

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Archivo General de La Nación

FECHA:

Junio 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	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. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Eje I <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	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El marco de valores institucionales está alineado con la misión y visión de la institución respetando la constitución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Eje I• 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) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Nuestra misión, visión y valores están alineados con el plan estratégico institucional basado en el plan plurianual del sector público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Pág. 12 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Fue socializada la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Reunión • Registro de participantes 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para</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>No se evidencia un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos.</p>

<p>compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética, Pág. 54 <p>Políticas y procedimientos para comunicar situaciones impropias e inusuales y protección al denunciante.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</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, 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)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad 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 que se encuentra en proceso de actualización.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<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 	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	<p>El AGN emplea objetivos y resultados que son cuantificables para todos los niveles y áreas que muestran indicadores que miden y evalúan el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizan evaluaciones de desempeño trimestralmente de acuerdo a lo estipulado en el POA. 	No se evidencia objetivos y resultados cuantificables en el impacto de la organización.
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	<p>El AGN introduce mejoras en su sistema de gestión y rendimiento de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y necesidades del ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un Cuadro de Mando Integral que sirve de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes. 	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	<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 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación del Comité de Calidad SISMAP 01.1 • Carta de compromiso institucional SISMAP 04.01 • Metas presidenciales. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El AGN desde el 2021 está comprometida en crear una cultura de calidad institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El CAF • Entrenamiento del personal en las 5s • Emisión de Capsulas de Calidad • Implementación del Gestor de la Calidad • Buzón de la Calidad • Auditoria de Calidad 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El AGN aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram • Facebook • Grupo de Whatsapp • Programa de Radio 	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el Archivo General de la Nación genera condiciones adecuadas para la realización de sus funciones mediante la mejora continua:</p> <p>Evidencias:</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. • 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. • Salones de reuniones - fotos • Mobiliario – documentos de adquisiciones o requerimientos de compras. • Listado de asistencia capacitación NOBACI. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El AGN aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram • Facebook • Grupo de Whatsapp • Programa de Radio • Página web: www.agn.gob.do 	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>AGN muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de calidad • Programa gestor del cambio donde se reconoce al personal que propone una mejora en el mural de RRHH y en el buzón de calidad. • Participación en la segunda edición del premio de la Innovación Pública. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<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 I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los</p>	<p>Los directivos promueven los valores de la institución, mediante el trabajo en equipo y la</p>	

<p>objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>creación de comisiones que posibilitan el consenso y transparencia de las decisiones generando un ambiente laboral óptimo y adecuado.</p> <p>Evidencias:</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 2022 • Comité de ética. <p>La institución promueve la confianza mutua y respeto entre los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima laboral 2021 • 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. 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</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>Evidencias:</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 2022 • Comité de ética. 	

	<p>La institución promueve la confianza mutua y respeto entre los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima laboral 2021 • 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. 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<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 	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<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 2022 	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de	<p>Los directivos delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suplencia. • Plan Operativo Anual 2022, • Realización del Autodiagnóstico CAF, • Sustituciones por bajas de empleados. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<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 <p>Acción 1.2.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Capacitación de RRHH • Actas de actividades de superación. • Comunicaciones que autorizan participación de empleados en cursos impartidos dentro y/o fuera de la institución 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 <p>Acción 1.2.3</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño laboral 	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>AGN analiza y monitorea las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Operativo Anual 2022 contempla los principales objetivos a alcanzar en el 2022. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Plan Estratégico Anual 2021-2024 establece en 5 Ejes sus objetivos principales relacionados a la organización. Actualmente se está trabajando con la</p>	

	<p>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. 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<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 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 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<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. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<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>Acuerdos interinstitucionales, para el fortalecimiento organizaciones y reuniones con actores del sistema político de relevancia del país.</p> <p>Evidencias:</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). 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El AGN participa en diversos actos, como expo, ferias, actividades culturales, conferencias realizadas por diferentes entidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual Operativo 2022 • Feria Internacional del libro • Feria del libro APEC • Fotografías 	

<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>AGN Promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento, desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</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 • 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. • Plan Estratégico Institucional Eje 4 Difusión e Información • Plan Anual Operativo 2022 • Imágenes y registros de asistencia. • Redes Sociales • Portal Institucional www.agn.gob.do • Imágenes y registros de asistencia. 	
---	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El AGN identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:</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 	

3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.		No se evidencia.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>Se realizan análisis de los departamentos de sus fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades de mejoras. Mensualmente cada departamento envía su matriz de productividad y se realizan informes con las mejoras a implementar en cada uno de ellos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA 	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>AGN traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de mando elaborado y aprobado 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	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	

	<p>interno de la entidad al desarrollo de las estrategias y planificación, 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. 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>AGN integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia, con la creación del procedimiento de gestión ambiental, el proyecto de usar paneles solares que se instalaran en el 2022, la política de apagar las luces y el aire acondicionado y el liderazgo de las mujeres en posiciones Directivas en la institución. 	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>AGN asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2022. • Plan Operativo Anual 2022. • Plan Anual de compras 2022. 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<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 2022. 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>El AGN elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Matriz de productividad 2022</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>El AGN Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de reunión e informes. 	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>El AGN realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • POA mensual • Matriz de Productividad 	
--	--	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>El AGN identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del botón SIRITE para automatizar los pagos de los cursos. • Llenado de encuestas de forma digital. • El proyecto de Documentos electrónicos. • Firma digital. 	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.		No se evidencia
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Si el departamento de Planificación se encarga de comunicarlo mediante:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos, comunicaciones, Mural, etc. 	No existe la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir	El AGN promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos, reducir costos y	

Documento Externo
SGC-MAP

costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Programa Gestor del cambio promueve y reconoce al colaborador que tenga ideas innovadoras que colaboren a las mejoras de procesos. 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	AGN asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Mediante la planificación presupuestarias, la solicitud de las necesidades anualmente y a solicitud para aquellas que surjan fueran del proceso 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	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. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> POA y Manual de Políticas de Recursos Humanos 	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<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>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</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, • Plan anual de capacitación • Listado de personal de carrera administrativa • Listado de personas con condiciones especiales. 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<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. 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y</p>	<p>La institución realiza evaluaciones periódicas para conocer el desempeño de sus colaboradores de acuerdo a los objetivos personales e</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se evidencia un Plan de Acción para mejorar los resultados de la encuesta de Clima Organizacional.

<p>evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>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. 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</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, • Plan anual de capacitación • Listado de personal de carrera administrativa • Listado de personas con condiciones especiales. 	<p>No existe de política de género.</p>

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución desarrolla, consensua y revisa planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El AGN trae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> Manual de puesto mediante el reclutamiento de personal externo como interno que se destaque y que tenga las competencias para lograr los resultados en un departamento específico. 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>Se promueve e incentiva al personal técnico a beneficiarse de los distintos tipos de formación disponibles en calidad de lo relacionado a las competencias de información archivística y gestión documental.</p> <p>Evidencias:</p> <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. 	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>A través de los lineamientos marcados en el Manual de Políticas de Recursos</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Políticas de Recursos Humanos 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<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 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>AGN promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acción de personal 	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El AGN gestiona con otras entidades el desarrollo y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplomado en Gestión de Documentos Electrónicos. • e-learning con la alianza que tenemos con INFOTEP y CAPGEFI 	<p>No se evidencia que la desarrolla y promueve métodos modernos de formación.</p>
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se planifican y ponen a disposición del personal diversas actividades formativas en las áreas de gestión de riesgo y ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Comisión de Ética. • Capacitación de Gestión de Riesgos Laborales 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El AGN arrojó un índice de 78,14% en la encuesta de clima Organizacional en la dimensión de Capacitación Especializada y Desarrollo 	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta 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 • Buzón de calidad • Programa Gestor del cambio • Listado de asistencia en Jornadas de integración y planificación 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia 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 • Buzón de calidad • Programa Gestor del cambio 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores</p>	<p>La institución realiza Jornadas de Planificación del Plan Operativo Anual con el objetivo de consensuar</p>	

<p>públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>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. 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) Procura 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>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</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 • Socialización de encuesta de clima 	<p>No se evidencia un Plan de Acción para mejorar los resultados de la encuesta de Clima Organizacional.</p>
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración manual integrado de Prevención Laboral. 	

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</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>8) Presta 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. 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>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</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. • Relación de asistencia para las actividades de integración social y cultural. • Charlas, operativos médicos, oftalmológicos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). 	<p>Nuestra institución mantiene convenios y acuerdos de cooperación y difusión con numerosas instituciones importantes de diferentes sectores.</p> <p>Evidencias:</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 Consular (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). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio específico entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL). • Acuerdo Biblioteca UCLA 	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados. 	<p>Se Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio con Family Search y Senado de la República Dominicana. • Proyectos con el Senado. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	<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. 	

<ul style="list-style-type: none"> Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<ul style="list-style-type: none"> Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. 	<p>Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> El AGN se asegura de realizar convenios o alianzas con proveedores socialmente responsables de acuerdo a las políticas de contratación pública. 	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<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 Redes sociales Actividades culturales (ferias, expos, conferencias,) 	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<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 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<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. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<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 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<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. <p>Presupuesto institucional</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<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 • Manual de procedimientos Administrativo. 	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<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 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>		No se evidencia
<p>5) Introduce 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>		No se evidencia
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>		No se evidencia

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>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</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional Eje 3 • Aplicaciones desarrolladas de automatización internas. • Software Suite I02 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<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>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El AGN aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia con la OPTIC. • Proyecto de documentos digitales. • Botón Sirite. 	

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución ofrece capacitaciones al personal en diferentes áreas de especialización, según las necesidades identificadas por los Encargados de Áreas. El proceso inicia en la detección de capacitación según las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización de las capacitaciones. • Plan Anual de capacitación. • Acuerdos de desempeño. 	<p>No se evidencia redes de aprendizaje en la organización.</p>
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<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>No evidencio el monitoreo de la información y el conocimiento de la organización.</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de comunicación interna • Mural de información. • Evaluación anual del desempeño por resultados. • Correos electrónico. • Redes sociales institucionales 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Para garantizar el acceso e intercambio de información con los grupos de interés se han establecido los canales de comunicación mediante los cuales se suministran todas las informaciones de interés público. Todas las informaciones</p>	

	<p>institucionales están disponibles vía página institucional www.agn.gob.do Adicional, otras informaciones se pueden obtener vía la Oficina de Libre Acceso a la Información.</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. 	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<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>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<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 <p>Solicitudes de Equipos</p>	No se evidencia el monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<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>	No se evidencia (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de asignación de equipos a las áreas. • Espacio de servidores habilitado y equipado. • Plan Operativo Anual 2022 • Evaluación de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) • Plan de capacitación del personal TI 	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<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"> • Dentro los que destacan: • Biblioteca Digital, Libshare, Albala y Portal Web I • Redes sociales Institucionales • Línea 311 • Manual de seguridad • Política de Tecnologías de la Información 	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<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. 	No se evidencia mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	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	

	<p>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 	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<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 documentos de impresión doble cara. 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<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. Las ubicaciones son de fácil acceso vía transporte público, brindando mayor accesibilidad a sus empleados y colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Anual 2021-2024. 	No se evidenció suministro de energía, mobiliario, equipos electrónicos y materiales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 2021. • Planos con la mejora de la infraestructura física <p>Fotos de mejora de la infraestructura.</p>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de las instalaciones 	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<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 <p>Requisición de Almacén</p>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>AGN asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para distintas actividades culturales se ponen a disposición del público el acceso a las instalaciones. • Exposiciones temáticas. • Exposiciones de cine dominicano histórico. 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>AGN garantiza 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"> • En proceso de Instalación de paneles solares. • Apagado de las luces en los lugares sin personal. • Apagado del aire en diferentes momentos del día. 	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de las instalaciones 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se evidencia
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se evidencia
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la		No se evidencia

organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se evidencia
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No se evidencia
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	El AGN tiene indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño • el Plan Operativo Anual 2022 • Carta compromiso 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</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 • Encuestas de satisfacción 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>En AGN dispone de herramientas para la medición de la satisfacción de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>		No se evidencia
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</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 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>		No se evidencia.

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de conformación del Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Nuestra institución mantiene convenios y acuerdos de cooperación y difusión con numerosas instituciones importantes de diferentes sectores.</p> <p>Evidencias:</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). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Biblioteca UCLA 	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<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 	No se evidencia los acuerdos estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<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"> • Informe de encuestas de satisfacción • Evidencias evaluaciones formativas semestrales 	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>El AGN está orientado al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción del ciudadano donde califica nuestros servicios dándonos de 4 a 5 estrellas donde la puntuación máxima es 5 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones del AGN.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con las encuestas de satisfacción al ciudadano • Buzón de quejas y sugerencias. 	

<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<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 <p>Memorias Institucionales</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<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 	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Al termino 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>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</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"> • Carta compromiso al ciudadano. • Portal institucional www.agn.gob.do 	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>Se cuentan con mecanismos para cuantificar las visitas de usuarios a los portales web de la institución y a eventos como ferias y conferencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística de visitas a la Biblioteca Digital • Software Suite I02. • Plataforma de transmisión para la Feria del Libro Dominicano. 	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>El AGN es una institución que promueve la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementa el Sistema Nacional de Archivos 	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>El AGN tiene como unos de sus proyectos prioritarios la digitalización de la organización.</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de digitalización de documentos 	
--	--	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>En el AGN el tiempo de espera para la prestación de un servicio es inmediata dependiendo de lo que se solicite. No se evidencia mediciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación 0 se trabaja desde que llega la solicitud el tiempo de coordinación del curso es de 0 a 2 meses este proceso incluye el pago y que se imparta el curso. • Certificaciones emitidas. • Información suministrada. 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>El AGN procura responder de manera inmediata a las sugerencias y quejas hechas por los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 sugerencias, 6 solicitud de información. • 6 queja recibida y 5 subsanada, 1 solicitud de información. 	No se evidencia mediciones.
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	El AGN con parte de su interés de crear una cultura de calidad aplicó el CAF por primera vez el 2021.	No se evidencio el cumplimiento de la carta compromiso.

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> 70% de plan de mejora 2022 resultado del CAF 2021 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El AGN trabaja para cumplir con los acuerdos de servicios establecidos en la carta compromiso. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Nuestra carta compromiso en el ranking de puntuación está en un 96%. 	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Las informaciones de interés al usuario están contenidas en el portal institucional www.agn.gob.do así como la Carta de Compromiso al Ciudadano. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Carta compromiso al ciudadano. Portal institucional www.agn.gob.do 	No se evidencia mediciones.
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Las informaciones de interés al usuario están contenidas en el portal institucional www.agn.gob.do así como la Carta de Compromiso al Ciudadano. Evidencias: <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. <ul style="list-style-type: none"> Repertorios Bibliográficos, Bases de datos. Ley 481-08, Reglamento de aplicación 129-10 	No se evidencia mediciones.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 502-08 Libro y Biblioteca. 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<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 2022 	No se evidencia mediciones.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>El AGN ha incorporado varias comisiones para tales fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad, • Comisión Técnica. • Comisión Ejecutiva. • Comisión de Compras. • Comisión de Recursos Humanos y Comisión de Ética. 	No se evidencia mediciones.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El AGN trabaja de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario publicado en la página web. 	
6) Tiempo de espera.	<p>El AGN trabaja de forma contaste para reducir el tiempo de espera del ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depende del servicio que solicite Capacitación inmediata de 1 a 3 días Asesorías de 1 a 3 días 	

	<ul style="list-style-type: none"> Sala depende de lo que busque 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El AGN trabaja de lunes a viernes de 8:00 am a 3:00 pm</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Horario publicado en la página web. 	
8) Costo de los servicios.	<p>El AGN es una institución que no busca lucro si no servir al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitación de 5,000-20,000 pesos Libros depende del tipo. Asesorías gratuitas. 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Disponibilidad de información en el AGN acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal institucional www.agn.gob.do 	No se evidencia mediciones.

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>Periódicamente se realizan reuniones con investigadores, para tratar temas de interés en el cumplimiento de nuestra misión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reunión con los investigadores (1 vez al año) Sala de Referencia. 	No se evidencia el involucramiento de otros grupo de interés, ni mediciones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs	<p>El AGN pone mucho interés en escuchar al ciudadano en sus sugerencias y quejas.</p> <p>Evidencia:</p>	

número y resultados de las acciones implementadas).	<ul style="list-style-type: none"> 4 sugerencias, 6 solicitud de información. 6 queja recibida y 5 subsanada, 1 solicitud de información 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>AGN ha implementado nuevos métodos para atender a los ciudadanos y ofrecerle un servicio más asequible.</p> <p>Evidencia: Botón Sirite</p>	No se evidencia mediciones.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencia mediciones.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>Al termino 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 	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>Los ciudadanos forman parte de nuestros productos y servicios porque les damos oportunidad para expresar sus opiniones y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Evidencias semestrales resultados. 	

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<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, • Repertorios Bibliográficos, Bases de datos. <p>Ley 481-08, Reglamento de aplicación 129-10,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 502-08 Libro y Biblioteca, 	No se evidencia mediciones.
---	--	-----------------------------

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se evidencia mediciones.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se evidencia mediciones.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se evidencia mediciones.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	El AGN conciencia sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	No se evidencia mediciones.

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Comisión ética y código de ética. 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas son utilizados por el AGN.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción interna, buzón de sugerencias o mejoras 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>El AGN es una institución pública con responsabilidad social.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Salvaguardar el patrimonio histórico del país y ayudar a otras instituciones públicas y privadas que tengan un sistema de archivos. 	No se evidencia mediciones.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>El AGN le da apertura al cambio e innovación.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Proyecto de documentación electrónica. Firma digital. Comunicaciones internas digitales. 	No se evidencia mediciones.
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia mediciones.
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia mediciones.

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo,		No se evidencia mediciones.

estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencia mediciones.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>El AGN se preocupa por el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño cada tres meses. 	No se evidencia mediciones.
4) La gestión del conocimiento.		No se evidencia mediciones.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El AGN comunica a lo interna y métodos de información para hacerle llegar la información al colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico, murales, difusión por bocinas del teléfono, comunicación escrita. 	No se evidencia mediciones.
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El AGN con sus recursos económicos limitados se preocupa por premiar a su personal cuando lo amerite.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediante días libres y promociones 	No se evidencia mediciones.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El AGN está comprometido con innovar y realizar cambios para ofrecerles a los ciudadanos el patrimonio histórico de la República Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p>	No se evidencia mediciones.

	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto de documentos electrónicos es evidencia de que el archivo va en conjunto de los nuevos tiempos donde se busca reducir la emisión del papel y aumentar el uso de documentos digitales. 	
--	---	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se evidencia mediciones.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>El AGN se preocupa porque sus colaboradores mantengan un equilibrio en su vida personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguro, horario cómodo, permisos, vacaciones y licencia. 	No se evidencia mediciones.
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>El AGN trata de ofrecer igualdad de oportunidades y mantener equidad de género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> AGN trata a todo su personal con igualdad sin importar sexo o edad prueba está en posiciones directivas son ocupadas en su mayoría por mujeres y envejecientes. 	No se evidencia mediciones.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El AGN cuenta con instalaciones y condiciones ambientales de trabajo óptimas en la medida de sus posibilidades y recursos económicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las oficinas cuentan con rampas, baños y zonas comunes para las personas con movilidad reducida. Existencia de cubículos 	No se evidencia mediciones.

	<p>según el tipo de oficina y tipo de trabajo requerido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de las instalaciones. 	
--	---	--

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se evidencia mediciones.
2) Motivación y empoderamiento.	<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"> • 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 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>EL AGN dispone de un Plan de Capacitación para todos los colaboradores, destacando la capacitación a al que tiene acceso el personal técnico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación RRHH 	No se evidencia mediciones.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencia mediciones.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencia mediciones.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia mediciones.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	El AGN promueve la participación voluntaria en las distintas actividades culturales organizadas. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Ferias del Libro • Actividades culturales 	
5) 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).	El AGN cuenta con 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). Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en servicio al cliente. 	No se evidencia mediciones.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	El AGN cuenta con indicadores relacionados con el rendimiento individual de los colaboradores. Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Productividad individual y departamental se mide la misma mensualmente y se hacen informes con las observaciones para la Dirección y el departamento involucrado. 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>El AGN cuenta con indicadores sobre el uso de las herramientas digitales y de comunicación.</p> <p>Evidencia: Nos regimos por la OGTIP</p>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No se evidencia mediciones.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>El AGN realiza acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bono por una evaluación de desempeño buena o excelente. Día libre. 	No se evidencia mediciones.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.I. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	El AGN participa activamente en ferias, conferencias programas radiales, exposiciones, puesta en circulación de libros Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de Puesta en Circulación Autores. • Puestas en circulación Ferias del Libro y de Historia	No se evidencia mediciones.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	La reputación del AGN como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Dentro del marco literario, archivo y documentación se realizan diversas reuniones y encuentros entre profesionales del área. • Minutas con investigadores. 	No se evidencia mediciones.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	Para garantizar el acceso e intercambio de información con los grupos de interés se han establecido los canales de comunicación mediante los cuales se suministran todas las informaciones de interés público. Todas las informaciones institucionales están disponibles vía página institucional www.agn.gob.do Adicional, otras informaciones se pueden obtener vía la Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Página institucional www.agn.gob.do • Carta compromiso al ciudadano. 	No se evidencia mediciones.

	Oficina de Acceso a la Información Pública.	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se evidencia mediciones.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se evidencia mediciones.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	El impacto del AGN en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático ha sido favorable. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de digitalización ahorro de papel. • Paneles solares. • Acciones para reducir consumo eléctrico. 	No se evidencia mediciones.
7) Opinión pública 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.).	El AGN cuenta con la OAI que le permite ser transparente con sus procesos. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Tenemos un índice de satisfacción ciudadana de 94%. 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad		No se evidencia mediciones.

<p>social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad con el AGN.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante el año el AGN firma acuerdos o convenios con diferentes autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Para el AGN es muy importante la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto por periódicos, página web, Facebook e Instagram. • Programa radial. • YouTube 	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El AGN es una institución inclusiva que le da oportunidades a todos para trabajar cuyo único requisito es ser colaboradores que ofrezcamos un servicio apasionados, tengamos ética e integridad en nuestro trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenemos una persona contratada en sillas de ruedas. 	<p>No se evidencia mediciones.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Dos personas con falta de visión han sido contratadas en el pasado que ya no están con nosotros. 	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>El AGN ofrece apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El AGN formó el patronato encargado de estas tareas. 	No se evidencia mediciones.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		No se evidencia mediciones.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se evidencia mediciones.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>El AGN es una institución que busca ser ecofriendly y ofrecer un desarrollo sostenido para preservar el medio ambiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de uso de aires acondicionados, del uso del papel con el proyecto de digitalización de documentos y la instalación de paneles solares. 	No se evidencia mediciones.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Al termino 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 • Memoria Institucional 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Al termino 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 • Memoria Institucional 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta del encuentro. • Conocimientos aplicados en los programas de capacitación ofrecidos. 	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El AGN tiene acuerdo con entidades de colaboración donde a través de sus matrices de seguimientos monitorean la actividad</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Biblioteca UCLA. • Acuerdos con el Senado de la República. 	

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<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 73.77% • Matrices y Evaluaciones NOBACI • Evaluaciones iTICge 75,11% 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Los resultados de innovaciones en servicios/productos son notables en la agilización de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón Sirite, Proyecto documentos electrónicos y Programa Gestor de la Calidad. 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El AGN como resultados de la reforma a la ley de archivos ha colaborado con otras instituciones para la organización de sus sistemas archivísticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforma a la ley de archivos 481-08. • Asesorías ofrecidas. • Acuerdos logrados 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Areas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<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 2022 <p>Informes del Plan Operativo Anual 2022</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Los resultados de innovaciones en servicios/productos son notables en la agilización de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botón Sirite, proyecto de documentos electrónicos y Programa Gestor de la Calidad 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>El AGN tuvo un Benchmarking/benchlearning con INFOTEP donde intercambiaron conocimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta de la reunión • Link de zoom enviado a los participantes. 	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>El AGN tiene acuerdo con entidades de colaboración donde a través de sus matrices de seguimientos monitorean la actividad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo Biblioteca UCLA. • Acuerdo con Family Search. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el Senado. 	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión establecidos en el Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones iTICge 75,11% 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>El AGN se encuentra en un proceso de realización de auditorías de personal y de calidad desde enero 2022 impartida por el departamento de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias: Auditoría de puestos y de calidad</p>	No se evidencia la auditoria en toda la institución.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Resultados de reconocimientos en el AGN. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trivia del buzón de la calidad, reconociendo al gestor del cambio del programa gestor del cambio. 	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión presupuestaria arrojando un resultado en el 2021 de 72%.</p> <p>Evidencia: Memoria Institucional 2021</p>	

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencian mediciones
---	--	-----------------------------

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.