



***GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO***

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

[Archivo General de la Nación]

FECHA

[Noviembre 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 autoevaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment 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 autoevaluación 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.

- 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 sub criterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- 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.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- 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.
- 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 sub criterios.

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>La misión y visión del AGN se formuló con la participación y socialización de los correspondientes y diversos grupos de interés, en el año 2021-2024.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Eje I</p> <ul style="list-style-type: none"> • Murales departamentales • Página web institucional www.agn.gob.do • Comunicación de convocatoria • Acta de reunión, informes y registros de participantes. • Código de Ética, Pág. 17 	
<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>Se establecieron valores institucionales alineados a los valores contenidos en la Ley de Función Pública</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Murales departamentales • Página web institucional www.agn.gob.do • Comunicación de convocatoria • Acta de reunión, informes y registros de participantes. • Código de Ética, Pág. 17 	

<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>Nuestra misión visión y valores es visible: Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la página web www.agn.gob.do • Carta Compromiso al Ciudadano • Código de Ética que también se les entrega a los proponentes y oferentes que participan en los procesos de Compras y Contrataciones del AGN. • Instalaciones de la institución (Recepción, Pasillos, etc.). <p>Los objetivos estratégicos fueron socializados con todo el personal del AGN y se evidencia como constancia la firma del registro de socialización utilizado por la institución para estos fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Pág. 12 • Murales departamentales • Página web institucional • Comunicación de convocatoria • Actas de reunión, informes y registros de participantes. • Código de Ética, Pág. 17 	
<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>En la elaboración de la planificación estratégica, la organización revisa la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Pág. 12 • Acta de Reunión • Registro de participantes. 	

<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>A estos fines la Institución tiene conformado el Comité de ética institucional con el seguimiento de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética, Pág. 54 • Políticas y procedimientos para comunicar situaciones impropias e inusuales y protección al denunciante. 	
<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>Se promueven mensualmente los valores Éticos de la Institución mediante un volante que se difunde a todas las áreas y se coloca en el mural que está en el pasillo principal. La Institución tiene conformada varias comisiones tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comité de Ética y Planificación y Desarrollo 2. Comisión Ejecutiva, 3. Comité de Compras y Contrataciones 4. Comisión de Recursos Humanos <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de ética Pág. 31.42 • Actas de comisión y comité. • Políticas y procedimientos para comunicar situaciones impropias e inusuales y protección al denunciante 	
<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>El Archivo General de la Nación promueve confianza mutua entre la Dirección, y encargados, así como entre los encargados de áreas y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de los mismos, en base a normas de liderazgo compartido y oportunidad de crecimiento tanto personal,</p>	

	<p>como profesional, a través de jornadas de integración y planificación operativa y estratégica donde los colaboradores expresan sus observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas en cuenta por los distintos niveles de mando y liderazgo en la institución</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia jornadas de integración. 	
--	--	--

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>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Para definir la estructura se elaboró el organigrama institucional acorde a la misión de la institución las responsabilidades, funciones y competencias, están contenidas en el Manual de Organización y Funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Estructural. • Manual de Organización y Funciones AGN. • Plan de Capacitación RRHH • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Objetivos 1.4, 1.5. Acciones 1.4.2 y 1.5.2 <p>Se identifican y fijan prioridades con la estructura, el desempeño y la gestión de organización.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>1. Actualización Manual de Organización y Funciones 2019</p> <p>2. No se evidencia estudio de valoración de escalas salariales ni evaluaciones que certifiquen que la estructura organizacional actual es la adecuada.</p> <p>3. No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados.</p> <p>1. Actualización Manual de Organización y Funciones 2019</p> <p>2. No se evidencia evaluaciones para la modificación del Organigrama actual con miras de tener una estructura organizacional más eficaz y adecuada.</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>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”).</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Objetivo 1.2. Acciones 1.2.2 y 1.2.3 • Plan Operativo Anual 2021 <p>A través de la planificación operativa se miden los resultados de indicadores de los objetivos para todos los niveles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2021 • Informes y matrices trimestrales de monitoreo del Plan Anual Operativo 2021 <p>El Archivo General de la Nación, cuenta con un sistema de la información con aportaciones de riesgos, el control interno (NOBACI), y la permanente monitorización de los logros estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes y matrices trimestrales de monitoreo del Plan Operativo Anual por área. • Implementación de NOBACI • Informe de resultados de metas presidenciales. <p>Actualmente se encuentra proceso de mejora e implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y cuenta con la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano como acuerdo de Calidad, así como la aplicación los Indicadores de Seguimiento Presidenciales.</p>	<p>3. No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes.</p> <p>4. No existe un sistema de Gestión de Calidad (Acción 1.5.1).</p> <p>5. No se evidencia un instrumento que analice los resultados de las estadísticas arrojadas por las encuestas de los servicios prestados a los diferentes grupos de interés. Acción 1.5.3 </p> <p>No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes. </p> <p>No existe un sistema de Gestión de Calidad acción 1.5.1 </p>
---	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación del Comité de Calidad SISMAP 01.I • Carta de compromiso institucional SISMAP 04.01 • Metas presidenciales. <p>La organización tiene alineada la estrategia y los objetivos operativos a través de la planificación estratégica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Acción 2.1.1 • Portal transaccional de Compras y Contrataciones. • Puntuación institucional ITICGE 75.1 https://sisticge.dominicana.gob.do/ • Certificaciones NORTIC A-3 Institucionales. <p>En el Archivo General de la Nación genera condiciones adecuadas para la realización de sus funciones mediante la mejora continua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En su infraestructura y adecuaciones, con remodelaciones físicas y adquisición de equipos y mobiliarios de acuerdo a las necesidades de trabajo, lo cual permite un mejor desempeño laboral. • Para el desarrollo de actividades institucionales dispone de dos espacios de reuniones: Salón de Conferencia, Salón de Clases y Salón de Reuniones. 	
---	---	--

<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En la actualidad cuenta con los equipos de última tecnología, para la digitalización de filmicas histórica. • Periódicamente se imparten capacitaciones, por ejemplo, de la NOBACI. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salones de reuniones - fotos • Mobiliario – documentos de adquisiciones o requerimientos de compras. • Listado de asistencia capacitación NOBACI. <p>Se realizan reuniones periódicas de seguimiento, incluidas las del monitoreo del Plan Operativo Anual. Adicional el departamento de Comunicación tiene establecido unas Políticas Internas de Comunicación dentro y fuera de la Organización.</p> <p>Plan Estratégico Institucional Eje 4.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorias Institucionales, Noticias y difusión en los distintos canales a través del Portal Institucional www.agn.gob.do • Ferias y Eventos. • Convocatorias, minutas, registro de participantes. • Redes sociales institucionales • Buzón de sugerencias • Redes Sociales Institucionales. • Correos y circulares • Jornadas de integración y planificación operativa y estratégica 	
---	---	--

<p>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.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>donde los colaboradores expresan sus observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca y Prensa Digital • Plan de Medios <p>Periódicamente se realizan capacitaciones; para encargados de áreas, que fortalecen la excelencia y mejora continua según lo establecido en el Plan Estratégico Institucional Acciones 2.1.1 y 2.1.7</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación RRHH • Plan Operativo Anual 2021 • Acuerdo de compromiso SISMAP 07.1 • Carta compromiso y cumplimiento. • Formularios de incidentes críticos. <p>El AGN promueve y comunica las iniciativas del cambio en la institución, tanto a lo interno como externo, manteniendo informados, para su motivación y compromiso a los grupos de interés y a su personal, a través de las redes sociales, correo electrónico, comunicaciones físicas, reuniones internas y externas, charlas y talleres que forman parte del Plan de Comunicación Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listas de Asistencias de Formación y Capacitación. • Reuniones y Convocatorias vía correo electrónico y/o minutas o comunicaciones internas. • Publicaciones en las distintas redes sociales. 	
--	---	--

- Cooperativa.

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Los directivos promueven los valores de la institución, mediante el trabajo en equipo y la creación de comisiones que posibilitan el consenso y transparencia de las decisiones generando un ambiente laboral óptimo y adecuado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Acción 1.2.3 • Creación de comisiones institucionales. • Minutas de reuniones de las diferentes comisiones institucionales. • Reportes control de asistencia. • Plan Operativo Anual 2021 • Comité de ética. <p>La institución promueve la confianza mutua y respeto entre los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima laboral Junio2021 • Plan de mejora encuesta de clima • Reuniones de integración • Código de Ética Institucional • Manual de Inducción 2017 • Jornadas de salud para todo el personal de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se evidencia un canal anónimo para denuncias o quejas que complementen las encuestas de clima laboral. • Las encuestas de clima laboral deberían realizarse de forma más recurrente.

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>De manera institucional están establecidos los canales y mecanismos de Comunicación a los empleados de a través de las Políticas establecidas por el Departamento de Comunicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares. • Correos electrónicos. • Murales informativos. • Redes Sociales Institucionales • Portal institucional www.agn.gob.do • Jornadas de integración y planificación operativa y estratégica donde los colaboradores expresan sus observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas en cuenta por los distintos niveles de mando y liderazgo en la institución. • Plan de Comunicaciones 	
<p>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.</p>	<p>El personal es asistido por los supervisores y coordinadores, así como por los Encargados departamentales para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones • Material de apoyo a las labores • Plan Operativo Anual 2021 	<p>No se ha actualizado Manual de Organización y Funciones 2019</p>
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>El departamento de Planificación y Desarrollo y la Comisión Técnica evalúan los resultados mensuales del Plan Operativo Anual de cada departamento y remiten retroalimentación, la cual es compartida por los encargados departamentales, a todo el personal. Adicional, se realizan evaluaciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes. 2. No existe una planificación estructurada y periódica para evaluar y mejorar el

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>individuales de desempeño a los distintos empleados de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño. • Informes de cumplimiento del Plan Operativo Anual 2021 • Registro de incidentes críticos y minuta <p>Los directivos delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suplencia. • Plan Operativo Anual 2021, • Realización del Autodiagnóstico CAF, <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sustituciones por bajas de empleados. • Plan Operativo Anual 2021 <p>El AGN tiene establecido un programa de Capacitación que promueve e incentiva a las actividades formativas de su personal. Adicional, se imparten talleres de superación, con temas de interés impartidos por empleados y colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Acción 1.2.1 • Planificación de Capacitación de RRHH • Actas de actividades de superación. • Comunicaciones que autorizan participación de empleados en 	<p>desempeño de los objetivos anuales fijados en el Plan Operativo Anual</p> <p>No existe evidencia de los pasos en la transición y traspaso de funciones a seguir en caso de sustituciones por bajas de empleados.</p> <p>No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados.</p>
--	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>cursos impartidos dentro y/o fuera de la institución </p> <p>La organización promueve la mejora continua y calidad en los servicios, mediante el apoyo a los empleados de las diferentes áreas a través de la Comisión Técnica institucional, la cual motiva a los departamentos a presentar propuestas y/o sugerencias para optimizar los procesos. Jornadas de integración y planificación operativa y estratégica donde los colaboradores expresan sus observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas en cuenta por los distintos niveles de mando y liderazgo en la institución, así como los acuerdos de evaluación de desempeño de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Acción 1.2.3 • Actas de reuniones de cumplimiento y seguimiento, planificación Plan Anual Operativo 2021. • Informes y minutas de reuniones de la Comisión Técnica • Registro de asistencia a Jornadas. • Acuerdos de desempeño laboral <p>El AGN cuenta con un programa de reconocimiento a los empleados destacados, además de recibir bono por desempeño e incentivos por rendimientos.</p>	<p> </p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se evidencia un Plan de Incentivos por desempeño y cumplimiento de los objetivos personales e institucionales. 2. No se evidencia en los acuerdos de desempeño laboral Plan de Incentivos a
--	--	---

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Acción 1.2.3 • Fotografías de mural informativo con publicación mensual de empleados meritorios. • Fotografías de entrega anual de reconocimiento a empleados meritorios. • Actas de selección de empleados del mes. • Transferencia de pago en nómina por concepto de bono de desempeño e incentivo por rendimientos. • Acuerdos de desempeño laboral <p>La institución responde a las necesidades de las personas y para ello cuenta con un fondo de ayuda al personal y el patronato del AGN.</p> <p>Evidencia: Expediente de solicitud.</p>	<p>conseguir basados en sus objetivos personales e institucionales.</p>
---	--	---

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>El Plan Estratégico Anual 2021-2024 establece en 5 Ejes principales sus principales necesidades y los grupos de Interés implicados en los próximos años. Adicional, AGN realiza encuentros con investigadores y profesionales relacionados a la institución con la finalidad de para conocer sus necesidades, así como las opiniones de éstos sobre los servicios brindados por la institución. El Plan</p>	<p>No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes.</p>

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Operativo Anual 2021 contempla los principales objetivos a alcanzar en el 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Ejes y Objetivos Estratégicos • Informes de reuniones con investigadores. • Estadísticas de consultas. • Estudio de usuario <p>El Plan Estratégico Anual 2021-2024 establece en 5 Ejes sus objetivos principales relacionados a la organización. Actualmente se está trabajando con la modificación de la Ley General de Archivos 481-08, que crea el AGN.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Ejes y Objetivos Estratégicos • Acta de reuniones. <p>El Plan Estratégico Anual 2021-2024 establece las políticas públicas relacionadas con su actividad, así como el marco legal en el que opera y realiza sus tareas y funciones, así como los indicadores establecidos por los organismos gubernamentales cuyo objetivo es medir distintos aspectos de gestión y operaciones relacionados con la excelencia institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Ejes y Objetivos Estratégicos • Portal Institucional www.agn.gob.do • Acuerdos Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección General de Contrataciones Públicas, Oficina 	<p>No existen evidencia de las modificaciones y sugerencias a introducir en la ley vigente actualmente.</p>
---	--	---

<p>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> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), Contraloría General de la República</p> <p>Los objetivos y metas del AGN están acorde con las políticas públicas y la Estrategia Nacional de Desarrollo. Adicional, recibe servicios directos de colaboración a través de las diferentes instituciones que con órganos rectores y de apoyo en diferentes procesos para alcanzar la excelencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual 2021. • Acuerdos Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección General de Contrataciones Públicas, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), Contraloría General de la República <p>El AGN cuenta con el Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN (PRESRGENA), el cual se encarga de velar por el buen desempeño de la institución. Acuerdos interinstitucionales, para el fortalecimiento organizaciones y reuniones</p>	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>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, etc.).</p>	<p>con actores del sistema político de relevancia del país.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación del Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN. • Actas de reuniones. • Acuerdo Específico de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Banco de Reservas de la República Dominicana, Banco de Servicios Múltiples (BANRESERVAS). <p>El AGN mantiene relaciones y reuniones periódicas proactivas con las autoridades políticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Acción 2.1.10 Convenios de Colaboración • Actas de reuniones con organismos evaluadores de indicadores de gestión para la excelencia <p>AGN mantiene una búsqueda activa con la finalidad de establecer alianzas y cooperaciones con organizaciones relacionadas con el fin de fortalecer la capacidad operativa hacia los objetivos institucionales.</p>	
--	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Plan Estratégico Institucional Acción 5.1.2 • Convenio específico entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL). • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Superior en Formación Diplomática y Consultar (INESDYC). <p>El AGN participa en diversos actos, como expo, ferias, actividades culturales, conferencias realizadas por diferentes entidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual Operativo 2021 • Feria Internacional del libro • Feria del libro APEC • Fotografías 	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>El equipo de directivos realiza acciones para que la institución alcance reconocimiento público nacional e internacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Eje 4 Difusión, Información y Comunicación. • Firma de acuerdo de cooperación entre el AGN y el Archivo Nacional de Ecuador • Programa de la Feria del Libro Historia Dominicana. • Participación de representantes del AGN en eventos nacionales e internacionales. • Imágenes de participación del AGN en programas televisivos. • Redes Sociales • Portal Institucional www.agn.gob.do • Programas y fotografías de actividades desarrolladas por el AGN en escuelas, colegios, universidades y otros centros educativos 	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional Eje 4 Difusión e Información • Redes Sociales • Carta de Compromiso al Ciudadano. • Portal Institucional www.agn.gob.do • Exposiciones gráficas, actividades culturales, programas radiales y de divulgación. • Conferencias, puestas en circulación 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Feria del Libro de Historia Dominicana • Feria Internacional del Libro • Feria del Libro APEC • Notas de prensa digital e impresa. • Artículos de efemérides y temas históricos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional Eje 4 Difusión e Información • Plan Anual Operativo 2021 • Imágenes y registros de asistencia. • Redes Sociales • Portal Institucional www.agn.gob.do • Imágenes y registros de asistencia. 	
--	--	--

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
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	El AGN cuenta con el Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN, así como acuerdos y convenios nacionales e internacionales con diversas instituciones para la gestión documental, Adicional, realiza encuentros con investigadores para conocer sus necesidades y mostrarle las estadísticas de consulta y posibles nichos de trabajos por hacer en la sala de atención al usuario. Evidencias:	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación del Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN. • Acuerdos y convenios firmados con el Ayuntamiento del Distrito Nacional, la Junta Central Electoral, Corporación Estatal de Radio y Televisión (CERTV), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Cámara de Diputados, Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), Ministerio de Educación, entre otros. • Otros clientes <p>El AGN realiza periódicamente encuestas de satisfacción a las instituciones gubernamentales que presta servicios. Adicional, recibe servicios directos de colaboración a través de las diferentes instituciones que con órganos rectores y de apoyo en diferentes procesos para alcanzar la excelencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones y Resultados del Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección General de Contrataciones Públicas, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Libre Acceso a 	
--	--	--

	<p>existe la matriz de riesgo para la evaluación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual Operativo 2021 • Autoevaluación CAF y Plan de Mejora. • Matriz de riesgo Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 análisis de riesgos.</p> <p>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.</p>	<p>El AGN elaboró su Plan Estratégico Institucional con la finalidad de incrementar la eficacia y la eficiencia de la gestión de la institución a largo plazo. A corto plazo se desarrolló el Plan Operativo Anual 2021 con la finalidad de empezar a desarrollar los objetivos fijados en el Plan Estratégico Institucional con acciones concretas y evaluadas periódicamente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021 <p>El Archivo General de la Nación involucra al Gobierno Central, instituciones autónomas y descentralizadas, los poderes públicos, como el Congreso Nacional, Poder Judicial y los Ayuntamientos, así como a los interesados a lo interno de la entidad al desarrollo de las estrategias y planificación,</p>	<p>No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes.</p>

<p>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.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulación y socialización Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Preparación Plan Operativo Anual • Convocatorias a reuniones para la formulación de la planificación. <p>El AGN dispone de la Carta de Compromiso al Ciudadano, un documento a disposición del ciudadano/clientes con la información pertinente a la institución y los servicios que ofrece. Así mismo cuenta con información más detallada de sus funciones y servicios en su portal institucional www.agn.gob.do</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional www.agn.gob.do • Carta compromiso. <p>El AGN se asegura de disponer de los recursos necesarios por ejecución y planificación presupuestaria para la consecución de sus objetivos y estrategias organizacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras y Contrataciones • Presupuesto anual • Ejecución presupuestaria. <p>El AGN realiza un análisis periódico que tiene por objetivo equilibrar las tareas y los recursos, donde se identifican las necesidades de los grupos de interés para cumplir con sus requisitos.</p>	<p> </p> <p> </p> <p> </p> <p>No existe evidencia una evaluación económica y financiera que determine que los recursos asignados sean los adecuados o del correcto uso de los asignados. </p>
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual 2021 • Informes de seguimiento y modificaciones al Presupuesto Institucional/Físico. • Ejecución Presupuestaria. • Plan Anual de Compras y Contrataciones 	<p>No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad.</p>
--	--	--

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
<p>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> <p>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> <p>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>	<p>El AGN, una vez elaborado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 centra su planificación en los objetivos a lograr a corto plazo a través del Plan Operativo Anual 2021 que define las líneas de acción específicas, con las responsabilidades directas de cada ente responsable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021. <p>El AGN, una vez elaborado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 centra su planificación en los objetivos a lograr a corto plazo a través del Plan Operativo Anual 2021 que define las líneas de acción específicas, con las responsabilidades directas de cada ente responsable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021. <p>El AGN, una vez elaborado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 centra su planificación en los objetivos a lograr a corto plazo a través del Plan Operativo Anual 2021 que define las líneas de acción específicas, con las responsabilidades directas de cada ente responsable.</p>	<p>1. No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes.</p> <p>2. No existe una planificación estructurada y periódica para evaluar y mejorar el</p>

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>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.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021 <p>El AGN a través de su Departamento de Comunicaciones, el cual establece las políticas de comunicación trazando las diferentes vías de comunicación, tanto interna como externa. Se realizan jornadas de integración y planificación operativa y estratégica donde los colaboradores expresan sus observaciones y presentan las principales iniciativas y planes de acción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos internos y Circulares • Listado de asistencia a las jornadas de planificación • Redes Sociales Institucionales <p>[]</p>	<p>desempeño de los objetivos anuales fijados en el Plan Operativo Anual. </p> <p>[No existe evidencia de una comunicación efectiva y recurrente de los objetivos fijados en el Plan Operativo Anual ni el grado de avance o consecución durante el período. </p> <p>[No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes. </p>
---	--	--

<p>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> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Periódicamente se realizan reuniones de seguimientos para la evaluación del cumplimiento del Plan Operativo Anual 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones mensuales del Plan Operativo Anual, • informes de cumplimiento, • Informes de las encuestas de satisfacción por servicios <p>Existe comunicación directa con investigadores a fin de sistematizar las publicaciones, que son parte de la misión institucional.</p> <p>Adicional, está la tarea realizada por el Comité de Calidad, de Ética y Comisiones Técnicas, la cual constituye una herramienta para la mejora continua de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones con investigadores y estudios de usuarios • Comité de Ética, • Comisión Técnica Ejecutiva • Actas de Rendiciones de cuentas. 	<p>1. No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes.</p> <p>2. No existe un sistema de Gestión de la Calidad.</p>
--	--	---

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>Se ha creado y desarrollado una cultura tendente a la innovación, a través de áreas especializadas que van dirigidas a realizar</p>	

	<p>proyectos de alta tecnología para mejorar la infraestructura y mejora de los servicios archivísticos, por ejemplo, la difusión de los proyectos Prensa Diaria y la Biblioteca Digital.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Digital • Prensa Diaria Dominicana • Software Suite 102 • Maestría en archivística. 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión establecidos en el Marco Común de Evaluación (CAF) y obtener evaluaciones en niveles excelencia y Calidad Total (por ejemplo, a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Matrices de riesgo de Normas Básica de Control Interno (NOBACI) y el Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones SISMAP • Matrices y Evaluaciones NOBACI • Evaluaciones iTICge • Buzón de sugerencias. 	<p>No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El AGN debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes la cual se ve reflejada dentro de los objetivos a lograr en el Plan Operativo Anual 2021.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Digital • Redes Sociales • Software Suite 102 de Gestión Archivística. • Prensa Diaria Dominicana • Repositorios Electrónicos • Colecciones Digitales 	
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>Se encuentra en fase de desarrollo la implementación de la metodología de Marco Común de Evaluación (CAF) conjuntamente con el Plan de Mejora Institucional (EDI).</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación CAF • Biblioteca Digital. • Informes del Plan Operativo Anual 2021 	No hay evidencias del desarrollo del Plan de Mejora Institucional (EDI) y del PDCA.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 2021 • Ejecución presupuestaria • Plan Anual de Compras y Contrataciones 2021 • Plan Operativo Anual 2021 	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>El AGN establece asegura la transmisión y el entendimiento del enfoque a nivel organizacional a través de la Planificación Operativa y Estratégica donde los colaboradores expresan sus observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas en cuenta</p>	

	<p>por los distintos niveles de mando y liderazgo en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de asistencia de Jornadas de Planificación y Evaluación de Plan Operativo Anual 2021. • Redes sociales institucionales • Buzón de sugerencias 	
<p>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.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 establece varios objetivos con miras de mejorar las gestiones documentales a través de software digitales que ayuden y fortalezcan los servicios brindados. Adicional, se dispone de las acciones necesarias para cumplir con la ley de Transparencia e Información Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Digital • Prensa Diaria Dominicana • Portal Institucional Portal Institucional www.agn.gob.do • Redes Sociales Institucionales • Software Suite I02 • Sistema de Gestión de Bibliotecas KOHA • Repositorios Electrónicos • Colecciones Digitales • Encuestas de satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> •

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
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>EL AGN analiza periódicamente las necesidades de los Recursos Humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de Recursos Humanos <p>El AGN realiza de forma continua levantamientos para identificar posibles necesidades de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de Recursos Humanos • Plan de Capacitación • Evaluación de Desempeño • Encuesta de Clima Laboral <p>El AGN ha desarrollado e implementado documentos con políticas detalladas que apoyan la gestión de Recursos Humanos las cuales están basadas en estrategias y planes para la organización en el tiempo</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño, • Plan anual de capacitación 	<p>No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes.</p> <p>No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se ha actualizado el Manual de Organización y Funciones 2019 • No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados.

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de Recursos Humanos] <p>La institución realiza evaluaciones periódicas para conocer el desempeño de sus colaboradores de acuerdo a los objetivos personales e institucionales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de candidatos y entrevistas • Actas de concursos públicos. • Evaluación de desempeño • Bono por desempeño, productividad y escala salarial. • Manual de Políticas de Recursos Humanos] <p>La institución realiza evaluaciones periódicas para conocer el desempeño de sus colaboradores de acuerdo a los objetivos personales e institucionales. La encuesta de Clima Organizacional del 2021 arrojó un 78,49% en la dimensión de Enfoque a Resultados y Productividad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de candidatos y entrevistas • Actas de concursos públicos. • Evaluación de desempeño • Bono por desempeño, productividad y escala salarial.] 	<ol style="list-style-type: none"> 1. [Actualización Manual de Organización y Funciones 2019 2. No se evidencia estudio de valoración de escalas salariales ni evaluaciones que certifiquen que la estructura organizacional actual es la adecuada. 3. No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados. 4. No se evidencia en los acuerdos de desempeño laboral Plan de Incentivos a conseguir basados en sus objetivos personales e institucionales.] <ul style="list-style-type: none"> • [Actualización Manual de Organización y Funciones 2019 • No se evidencia estudio de valoración de escalas salariales ni evaluaciones que certifiquen que la estructura organizacional actual es la adecuada. • No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados. • No se evidencia en los acuerdos de desempeño laboral Plan de Incentivos a conseguir basados en sus objetivos personales e institucionales.
--	--	---

<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>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>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>[]</p> <p>En la actualidad nuestra instrucción está sumergida en un proyecto de digitalización, por ende, la capacitación de nuestros colaboradores, para optimizar sus competencias digitales.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación RRHH • Manual de Políticas de Recursos Humanos. <p>[]</p> <p>Nuestra institución gestiona el proceso de selección a través de concursos públicos siguiendo los lineamientos de la ley 41-08 y apoya la carrera profesional a través del plan de capacitación anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de concursos públicos • Manual de Políticas de Recursos Humanos, 	<ul style="list-style-type: none"> • No se evidencia un Plan de Acción para mejorar los resultados de la encuesta de Clima Organizacional para las dimensiones de Salario 32,17% y Beneficios. 63,26% [] <ol style="list-style-type: none"> 1. [] No se evidencia actualizado el Manual de Organización y Funciones 2019 2. No se evidencia estudio de valoración de escalas salariales ni evaluaciones que certifiquen que la estructura organizacional actual es la adecuada. 3. No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados. []
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación • Listado de personal de carrera administrativa • Listado de personas con condiciones especiales. 	
--	--	--

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
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plan o individual como organizativo en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	<p>La institución realiza evaluaciones para la detección de necesidades de capacitación para desarrollar competencias según las necesidades de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño laboral 	No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados.
2. Debatar, 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.		No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados.
3. En línea con la estrategia a 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>La institución desarrolla, consensua y revisa planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación. • Permisos para estudios 	No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados.

<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La institución realiza formaciones para el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en Archivística. • Plan anual de capacitación • Curso de liderazgo 	<p>No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados.</p>
<p>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).</p>	<p>A través de los lineamientos marcados en el Manual de Políticas de Recursos y el Manual de Inducción establece la guía y apoyo para las nuevas incorporaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de inducción. • Manual de Políticas de Recursos Humanos 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El Manual de Política establece los lineamientos con la finalidad de promover e incentivar la movilidad del personal a través de vacantes a lo interno de la entidad y a otras instituciones en comisión de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de Recursos Humanos • Documentación de empleados que están en comisión de servicios. • Aviso de vacantes a través del Sistema de Gestión de Concursos Públicos (CONCURSA) 	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por</p>	<p>Se promueve e incentiva al personal técnico a beneficiarse de los distintos tipos de formación disponibles en calidad de lo</p>	<p>No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales</p>

medios electrónicos[e-learning], uso de las redes sociales).	relacionado a las competencias de información archivística y gestión documental. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Diplomado en Ciencias de la Información • Máster Archivística. • Diplomado en Historia del Caribe, • Diplomado en Gestión de Documentos Electrónicos. 	requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados.
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.	Se planifican y ponen a disposición del personal diversas actividades formativas en las áreas de gestión de riesgo y ética. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Ética. • Capacitación de Gestión de Riesgos Laborales. 	No se evidencia en el Manual y Políticas de Recursos Humanos actividades formativas para la gestión de diversidad, enfoque de género y ética.
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, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	El AGN arrojó un índice de 78,14% en la encuesta de clima Organizacional en la dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe evidencia de retroalimentación por parte de los empleados en los acuerdos de desempeño laboral en lo relacionado a los planes de formación. 2. No se evidencia un análisis del costo/beneficio sobre el impacto de los planes de formación.
3. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No existe evidencia de promoción de las carreras para mujeres.

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

<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Se promueve una cultura de comunicación abierta a través de canales de comunicación interna, por ejemplo, en las Jornadas de integración y Planificación Operativa y Estratégica donde los colaboradores expresan sus observaciones e iniciativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuentros parciales o segmentados con Dirección General • Encuesta de satisfacción • Actividades de integración • Reuniones con el equipo • Redes sociales institucionales • Buzón de sugerencias • Listado de asistencia en Jornadas de integración y planificación 	<p>No se evidencia en el Manual y Políticas de Recursos Humanos de los lineamientos para la comunicación de los empleados a la institución. </p>
<p>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>	<p>El AGN fomenta la aportación de ideas de los colaboradores para la mejora de procesos y procedimientos con la aprobación de una política de uso del buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. • Encuesta de clima organizacional. • Redes sociales institucionales 	<p>No se evidencia en el Manual y Políticas de Recursos Humanos de los lineamientos para la comunicación de los empleados a la institución. </p>
<p>3. Involucrar a los empleados y 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.</p>	<p>La institución realiza Jornadas de Planificación del Plan Operativo Anual con el objetivo de consensuar entre directivos y empleados los objetivos y acciones para la consecución de los objetivos de la entidad, con la implicación de sus empleados en el desarrollo de las tareas y acciones a realizar.</p>	<p> </p>

	<p>El AGN cuenta con una Asociación de Empleados y un Comité de Ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia reuniones para elaboración del Plan Operativo Anual • Asociación de Servidores Públicos (ASP) • Comité de Ética. 	
<p>4. Procurar el consenso /acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución realiza Jornadas de Planificación del Plan Operativo Anual con el objetivo de consensuar entre directivos y empleados los objetivos y acciones para la consecución de los objetivos de la entidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño laboral • Listado de asistencia de reuniones de planificación • Listado de asistencia reuniones para elaboración del Plan Operativo Anual 	<p>No se evidencia en los acuerdos de desempeño laboral Plan de Incentivos a conseguir basados en sus objetivos personales e institucionales.</p>
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La institución realiza encuestas a los empleados y realiza informe de resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional • Plan de acción de encuesta de clima • Socialización de encuesta de clima. 	<p>No se evidencia un Plan de Acción para mejorar los resultados de la encuesta de Clima Organizacional para las dimensiones con resultados por debajo de los umbrales aceptados.</p>
<p>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.</p>	<p>El AGN pone a disposición diferentes herramientas para que los empleados puedan opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos, mediante el uso del buzón interno, a través del Comité de Ética y las diferentes encuestas, logrando</p>	

	<p>evidenciar una opinión sobre los directivos, así como en el resto de los canales de comunicación establecidos, como es la evaluación del desempeño por resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima organizacional. • Buzón de denuncias del Comité de Ética 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Los riesgos de prevención laboral son mitigados ya que se cumplen con lo establecido por el Reglamento No. 522-06 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. De igual forma se conformó el Comité de Emergencias, integrado por brigadistas por departamentos debidamente entrenados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de manejo integrado de plagas. • Normativas sobre protección del personal • Plan de prevención y mitigación de desastres. • Conformación del comité de Seguridad y Salud en el trabajo. 	<p>No existe evidencia de una manual integrado de Prevención Laboral.</p>
<p>1. 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.</p>	<p>El Manual y Políticas de Recursos Humanos establece las pautas que rigen todo lo concerniente a política de asistencia, puntualidad, permisos y licencias. Como regla excepcional está permitido que los padres puedan tener en las oficinas de la institución a sus hijos por causas de fuerza mayor.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual y Políticas de Recursos Humanos • Permisos y licencias por paternidad-maternidad. • Permisos flexibilidad horario por lactancia. 	
<p>2. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución pone a disposición de su personal facilidades crediticias gracias a acuerdos con diversas instituciones financieras, así como otorgar ayudas económicas a empleados de colectivos especiales.</p> <p>Cuenta con un fondo de asistencia social a través del patronato del AGN y provee de transporte institucional y almuerzo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de Recursos Humanos • Solicitud de los empleados • Lista de personas beneficiadas con almuerzo y transporte institucional para el personal de menor ingreso. • Políticas del fondo de asistencia social. 	<p>No existe evidencia que todas las políticas y medidas al personal estén recopiladas en el Manual de Políticas de Recursos Humanos.</p>
<p>3. 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).</p>	<p>Se otorga la “Medalla al Mérito” a todo el personal con más de 25 años de servicios. Se realizan jornadas de salud para todo el personal de la institución. Así como la participación en distintas actividades culturales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega Medalla al Mérito. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de asistencia para las actividades de integración social y cultural. • Charlas, operativos médicos, oftalmológicos • Celebración en fechas especiales (día de la secretaria, día de las madres, de los padres, día libre por cumpleaños) 	
--	---	--

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
<p>I. 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.).</p>	<p>Nuestra institución mantiene convenios y acuerdos de cooperación y difusión con numerosas instituciones importantes de diferentes sectores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patronato AGN • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Superior en Formación Diplomática y Consultar (INESDYC). • Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana. • Acuerdo Específico de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la 	

	<p>Nación y el Senador de la República Dominicana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y Supremo Consejo Grado 33 (SCG33RD). • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Banco de Reservas de la República Dominicana, Banco de Servicios Múltiples (BANRESERVAS). • Convenio específico entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL). • Acuerdo Biblioteca UCLA 	
<p>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.</p>		<p>No existe evidencia del impacto de la Responsabilidad Social de los servicios ofrecidos.</p>
<p>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.</p>	<p>Nuestra institución mantiene Convenios de colaboración para implementar proyectos importantes de diferentes niveles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana. • Acuerdo Específico de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Banco de Reservas de la República Dominicana, Banco de Servicios Múltiples (BANRESERVAS) 	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>Cada colaboración o convenio tiene designado una persona responsable de ser el enlace para la ejecución y el seguimiento de los planes de acción. El Departamento Jurídico y el de Planificación y Desarrollo se encargan del monitoreo y evaluación de los acuerdos suscritos, así como promover la realización de políticas y planes de trabajo que permitan sacar el mayor provecho a los convenios firmados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento • Matriz de acuerdos • Documentos contentivos de cada acuerdo. 	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>Dirección General identifica y revisa las necesidades de la institución y formulan las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración necesarios, incluyéndolos en la planificación estratégica de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>La institución define las responsabilidades de cada socio en la gestión de alianza/colaboración, así como los mecanismos de control, evaluación y revisión, cuya supervisión y seguimiento del cumplimiento de las responsabilidades de las</p>	

	partes es realizado por el Departamento Jurídico. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Convenios y Acuerdos suscritos • Plan Operativo Anual 2021 	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.	La Institución ha aumentado su capacidad organizativa lo que ha permitido realizar alianzas y convenios nacionales e internacionales, así como su participación y presencia en los distintos eventos culturales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Superior en Formación Diplomática y Consultar (INESDYC) • Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana. • Acuerdo Específico de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana. • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y Supremo Consejo Grado 33 (SCG33RD). 	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	El AGN ha participado en foros internacionales celebrados tanto dentro como fuera del país en la materia, donde se	I. No existe evidencia de la revisión y comparación con otras instituciones relacionadas a su actividad.

	<p>realizan mesas de trabajo, consultas y paneles exponiendo la experiencia de los participantes por países con la finalidad de elaborar el informe de conclusiones y resultados para ser utilizadas para mejorar las prácticas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking: mediante los encuentros de archivos y visitas a seminarios de la materia. 	<p>2. No se evidencia la existencia de un código de Buenas Prácticas que aporten valor a la gestión de archivos y documentación.</p>
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La selección de proveedores se realiza aplicando la normativa legal establecida para las contrataciones públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley No. 340-06 Compras y Contrataciones. • Formularios tipos para licitaciones públicas. • Informes de evaluación peritos y de adjudicación. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	
<ul style="list-style-type: none"> • 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>La institución cuenta con distintos portales Informativos donde se publican todas las informaciones referentes a servicios, actividades, artículos de interés, etc.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página institucional www.agn.gob.do • Plan Estratégico Institucional Eje 4 Difusión, Información y Comunicación. • Carta de Compromiso al Ciudadano 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Actividades culturales (ferias, expos, conferencias, etc) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupación es ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil. 	<p>El AGN a través de distintos canales de difusión y promoción incentiva a que sus clientes indiquen sus necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción. • Redes Sociales Institucionales 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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>El AGN realiza periódicamente estudios de usuarios e interactúa con investigadores acerca de las publicaciones y el material de archivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios de usuarios. • Socialización de reuniones con investigadores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.). 	<p>La institución ha definido las políticas y canales de comunicación para los ciudadanos/clientes para recopilar toda la información externa, según está establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Adicional, se realizan encuestas anuales para medir la percepción de los usuarios. También se encuentran buzones disponibles para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas. Igualmente se han establecido los mecanismos para poder recibir un comentario o sugerencia vía las redes sociales y/o al correo electrónico de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias. • Página institucional www.agn.gob.do • Encuestas de satisfacción. 	

<ul style="list-style-type: none"> 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>El AGN cumple con la Ley de Acceso a la Información Pública publicando en los plazos establecidos información financiera, institucional, y técnica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Página institucional www.agn.gob.do Redes sociales institucionales Portal de Acceso a la Información Pública. Memorias Institucionales 	
<ul style="list-style-type: none"> Definir y acordar a 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). 	<p>La institución mide la satisfacción de ciudadanos/clientes, con un buzón de sugerencias, los canales de comunicación definidos y encuestas disponibles a estos fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte Mensual UCLA Library Redes sociales de la institución Estadísticas 	
<ul style="list-style-type: none"> 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>El AGN informa sobre sus servicios a través de su Página institucional www.agn.gob.do , de la Carta de Compromiso al Ciudadano o través de actividades culturales o redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carta Compromiso al Ciudadano Redes sociales institucionales Página institucional www.agn.gob.do 	
<ul style="list-style-type: none"> 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>El AGN se mantiene en contacto con profesionales de área de historia, divulgación científica, archivos, etc. a través de actividades presenciales y digitales, así como los convenios de participación y colaboración por lo cual disponen de</p>	

	información actualizada brindando servicios actualizados a los requerimientos actuales.	
--	---	--

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>La gestión financiera del AGN es un objetivo clave en la consecución de los resultados y a través de la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de las normativas contables, financieras y legales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecuciones presupuestarias. • Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021. • Presupuesto institucional. 	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Desde Dirección General son consciente del impacto del área Financiera en cuanto a los riesgos y oportunidades de una correcta asignación de los recursos y un tratamiento eficiente de la información financiera para la toma de decisiones (por ejemplo, Revisión Ejecución Presupuestaria, el análisis de riesgo en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno. (NOBACI, etc)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgo 	No existe evidencia de políticas, herramientas y recursos para monitorizar el tratamiento de la información financiera como herramienta de control para mitigar riesgos.

	<ul style="list-style-type: none"> Manual de procedimientos Administrativo. 	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>A través de la hoja de cálculo “Propuesta recopilación requerimientos departamentos para Plan Anual Compras y Contrataciones, la cual ha ayudado agilizar el análisis de los requerimientos de compras de las áreas y ajustar los mismos acordes al presupuesto institucional asignado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Compras y Contrataciones Ejecución presupuestaria. Portal Transaccional Compras y Contrataciones 	<ol style="list-style-type: none"> No existe evidencia de informes de auditoría o gestión. No existe evidencia de informes de costes
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No existe evidencia de políticas, herramientas y recursos para monitorizar el tratamiento de la información financiera como herramienta de control para mitigar riesgos.
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.).	<p>Existen los controles a través de la gestión financiera y la conciliación bancaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución presupuestaria. Informes de presupuestos físicos y financieros de programas y proyectos. Presupuesto institucional. SIGEF. Informe semestral de ejecución Proyectos SNIP al MEPYD. Informe semestral y anual de contabilidad. 	No existe evidencia de políticas, herramientas y recursos para monitorizar el tratamiento de la información financiera como herramienta de control para mitigar riesgos.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero	A través de las matrices de riesgo de las Normas Básicas de Control Interno se	

centralizado.	establecen los ambientes de control, mitigación de los riesgos y segregación de funciones. Así mismo a través del monitoreo de la ejecución presupuestaria. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Normas Básica de Control Interno. • Ejecuciones presupuestarias. 	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe evidencia del análisis costo/beneficio de las inversiones. 2. No existe evidencia de informes de control presupuestario de los programas y proyectos realizados
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	La institución incluye los resultados de la ejecución presupuestaria en los documentos de informes de cierre anual y financieros. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional • Ejecución presupuestaria mensual. • Reportes SIGEF. • Presupuestos Físicos y financieros. • Plan Operativo Anual 2021 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	El Archivo General de la Nación gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica de última generación. Cumpliendo con los estándares de mejores prácticas y Gobernabilidad en el área de TI Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional Eje 3 	

<p>2. Garantizar que la información disponible e externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</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 interés.</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones desarrolladas de automatización internas. • Software Suite 102 <p>La información externa recibida como Órgano Rector del SNCP es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional. Compras Dominicanas • Informes de análisis estadísticos. • Portal Institucional www.agn.gob.do <p>El personal del AGN tiene establecido una política de Comunicaciones a nivel interno garantizando la fiabilidad y seguridad de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de comunicación interna • Mural de información. • Evaluación anual del desempeño por resultados. • Correos electrónico. <p>El personal del AGN tiene establecido una política de Comunicaciones a nivel interno a través de Circulares, Boletines Informativos y Murales Informativos, ya sea vía digital o física.</p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>
---	---	----------------------------------

<p>7. Garantizar que se retiene 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>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página institucional www.agn.gob.do • Carta compromiso al ciudadano. • Oficina de Acceso a la Información Pública. <p>El Departamento de RRHH, suscribe un acuerdo entre la organización y los empleados que son favorecidos con fondos para la realización de formación académica, a fin de que permanezcan en la institución por un mínimo de dos años devolviendo lo aprendido a la institución. Se hace aplicación del Art. 79 numeral 09 de la Ley No. 41-08 de Función Pública, donde se expresa el deber de los servidores públicos de mantener la confidencialidad de las informaciones concernientes a la institución, aun luego de cesar en el cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Licencia para los empleados que han participado en este tipo de acuerdos. • Borrador de Acuerdo de Confidencialidad. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Dentro del Plan Estratégico Institucional en su Eje 3 establece los principales objetivos y planes de acción para diseñar un plan integral de gestión documental apoyado en herramientas tecnológicas.</p>	

<p>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.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Institucional 2021-2024 <p>Las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal Transaccional Plan Anual Operativo Solicitudes de Equipos <p>Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relación de asignación de equipos a las áreas. Espacio de servidores habilitado y equipado. Plan Operativo Anual 2021 Evaluación de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) Plan de capacitación del personal TI <p>Dentro del Plan Estratégico Institucional en su Eje 3 establece los principales objetivos y planes de acción para diseñar un plan integral de gestión documental apoyado en</p>	<p>No existe evidencia de un plan de inversión donde se cuantifique el Retorno de la Inversión (ROI) para evaluar la relación coste-beneficio.</p>
---	--	--

<p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p> <p>✓ La gestión del conocimiento</p> <p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p> <p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>herramientas tecnológicas. Dentro los que destacan:</p> <p>Biblioteca Digital, Libshare, Albala y Portal Web I</p> <p>Redes sociales Institucionales</p> <p>Línea 311</p> <p>Manual de seguridad</p> <p>Política de Tecnologías de la Información</p> <p>Dentro del Plan Estratégico Institucional en su Eje 3 establece los principales objetivos y planes de acción para diseñar un plan integral de gestión documental apoyado en herramientas tecnológicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Listado de equipos especializados. <p>Con la finalidad de ofrecer servicios online inteligentes y eficientes, así como mejorar el servicio al cliente, se implementa todo un marco de trabajo con las mejores prácticas de tecnología y Gobernabilidad. A nivel de planificación presupuestaria se toma en cuenta las necesidades de fondos para la consecución de los objetivos en Tecnología.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos TIC <p>El AGN se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos de última generación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de compras. • Requerimientos de compras de equipos tecnológicos. 	<p>()</p> <p>()</p> <p>()</p> <p>()</p> <p>()</p> <p>()</p> <p>()</p> <p>()</p>
--	--	---

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos TIC <p>Dentro de las buenas prácticas de la organización se cuenta con el reciclaje de cartuchos de impresión, impresiones a doble cara, disminución del consumo energético. gracias a la optimización de la infraestructura tecnológica para lograr un menor consumo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura tecnológica optimizada. • Adquisiciones de nuevos equipos amigables al medioambiente 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>	<p>La institución ofrece sus servicios en dos localidades: dos en el Distrito Nacional y San Juan. Permitiéndoles a los usuarios obtener los servicios ofrecidos en un mismo espacio físico.</p> <p>Las ubicaciones son de fácil acceso vía transporte público, brindando mayor accesibilidad a sus empleados y colaboradores.</p>	

<p>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> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Anual 2021-2024. • Plan Operativo Anual 2021. • Planos con la mejora de la infraestructura física • Fotos de mejora de la infraestructura. <p>Las oficinas cuentan con rampas, baños y zonas comunes para las personas con movilidad reducida. Existencia de cubículos según el tipo de oficina y tipo de trabajo requerido.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de las instalaciones <p>La institución cuenta con procedimientos para asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Mantenimiento Preventivo • Plan de Mitigación de Desastres del Acervo Documental • Plan Manejo Integral Control de Plagas • Requisición de Almacén 	<p>1. No existe un Manual de Mantenimiento actualizado y adaptado a las necesidades requeridas para una correcta Prevención Laboral</p> <p>2. No existe un Plan de Mitigación de Desastres del Acervo Documental actualizado y adaptado a las necesidades requeridas para una correcta Prevención Laboral</p> <p>1. No existe un adecuado Plan de Ahorro Energético adaptado a las necesidades requeridas para una correcta Prevención Laboral.</p> <p>2. No existe evidencia de informes de seguimiento Departamento de Servicios Generales</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>La sede central garantiza la accesibilidad física a la institución al estar ubicada en un área de fácil acceso mediante transporte público. Además, cuenta con un parqueo exclusivo y señalizado para personas con movilidad reducida.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de las instalaciones. 	
<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>Dentro de las buenas prácticas de la organización se cuenta con el reciclaje de cartuchos de impresión, impresiones a doble cara, disminución del consumo energético gracias a la optimización de la infraestructura tecnológica para lograr un menor consumo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe un Manual de Mantenimiento actualizado y adaptado a las necesidades requeridas para una correcta Prevención Laboral
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Para distintas actividades culturales se ponen a disposición del público el acceso a las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposiciones temáticas 	<ol style="list-style-type: none"> 2. No existe un Plan de Mitigación de Desastres del Acervo Documental actualizado y adaptado a las necesidades requeridas para una correcta Prevención Laboral

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
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La institución tiene identificado, mapeado y descrito sus procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Cargos y Procesos • Levantamiento de Información Procedimientos aprobados <p>En los instructivos procedimentales se especifican los responsables de cada etapa de procesos. Previamente se realiza un proceso de identificación de los participantes por cada proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño • Organigrama Estructural • Plan Operativo Anual 2021 <p>Anualmente se analizan y evalúan, los procesos, riesgos asociados y factores críticos de éxito para llevar a cabo el plan estratégico.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informes de evaluación y seguimiento de los Objetivos Estratégicos</p> <p>La planificación de los procesos y su gestión están basados en los objetivos estratégicos de la institución</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No está actualizado el Manual de Organización y Funciones</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>No existe evidencia de un análisis periódico de los factores críticos de éxito del Plan Operativo Anual 2021.</p> <p>[]</p> <p>1. No existe evidencia de un Manual de Organización y Funciones actualizado</p> <p>2. No existe evidencia de un análisis periódico de los factores críticos de éxito del Plan Operativo Anual 2021.</p>

<p>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).</p> <p>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.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>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.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021 • Presupuesto general anual 2019. • Mapa de Procesos. • Manual de Descripción de Cargos. • Carta Compromiso al Ciudadano.] <p>[La institución realiza revisiones periódicas para medir el seguimiento de las metas y objetivos del año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento Plan Operativo Anual 2021. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024] <p>[La institución vincula sus objetivos estratégicos y los adapta a las partidas presupuestarias asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021 • Presupuesto 2021] <p>[</p> <p>[La institución ha establecido objetivos de resultados orientados a la satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Estratégico Institucional 2021-2024 	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[No se evidencia un Cuadro de Mando Integral que sirva de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes.]</p>
--	---	--

<p>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).</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2021 • Carta de Compromiso al Ciudadano. <p>Se monitorea y evalúa en términos de eficiencia, calidad y alcance el soporte de las TIC's y los servicios electrónicos a los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño. • Memoria Institucional 2021. • Evaluación iTICge <p>La institución se mantiene en innovación y benchlearning continuo. Periódicamente, se capacita al personal, así como se realizan benchlearning con las áreas misionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2021. • Minutas y fotos de talleres. • Plan de capacitación anual 	<p>No se evidencia un plan de mejora para incrementar la calificación del 75,11% obtenida en la evaluación realizada para el tercer trimestre 2021.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Contamos con un catálogo de servicios a través de la Carta Compromiso al Ciudadano y a través de su página institucional www.agn.gob.do</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al Ciudadano • Página institucional www.agn.gob.do 	

<p>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, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>En AGN dispone de herramientas para la medición de la satisfacción de los ciudadanos/clientes</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción 	
<p>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.</p>	<p>La institución involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso del Ciudadano • Encuesta de Satisfacción 	
<p>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.</p>		No se evidencia
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>		No se evidencia
<p>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>	<p>La institución asegura que la información sea adecuada y fiable y accesible a los ciudadanos/clientes</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página institucional www.agn.gob.do • Redes Sociales Institucionales • Carta Compromiso al Ciudadano • Oficina de Acceso a la Información 	
<p>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, tableros</p>		No se evidencia

de noticias en formato de audio, etc.).		
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>La institución cuenta con unos procedimientos para dar respuesta a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de cursos • Matriz de quejas y sugerencias • Minutas reuniones Comité Calidad 	

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>El AGN cuenta con el Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN (PRESRGENA), el cual se encarga de velar por el buen desempeño de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación del Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN. 	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>El AGN cuenta con el Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN (PRESRGENA), el cual se encarga de velar por el buen desempeño de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación del Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN. 	

<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Nuestra institución mantiene convenios y acuerdos de cooperación y difusión con numerosas instituciones importantes de diferentes sectores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patronato AGN • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Superior en Formación Diplomática y Consultar (INESDYC). • Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana. • Acuerdo Específico de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana. • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y Supremo Consejo Grado 33 (SCG33RD). • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Banco de Reservas de la República Dominicana, Banco de Servicios Múltiples (BANRESERVAS). • Convenio específico entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL). • Acuerdo Biblioteca UCLA 	
---	--	--

<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>El AGN cuenta con el Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN (PRESRGENA), el cual se encarga de velar por el buen desempeño de la institución, así como otras instituciones con las que realiza convenios y acuerdos de colaboración.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación del Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN. • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Superior en Formación Diplomática y Consultar (INESDYC). • Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana. • Acuerdo Específico de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana. • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y Supremo Consejo Grado 33 (SCG33RD). • Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Banco de Reservas de la República Dominicana, Banco de Servicios Múltiples (BANRESERVAS). • Convenio específico entre el Archivo General de la Nación y el 	
--	---	--

	<p>Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Biblioteca UCLA 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El AGN recibe servicios directos de colaboración a través de las diferentes instituciones que como órganos de monitoreo y de apoyo ayudan a la mejora de los procesos para alcanzar la excelencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección General de Contrataciones Públicas, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), Contraloría General de la República 	
<p>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).</p>	<p>El AGN recibe servicios directos de colaboración a través de las diferentes instituciones que como órganos de monitoreo y de apoyo ayudan a la mejora de los procesos para alcanzar la excelencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección General de Contrataciones Públicas, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de 	

	Libre Acceso a la Información Pública (OAI), Contraloría General de la República	
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).	<p>EL AGN incentiva a través de políticas e implementación de procesos para alcanzar la excelencia una cultura donde sus empleados y colaboradores realicen una gestión enfocada en la calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco Común de Evaluación (CAF) • Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) • Evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos. 	

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).	<p>Según las encuestas del primer semestre, el nivel de satisfacción arrojado fue de un 95%, también se realizan encuestas al terminar eventos formativos, los resultados son visibles en los informes e indicadores de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>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.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuestas de satisfacción • Evidencias evaluaciones formativas semestrales <p>[]</p> <p>El AGN dispone en su Carta de Compromiso al Ciudadano toda la información relacionada con horarios de atención, servicios, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de Compromiso al Ciudadano • Portal Institucional www.agn.gob.do] <p>El AGN realiza las publicaciones exigidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) referente a la información financiera, económica y de gestión según los plazos establecidos legalmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros, Plan Anual Operativos, Informes semestrales • Procesos de licitaciones públicas • Declaraciones Juradas • Publicaciones Oficiales • Memorias Institucionales] <p>[La institución realiza encuestas al finalizar los eventos formativos sobre archivística.]</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de satisfacción de participantes donde se muestra el 	<p>[No se evidencia]</p> <p>[No se ha medido]</p> <p>[No se ha medido]</p> <p>[]</p>
--	--	---

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>nivel de satisfacción según las encuestas realizadas al final de los eventos formativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencias semestrales <p>Según los datos obtenidos, alrededor del 95% de los usuarios afirmaron sentirse satisfechos con la adecuación de los servicios que brinda el Archivo General de la Nación a sus necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General. <p>EL AGN dispone de Estudios de usuarios, Sala de Referencia, guías de Recursos de Referencia de Fondos y Colecciones. Las relaciones de entrega, los inventarios, Guía Breve del Archivo, Guía de Fondos AGN, Boletín de Novedades, Repertorios Bibliográficos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) Página Institucional www.agn.gob.do <p>El AGN dispone de diferentes recursos a disposición de los ciudadanos/clientes donde pueden acceder correctamente a toda la información relacionada a su finalidad institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Página Institucional www.agn.gob.do Biblioteca Digital. Carta de Compromiso al Ciudadano 	<p>[]</p> <p>[No se ha medido]</p> <p>[No se ha medido]</p>
--	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de Referencia. • Estudios de Usuarios.] <p>EL AGN realiza una encuesta de satisfacción a los usuarios de sus ofertas formativas para medir la calidad del servicio ofrecido</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción Oferta Formativa • Evidencias Semestrales Resultados] 	<p>[]</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Según las encuestas del primer semestre, el nivel de satisfacción arrojado fue de un 95%, también se realizan encuestas al terminar eventos formativos, los resultados son visibles en los informes e indicadores de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Evidencias semestrales Resultados] 	<p>[]</p>

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Al término de las capacitaciones que se imparten a los clientes/ciudadanos, se aplica una encuesta a los participantes, también se realizan reuniones con grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Evidencias semestrales resultados] <p>La institución ha implementado sugerencias recibidas.</p>	<p>[]</p> <p>No hay evidencias de la implementación.]</p>

<p>3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Las informaciones de interés al usuario están contenidas en el portal institucional www.agn.gob.do así como la Carta de Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano. • Portal institucional www.agn.gob.do 	<p>No se evidencia No se ha medido</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Las informaciones de interés al usuario están contenidas en el portal institucional www.agn.gob.do así como la Carta de Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano. • Portal institucional www.agn.gob.do 	<p>No se ha medido</p>
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Las informaciones de interés al usuario están contenidas en el portal institucional www.agn.gob.do así como la Carta de Compromiso al Ciudadano</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías de Recursos de Referencia de Fondos y Colecciones, • Las relaciones de entrega, los inventarios, Guía Breve del Archivo, • Guía de Fondos AGN, • Boletín de Novedades, 	<p>No se ha medido</p>

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repertorios Bibliográficos, Bases de datos. Ley 481-08, Reglamento de aplicación 129-10, • Ley 502-08 Libro y Biblioteca, <p>A través de los planes estratégicos, para el logro de los objetivos y metas establecidas. Los mismos también se encuentran disponible en el portal institucional y como parte de las informaciones publicadas para el cumplimiento de las normas establecidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal institucional www.agn.gob.do • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Anual Operativo 2021 	<p>No se ha medido, ni existe evidencia de una comunicación efectiva y recurrente de los objetivos fijados en el Plan Operativo Anual ni el grado de avance o consecución durante el período. </p> <p>No se evidencia </p> <p>No se evidencia </p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicios publicados (por ejemplo, requerimientos legales).</p>	<p>El AGN a través de su Matriz de Quejas y Reclamaciones da seguimiento a las incidencias sobre las quejas y reclamaciones reportadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Quejas y Reclamaciones • Quejas y sugerencias Minutas 	<p>No se evidencia </p> <p>No se ha medido </p> <p>No se evidencia </p>

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>Se imparten talleres para el personal del AGN sobre derechos del servidor público y el Código de Ética.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia Talleres. [] <p>[]</p> <p>[]</p>	<p>No se evidencia []</p> <p>No existe evidencia de una planificación periódica para las revisiones del Plan Operativo Anual []</p> <p>No se evidencia []</p> <p>No se ha medido []</p> <p>No se evidencia []</p> <p>No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad []</p>
<ol style="list-style-type: none"> 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>[]</p> <p>[]</p>	<p>No se evidencia []</p> <p>No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad []</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, 	<p>[]</p>	<p>No existe evidencia de una comunicación efectiva y recurrente de los objetivos fijados en el Plan</p>

asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		Operativo Anual ni el grado de avance o consecución durante el período.
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	[]	No se evidencia
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	[]	No se evidencia
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	[]	No se evidencia
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	[]	No se ha medido

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El AGN obtuvo una calificación de 85,85% en el aspecto de las relaciones entre empleados y colegas; Colaboración en Equipo 84,69%; en la Evaluación de Clima Organizacional del 2021 Evidencias: • Encuesta Clima Organizacional 2021	[]
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	[]	No evidenciado
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidad es y del trato y comportamientos justos en la organización.	[]	No evidenciado
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	[]	No hay evidencias que midan la satisfacción de los empleados en cuanto a las instalaciones, condiciones ambientales.

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. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	[] []	No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados. No se Evidencia No se evidencia

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.). 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). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	El AGN mide el comportamiento de las personas a través de las evaluaciones de los acuerdos de desempeños. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño • Índice de Rotación [] El AGN, realiza periódicamente evaluaciones del desempeño, alineadas al cumplimiento de metas individuales. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño. [] []	[] No hay evidencias de instrumentos de medición de la motivación e implicación de los empleados. [] No se Evidencia Resultado deficiente en la dimensión de Uso de la Tecnología 66,28%

<p>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).</p>	<p>[]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se evidencia un Plan de Capacitación estructurado por niveles y categorías donde se puedan visualizar las competencias profesionales requeridas por posición versus las competencias profesionales de los empleados • No existe evidencia de un estudio que cuantifique el Retorno de la Inversión (ROI) de la formación en los empleados.
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>[]</p>	<p>No hay evidencias de indicadores que determinen e incluyan formación en atención a los usuarios, manejo de quejas, servicio al cliente.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En la encuesta de Clima Organizacional 2021 el AGN arrojó un porcentaje de 73,49% en la dimensión de Reconocimiento Laboral. Adicional, otorga la “Medalla al Mérito” a todo el personal con más de 25 años de servicios, así como retribuciones por bonos por desempeños y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega Medalla al Mérito. • Encuesta Clima organizacional 2021 • Acuerdos de desempeño • Bonos por objetivos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se evidencia un Plan de Incentivos por desempeño y cumplimiento de los objetivos personales e institucionales. 2. No se evidencia en los acuerdos de desempeño laboral Plan de Incentivos a conseguir basados en sus objetivos personales e institucionales.
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>[]</p>	<p>[]</p>

10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	El AGN promueve la participación voluntaria en las distintas actividades culturales organizadas. Evidencia. <ul style="list-style-type: none"> • Ferias del Libro • Actividades culturales 	No se ha medido
--	--	-----------------

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 existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	[]	No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad
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.).	[]	No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la	[]	No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad

<p>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.).</p> <p>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.).</p> <p>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).</p> <p>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.).</p> <p>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.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p> <p>[]</p>	<p>No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad </p> <p>No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad </p> <p>No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad </p> <p>No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad </p> <p>No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad </p>
--	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantenerlos recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de</p>	<p>[]</p>	<p>No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad </p>

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).		No existe evidencia de la responsabilidad social y su impacto en la sociedad
--	--	--

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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	[]	[No hay evidencia]
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	[]	[No hay evidencia]
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	[]	[]
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	[]	[No se s ha medido.]
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	<p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión establecidos en el Marco Común de Evaluación (CAF) y obtener evaluaciones en niveles excelencia y Calidad Total (por ejemplo, a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Matrices de riesgo de Normas Básica de Control Interno (NOBACI) y el Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones SISMAP 76,82% • Matrices y Evaluaciones NOBACI • Evaluaciones iTICge 75,11% 	[]

6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No existe evidencia de la revisión y comparación con otras instituciones relacionadas a su actividad (Benchmarking), ni códigos de Buenas Prácticas
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	<p>El AGN tiene establecido en sus objetivos institucionales el uso de tecnología punta (equipos hardware y software) para el ejercicio de sus actividades de documentación, archivos, generación de contenidos multimedias, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 • Plan Operativo Anual 2021 	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	<p>Dos veces al año se lleva a cabo la reunión de revisión de objetivos por parte de Dirección General, donde los líderes se involucran en la toma de decisiones según los resultados arrojados. También, se realizan reuniones e informes para conocer y monitorear los avances de la planificación operativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de revisión por la dirección • Reuniones de Seguimiento del Plan Operativo Anual • Informes del Plan Operativo Anual 	
b) 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).	<p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión establecidos en el Marco Común de Evaluación (CAF) y obtener evaluaciones en niveles excelencia y Calidad Total (por ejemplo, a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública</p>	

<p>i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>j) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Matrices de riesgo de Normas Básica de Control Interno (NOBACI) y el Índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones SISMAP 76,82% • Matrices y Evaluaciones NOBACI 90,75% • Evaluaciones iTICge 75,11% <p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión presupuestaria arrojando un resultado en el 2020 de 72%</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional 2020 </p> <p> </p> <p> </p>	<p>No existe evidencia de informes internos de control presupuestario de los programas y proyectos realizados </p> <p>No existen evidencias de inspecciones periódicas o auditorías a la gestión financiera. </p> <p>No se evidencia de estudios o análisis de costes para todos los proyectos de inversión o ejecución.</p>
--	---	--

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.