión no se evidencia ningún reporte de dilemas éticos reportados. Sin embargo poseemos un buzón de sugerencia para denuncias de caso éticos y tenemos un comité de ética que da seguimiento al mismo. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Comité de ética Buzón de quejas y sugerencias | |
| 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. | | No se evidencia ningún programa interno relacionados con actividades de responsabilidad social promovidas internamente. |

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. | | No se evidencia creación de las políticas de responsabilidad social: Trabajar de la mano con el departamento de comunicaciones para crear una campaña que dé a conocer sobre las estrategias de cultura medioambientalmente responsable que implementa la institución. |
| 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local | No aplica | |

| | | |
|--|---|--|
| global). | | |
| 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). | Mediciones de percepción social no aplica por el tipo de naturaleza de nuestra institución. | |
| 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). | | No hemos desarrollad actividades con el enfoque hacia las cuestiones medioambientales. |
| 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). | | No hemos desarrollad actividades con el enfoque de sostenibilidad. |
| 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). | No aplica | |
| 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). | Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético. Nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan informaciones en la Oficina de Acceso a la Información: 75.6% para el 2020. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe de la OIA | |
| 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). | | No hemos desarrollad actividades con el enfoque de desarrollo de eventos culturales y sociales a través de apoyo financiero. |

| | | |
|--|---|--|
| <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p> | <p>Por la naturaleza de nuestras organizaciones, apoyamos en el desarrollo de capacitaciones en sectores vulnerables.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa • Desarrollo de actividades de capacitación | |
|--|---|--|

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> | | <p>No hemos desarrollado un programa de actividades de la organización para preservar y mantener los recursos</p> |
| <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> | <p>Las relaciones de la institución y sus funcionarios con autoridades relevantes y grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de prensa • Post en redes sociales • Acuerdo Interinstitucionales | |
| <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> | <p>Diariamente se monitorean los medios de comunicación para medir la cobertura positiva y negativa recibida.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Síntesis digitales | <p>No se evidencia subcripciones en el servicio de periódicos físicos; adquirir un radio y televisión para el monitoreo de medios</p> |
| <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> | <p>Se evidencia que la institución realiza donación de equipos y maquinaria en el sector y grupo de interés.</p> <p>Evidencia:</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de donaciones • descargo y entrega de equipos. | |
| 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). | | No se evidencia una política de apoyo como empleador a las diversidades étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). |
| 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | | No se evidencia apoyos de proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. |
| 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). | | No se evidencia datos estadísticos de apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). |
| 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). | <p>Se evidencia que por la naturaleza de nuestra institución, desarrollamos formación y charlas con impactos social para impulso a las microempendedoras del sector textil. Sector y grupo de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de formación y capacitación • Listado de talleres • Fotos de eventos | |
| 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). | | No se evidencia programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados. |
| 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad). | | No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad). |

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> | <p>La institución registra todos los servicios prestados y da constante seguimiento a la satisfacción de sus clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • Memoria institucional 2020 • Cumplimiento de metas físicas 2020 | |
| <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> | <p>Se evidencian resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), por medio de los Servicios ofrecidos, plasmados en la Carta Compromiso al ciudadano y el cumplimiento a las metas físicas 2020.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • Memoria institucional 2020 • Cumplimiento de metas físicas 2020 | |
| <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> | <p>Los servicios ofrecidos por La Inagua se encuentran detallados en la Carta Compromiso al Ciudadano, el cumplimiento a las metas física 2020.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • Memoria institucional 2020 • Cumplimiento de metas físicas 2020 | |
| <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> | <p>Estamos desarrollando acuerdos entre instituciones, asociaciones privadas y ONG.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo institucionales • Acuerdo con empresas privadas y ONG | |

| | | |
|---|--|---|
| 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. | Se evidencia que La Inaguja ha sido auditado por varias instituciones para validar que los servicios sean ofrecidos con calidad, transparencia y a tiempo, con el fin de garantizar la mejora continua del sistema de gestión. | No se evidencias datos e informe de gestión de las inspecciones y auditorias de resultado de la pasada gestión. |
| 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. | | No se evidencia Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. |
| 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. | | No se evidencia resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. |

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. | | No encontramos en el desarrollo de la matriz NOBACI, la respuesta de los líderes a los resultados y conclusiones de las mediciones de riesgo, aun no han sido ejecutadas. |
| 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). | Se evidencia que el seguimiento a la eficiencia de la organización se medirá a través del POA. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Plan Operativo Anual (POA) Plan Estratégico 2021 -2024 | |
| 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. | Se evidencia mejora en el desempeño en la actualización del macroprocesos, procesos misionales y la elaboración de carta compromiso para medir el servicio. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Actualización de macroprocesos y procesos misionales. Carta compromiso. | |
| 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). | | No se evidencia resultados de benchmarking (análisis comparativo). |
| 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de | Se evidencias acuerdos entre ONG, privadas | No se evidencia eficacia de las alianzas, por que |

| | | |
|--|---|--|
| cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). | e interinstitucionales para el desarrollo de actividades y colaboración en conjuntos. | para este años están iniciando los acuerdos interinstitucionales y privadas |
| 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). | Se evidencia que estamos en un proceso de reestructuración de las tecnologías y los sistemas interno. En la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y el POA. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégica Institucional 2021-2024 • POA | No se evidencia el uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia. |
| 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. | Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. Se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Auditorías Financieras Visita Sorpresa 2016-2020. | |
| 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). | | No se evidencia la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). |
| 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. | Calificación del índice de gestión presupuestaria 97% del último trimestre 2020. Se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión presupuestaria 2020 | |
| 10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. | Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. Se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Auditorías Financieras Visita Sorpresa 2016-2020. | |
| 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). | Eficiencia de costos. Se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Compras conforme a los procesos de compras y contrataciones públicas. | |

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.