

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

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

**FECHA:**

\_\_\_\_\_ Septiembre 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.

## 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)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Actualmente, la institución cuenta con una filosofía institucional actualizada, de acuerdo con las normativas vigentes y estrategias nacionales e internacionales. <b>Evidencia:</b> Sociabilización a los integrantes de la institución. Vía correo electrónico y comunicación interna. Colocada en la página web de la institución para consulta de los grupos de interés.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La institución contiene un marco de valores, definidos y alineados con respecto a la misión y visión relacionado y enfocado con la naturaleza de la institución. <b>Evidencia:</b> Sociabilización a los integrantes de la institución. Vía correo electrónico y comunicación interna. Colocada en la página web de la institución para consulta de los grupos de interés.	

<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>Actualmente, la institución cuenta con una filosofía institucional actualizada, de acuerdo con las normativas vigentes y estrategias nacionales e internacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sociabilización a los integrantes de la institución. Vía correo electrónico y comunicación interna. Colocada en la página web de la institución para consulta de los grupos de interés.</p>	
<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>La institución cuenta con mecanismos de comunicación pertinentes para la difusión de la filosofía institucional a empleados y grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sociabilización a los integrantes de la institución. Vía correo electrónico y comunicación interna. (Murales, envió por whatsapp).</p>	
<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>La INAGUJA tiene la oportunidad de revisar periódicamente la filosofía institucional, siempre que amerite de alguna actualización demandada. La institución ha desarrollado un sin número de oportunidades que ha aporta a la sociedad. En este se puede describir como evidencia los siguientes programas que se encuentran vinculado a los ODS, Estrategia Nacional de Desarrollo, Políticas públicas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programas de Reciclaje interno y externos para nuestros usuarios Capacitaciones en moda sostenible</p>	

	<p>Capacitaciones de enseñanza de un oficio técnico en el área textil</p> <p>Capacitaciones de gestión digital a través de las redes sociales para que los ciudadanos potencialicen su negocio por vías digitales.</p> <p>Programas de emprendimiento para incluir en un sistema productivo que apoye al proceso de transformación en la microeconómica.</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 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>La institución cuenta con un Código de Ética actualizado, con respecto del cumplimiento a las normas que regulan los procesos y aseguran la transparencia institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Código de ética</p>	Aun no se realiza socialización e implementación del Código de Ética con los colaboradores a espera de los avances de la nueva comisión. determinado bajo el decreto 791-21 de la conformación de comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo (CIGCN).
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>En la actualidad se han desarrollado entrenamiento para el reforzamiento de valores institucionales a través de un modelo de programa de dominicana transforma. Desarrollando a los líderes en un modelo institucional basado en valores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listado de participantes de talleres a líderes y valores institucionales en Febrero –Junio 2022</p>	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>Nos encontramos en un proceso de organización en las áreas, documentados y desarrollando puntos de mejoras a nivel del proceso.</p> <p><b>Evidencia:</b> En la actualidad las áreas que están documentada son las siguientes: Oficina libre acceso a la información, Recursos Humanos, Departamento de capacitación y fomento a las Mipymes como proceso misional. De igual forma tenemos aprobado los siguientes documentos institucional bajo las siguientes resoluciones. Resolución Núm. 001-2021 INAGUJA –CJ, aprueba estructura organizativa. Resolución Núm. 002-2022 INAGUJA- CJ, aprueba manual de organización y funciones. Los mismo han sido sociabilizado con el personal interno e involucrados, a través de reuniones y envió por correo electrónico.</p>	<p>Aun nos encontramos trabajando el manual de cargo basado en competencias.</p>
<p>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>	<p>Actualmente contamos con un plan operativo anual, el cual esta segmentado por áreas y se evidencias resultados y cumplimiento de forma trimestral.</p> <p><b>Evidencia:</b> Hemos desarrollado una metodología de seguimiento a las áreas, donde cada una de estas remita, de forma trimestral un informe de desempeño y logros. Contamos con un Plan Estratégico que evidencia el planteamiento de los objetivos y estrategias de la institución a largo y mediano plazo con un monitoreo semestral.</p>	

<p>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>	<p>Actualmente estamos alineados a estos criterios por nuestra razón y naturaleza como institución a través de nuestros productos que está basado en un programa social.</p>	<p>No hemos desarrollado un sistema de medición a través de estadística que midan estos impactos.</p>
<p>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>	<p>Actualmente cuenta con una metodología y herramienta para el seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en el POA. La misma es monitoreada de manera periódica y se rinden informes de cumplimiento por área. De igual forma le han sido integrados los requerimientos de los indicadores del SIGOB, NOBACI, CAF, SISMAP, SITICGE, TRANSPARENCIA; facilitando así el monitoreo de su cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b> Matriz de seguimiento al POA Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	<p>No existe aún implementada en un 100% la NOBACI, específicamente el VARI</p>
<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>No se evidencia ninguna metodología o principios en la gestión de los procesos de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001</p>
<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 departamento de Comunicación de la INAGUJA, realiza una comunicación efectiva interna y externa, con el uso de medios de mayor alcance. La INAGUJA cuenta con espacios publicitarios pagados con recursos institucionales, para la difusión de la labor y funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de desempeño y logros del departamento de comunicaciones Estadísticas de alcances de medios de redes sociales Plan de comunicaciones internos y externo</p>	



<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La INAGUJA cuenta la oportunidad de mejorar el plantel físico, para el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, se han hecho medición de clima de trabajo en los últimos 2 años y los resultados han salido en una ponderación por encima del 87%. Para la gestión de proyecto se encuentran la cantidad de acuerdos interinstitucionales, realizado con institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Resultado del informe de clima organizacional          Informe de Plan de acción          Acuerdo interinstitucionales</p>	<p>Aun se debe reestructurar el plantel físico de la Institución, para que cumpla con los requerimientos adecuados para el desarrollo de los procesos y gestión.</p>
<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 departamento de Comunicación de la INAGUJA, realiza una comunicación efectiva interna y externa, con el uso de medios de mayor alcance. Se divulga informaciones a través de correo electrónico, medios de whatsapp, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Informe de desempeño y logros del departamento de comunicaciones          Estadísticas de alcances de medios de redes sociales          Plan de comunicaciones internos y externa</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La Institución promueve mediante espacio de socialización de nuevas y nuevos procedimientos desarrollados, así como también los programas de formación y las evaluaciones desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Sociabilización de procesos          Capacitaciones personal          Evaluaciones desempeño y reuniones de resultados</p>	

<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>Existen mecanismos de comunicación interna y externa, donde se brindan las informaciones pertinentes.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Memorando internos para comunicar nuevas iniciativas          Envío de correo electrónicos con nuevas iniciativas internas que se desarrolla en la institución          Publicación a través de las redes sociales de los nuevos programas y beneficios.</p>	
--	--	--

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los 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>La máxima autoridad y encargados departamentales de la INAGUJA, regulan sus actuaciones bajo el marco ético, en consonancia con los objetivos establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Desarrollo de reuniones mensuales con los equipos para el fomento de trabajo en equipo.          fechas:          Noviembre 2021 y marzo 2022          De igual forma se han integrado otras formaciones para reforzar estos valores en los líderes y la organización</p>	

<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>El Departamento de RRHH, cuenta entre sus funciones las miras para el establecimiento de la igualdad y el respeto mutuo entre los empleados. Fomenta en sus capacitaciones, enfocada a los valores institucionales.</p> <p><b>Evidencias</b> Valores organizacionales Talleres internos de valores Programa de valores a través de unas campañas internas.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Actualmente se desarrollan reuniones internas con los empleados de manera periódica al igual que reuniones trimestrales de resultados con los Encargados.</p> <p><b>Evidencias</b> Minuta de reuniones Listados de participantes Convocatorias a través de memorando</p>	
<p>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>	<p>. Actualmente se desarrollan reuniones internas con los empleados de manera periódica al igual que reuniones trimestrales de resultados con los Encargados. Adicional se evalúa al personal de manera anual con la evaluación del desempeño</p> <p><b>Evidencias</b> Minuta de reuniones Listados de participantes Convocatorias a través de memorando Evaluación de desempeño</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>		<p>No se evidencia la finalización del Manual de Cargos de la INAGUJA.</p>
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva</p>	<p>Existe un plan de capacitación para el desarrollo continuo de los empleados en su puesto de trabajo.</p> <p><b>Evidencias</b></p>	

demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Plan de capacitación Listado de talleres Estadística de capacitación programada versus implementadas	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Tenemos una política de Reconocimiento de personal y bienestar en el trabajo. <b>Evidencias</b> Política de reconocimiento Evaluación desempeño	No se ha sociabilizado esta política

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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.	Las necesidades y expectativas son expuesto por nuestro órgano rector, según sus lineamientos y estrategias. Sin embargo, hemos desarrollado alineaciones enmarcarnos dentro de las políticas públicas y lineamientos según relevancia. <b>Evidencias</b> Plan estratégico 2021-2024. Estrategias compartidas Planes, programas y proyectos con diferentes autoridades políticas Acuerdos interinstitucionales	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución mantiene las relaciones proactivas con las autoridades políticas.</p> <p><b>Evidencias</b> Acuerdos interinstitucionales Semestral nuestra participación en Comisión Técnica Sectorial MICM</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La INAGUJA ejecuta sus funciones bajo el marco de las leyes y políticas públicas, para incorporar y repercutir directamente a la gestión mediante instrumentos normativos de la Institución.</p> <p><b>Evidencias</b> Acuerdos interinstitucionales Semestral nuestra participación en Comisión Técnica Sectorial MICM Metodología para la Reforma y Modernización del sector suministrada por el MAP</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La INAGUJA realiza sus funciones con respecto a políticas públicas y decisiones políticas y con la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p><b>Evidencias</b> Plan Estratégico 2021-2024 Matriz de POA Matriz de PEI alineado a las Estrategias Nacional Desarrollo / PNSP/ODS.</p>	
<p>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>	<p>Hemos desarrollado un sin números de acuerdos interinstitucionales</p> <p><b>Evidencias</b> Tenemos convenios: Infotep, Inavi, Promipyme Banco de Reservas, Inapa, Alcaldía instalaciones de talleres y capacitación de mujeres convenios, fotos, contratos, portal.</p>	

6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No existe evidencia de esta actividad.
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>Los servicios ofrecidos se publican a través página web y redes sociales a fin de que los grupos de interés tengan accesibilidad a ellos. Se cuenta con un Plan de Comunicación, para publicitar todas las informaciones de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Imagen servicios página web  Plan de Comunicación interna y externa  Plataforma de redes y manejo de redes sociales</p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Se evidencia en el desarrollo del Plan Estratégico 2021-2024, un análisis pestel, que fortalece los objetivos estratégicos de la Institución. Anualmente se actualiza el Plan Estratégico considerando los avances de los objetivos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan Estratégico 2021-2024  Análisis Pestel  Diagnostico FODA</p>	

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Realizamos reuniones con los Líderes/ Directivos de la institución para los trabajos de la Planificación Estratégica de la institución, donde fueron identificados los Grupos de interés relevantes Evidencia: Listado de asistencia, correos, fotos. <b>Evidencias:</b> Formulario de solicitudes de los servicios</p>	<p>No se han desarrollado Encuesta para Grupo de Interés.</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La INAGUJA desde el Departamento Jurídico, analiza cada reforma del sector público que concierne a su razón de ser. De igual manera el área de Planificación y Desarrollo, alinea anualmente sus objetivos de acuerdo al PNSP <b>Evidencias:</b> Actualización del PEI 2021-2024 Plan Nacional Plurianual del Sector Publico</p>	
<p>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>	<p>Hemos realizado análisis FODA dentro de nuestro Plan Estratégico Institucional para identificar nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con la finalidad de poder aprovechar las ventajas y a la vez ser proactivos con cualquier riesgo que se presente, adicional al mismo hemos diseñado nuestra matriz de riesgo, basado en la metodología COSO. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico 2021-2024 Matriz de Riesgo de la Institución</p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>Hemos realizado un Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el cual hemos desarrollado la actualización de nuestra misión y visión, que va alineados al cumplimiento de los objetivos estratégico de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan Estratégico 2021-2024  Plan Operativo 2021 y 2022  Evidencia de divulgación de la misión y visión de la institución  Carta compromiso</p>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Hemos desarrollado un Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con las alineaciones de lugar, vinculado Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En las evidencias hemos validado las expectativas del grupo de interés a través del POA.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informe de POA 2021-202  Plan Estratégico 2021-2024</p>	no se efectúa un levantamiento formal con los grupos de interés para alineación de estrategia y expectativa.
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>La INAGUJA, desde el Departamento de Planificación y Desarrollo, creó su primer Plan de Reciclaje Interno y Externo para colaboradores adicional a eso tenemos un acuerdo institucional con una de las emprendedoras que desarrolla proceso de producción y capacitación en moda sostenible.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Foto del proyecto de moda sostenible y acuerdo interinstitucional</p>	



	Foto de sociabilización de proyecto Inagua Sostenible.	
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.	A través de nuestro Plan Estratégico 2021-2024, se ha fortalecido con los planes operativos desarrollados, para asegurar la ejecución presupuestaria de una forma efectiva y bajo las regulaciones de los órganos rector. <b>Evidencias:</b> Plan Operativo 2021-2022 Plan de Compras 2022 y planificación del 2023 Presupuesto 2022 y anteproyecto 2023 Ejecución eficiencia de nuestras partidas presupuestaria.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Dentro de nuestro Plan estratégico institucional 2021-2024, hemos focalizado en un eje estratégico de fortalecimiento institucional para trabajar estos elementos como parte del desarrollo de la institución. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico 2021-2024 Aprobada la Estructura Organizativa Procesos Misionales aprobado e implementados El plan Operativo 2021 y 2022, el cual enmarca las prioridades a trabajar según nuestro PEI.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	En nuestro plan operativo 2021 y 2022, hemos desarrollado algunos indicadores para la gestión y medición de la eficiencia de las áreas, que a la vez se	

	vincula con los objetivos estratégicos y operativos en nuestro PEI. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico 2021-2024 Plan Operativo 2022 Matriz de indicadores de gestión de procesos por área	
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.	Se ha diseñado un informe de gestión de los diferentes departamentos para fines de evaluar los logros y avances de las áreas. Nuestro Director Ejecutivo, realiza reuniones trimestrales para comunicar y mantener enfocadas líderes/directivos a fin de comunicar los objetivos, planes y tareas que se quieren desarrollar en función de la institución. <b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones Planes de seguimiento de las áreas e informes de resultados trimestral	
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.	Cada departamento rinde un informe trimestral de resultados de sus áreas, el cual planificación y desarrollo tome en cuenta para realizar un resumen ejecutivo a la máxima autoridad. <b>Evidencias:</b> Informe Trimestral de Resultados de áreas Informe de Ejecutivo para la máxima autoridad	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se ha desarrollado los procedimientos de áreas junto a la matriz de mejoras.
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.	La INAGUJA es una institución abierta al cambio, por lo que cada día construye una cultura impulsada por la innovación y desarrollo.	No se evidencia la formación en benchmarking y/o laboratorios de conocimiento.
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia política de innovación y canales difusión para esto.
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 costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	La INAGUJA es un espacio de apertura a la idea y creatividad de los colaboradores.	No se ha elaborado un plan de reducción de costos.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	A través del plan de ejecución presupuestaria de la mano con los diversos planes institucionales, se elaboran las medidas específicas para la implementación de cambios con su estructura programática y tope presupuestario.	No se evidencia partidas presupuestarias para la gestión del cambio.

### 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)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Según el plan de recursos, periódicamente esto se va actualizando de acuerdo a las necesidades que surgen con el personal, requisiciones, capacitaciones, novedades y entre otros:  <b>Evidencias:</b>	

	Plan de Recursos Humanos Plan de capacitaciones	
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.	Estamos en proceso de desarrollado de los manuales de política y procedimientos Recursos Humano	No se han concluido los manuales de política y procedimientos de Recursos Humanos
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.	Estamos en proceso de desarrollado de los manuales de política y procedimientos Recursos Humano	No se han concluido los manuales de política y procedimientos de Recursos Humanos.
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se han concluido los manuales de política y procedimientos de Recursos Humanos.
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Se realizar los acuerdos desempeño y evalúa el Desempeño del Personal cada año a fin de reconocer su ardua labor en la Institución, <b>Evidencias:</b> Acuerdo de desempeño Evaluación de desempeño Plan Capacitación	
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	Desde el Departamento de RRHH, se aplica una política de género basada en el respeto, igualdad y equidad de los colaboradores. A fin de promover un ambiente loable y eficaz, brindando seguridad tanto para mujeres como para hombres.	No se han concluido los manuales de política y procedimientos de Recursos Humanos. No se evidencia de la política de genero interno para los colaboradores

de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Se realiza detección de necesidades y un plan de capacitación, actualmente se desarrolló el manual cargo con competencias. <b>Evidencias:</b> Asistencias de empleados a capacitación, Planificación de Capacitación.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se ha contrato personal con conocimientos y valores, bajo el conocimiento de la misión, visión y valores de la institución para aportar y desarrollar talentos. <b>Evidencias:</b> Concurso públicos Personal competencias y conocimiento en el puesto ocupante.	
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).		No se evidencia estas metodologías., se ha trabajo en procesos de capacitaciones tradicionales.
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.		No se evidencia plan de desarrollo enfocado a competencias.

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se evidencia canales para apoyar a los colaboradores en ser exitoso en su puesto de trabajo <b>Evidencias:</b> Manual de inducción Descriptivo de puesto Manual de proceso de área	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La institución promueve el desarrollo de los colaboradores, a fin de que estos puedan escalar dentro de sus funciones actuales y futuras.	No se evidencia el manual de promoción interna.
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).	La INAGUJA crea métodos pertinentes, con respecto a la formación de sus empleados.	No se evidencia capacitación con respecto a temas tecnológicos, enfoque multimedia, etc.
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.	Se ha desarrollado un plan de capacitación que trabaje estos criterios. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación Listado de capacitaciones	
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.		No se evidencia un análisis de costo y beneficios por los programas de formación y desarrollo de personal.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Reuniones y socializaciones en áreas, se hacen de manera trimestral. <b>Evidencias</b> Listados de reuniones	

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)).		No se evidencia un desarrollo de plan con estos mecanismos.
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores 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>Hemos desarrollado una asociación de empleado que vele por el bienestar de los empleados públicos, apoyando en sus procesos y actividades que fomente la mejora en la Institución.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Acta de asociación de empleados públicos          Calendarios de actividades          Involucramientos en procesos internos de la Institución.</p>	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Realizan reuniones semanales de seguimiento a sus empleados internos, donde se determinan los objetivos y resultados alcanzar.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Minuta de reuniones          Informe de logro departamental</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>Se realizan medición del clima organizacional, a fin de percibir la opinión de colaboradores con respecto a sus funciones y estadía en la institución.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Informe de Encuesta de Clima Laboral          Plan de mejora de la encuesta del clima</p>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		No se ha desarrollado un programa de seguridad de salud ocupacional y seguridad de la institución
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		No se ha desarrollado una política interna de reconocimiento y bienestar del servidor público.

teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).		
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia un plan que regule las medidas para una situación específica. No se ha desarrollado una política interna de reconocimiento y bienestar del servidor público.
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).	Se ha desarrollado una política interna de reconocimiento y bienestar del servidor público. <b>Evidencia:</b> Política de Reconocimiento y bienestar del servidor publico	No se ha Implementado una política interna de reconocimiento y bienestar del servidor público.

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

##### **Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<p>Actualmente hemos desarrollado diferentes acuerdos Interinstitucionales para fortalecer lazos con los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias</b> Acuerdos Interinstitucionales</p>	



<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<p>Actualmente hemos desarrollado diferentes acuerdos Interinstitucionales para con impacto medioambiental que impulsa la moda sostenible.</p> <p><b>Evidencias</b> Acuerdos Interinstitucionales Moda Sostenible Proyecto Inaguja Sostenible</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</li> </ul>		<p>No se evidencia políticas desarrolladas para la regulación del mismo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</li> </ul>	<p>Actualmente hemos desarrollado diferentes acuerdos Interinstitucionales para fortalecer lazos con los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias</b> Acuerdos Interinstitucionales. Infotep MICM Asociaciones de Chacabaneros Entre otros</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<p>Se realiza una profunda investigación de los proveedores públicos y privados, a fin de que cumplan con los valores formalmente establecidos de la Institución, de mano con las normas vigentes.</p> <p><b>Evidencias</b> Concursos públicos Ley de función publica</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Contamos con procesos y políticas documentados en la Oficina Acceso a la información que impacta de manera directa a los ciudadanos para entrega de datos abiertos.</p> <p><b>Evidencias</b> Manual de política y procedimientos de la OIA Manual de funciones de la OIA Carta compromiso al ciudadano</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>Hemos desarrollado diferentes herramientas estadísticas para recoger información sobre las opiniones de los ciudadanos y cliente.</p> <p><b>Evidencias</b> Encuesta de los servicios a través de carta compromiso Encuesta de capacitación Reporte de Estadísticas</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>Hemos desarrollado diferentes herramientas estadísticas para recoger información sobre las opiniones de los ciudadanos y cliente.</p> <p><b>Evidencias</b> Encuesta de los servicios a través de carta compromiso Encuesta de capacitación Reporte de Estadísticas</p>	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de	<p>Actualmente, en el portal Web y redes sociales de la institución se encuentran la oferta de servicios.</p>	

calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Así mismo, en la Carta Compromiso al Ciudadano se contempla el servicio y sus atributos. <b>Evidencias</b> Carta Compromiso Página Web	
---	---	--

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.	La institución anualmente crea el presupuesto, para distribuir las funciones con respecto a los objetivos que se quieren lograr y estén plasmados en sus planes y proyectos. <b>Evidencias</b> Indicador de gestión presupuestaria Anteproyecto presupuestario Informe de Ejecución presupuestaria Plan anual de compra	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La institución ha desarrollado una matriz de riesgo, basado en el método coso con los lineamientos que NOBACI, exige. <b>Evidencias</b> Matriz de riesgo financiero	No se ha implementado la matriz de riesgo financieros y políticas de riesgo.
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.	La institución, en el apartado de Transparencia sube las evidencias correspondientes a la ejecución del presupuesto anual y trimestral, brindando acceso a la población y partes interesadas. <b>Evidencias</b>	

	Informe de ejecución presupuestaria trimestral y semestral Plan anual de compra .	
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).	El departamento Administrativo y Financiero de la INAGUJA, asegura la gestión de los recursos a utilizar, a través del correcto uso y evaluación según las prácticas de los órganos rectores y sus lineamos <b>Evidencias</b> Controles determinados por instituciones regulatoria (Digecog, Digepress, Controlaría y bienes nacionales) Informe Semestral del SISANOC	
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.).	A través del Departamento Administrativo y Financiero y el Departamento de Planificación y Desarrollo, se ejecutan los sistemas de control de presupuesto y costo mediante el Plan Plurianual, proyectos y el Plan Operativo Anual. <b>Evidencias</b> Formulación presupuestaria anual Programación trimestral Indicie gestión presupuestario	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	El departamento Administrativo y Financiero descentraliza las funciones a través Del Departamento Financiero y el Departamento Administrativo, para equilibrar el control del presupuesto y que este sea distribuido a las tareas precisas. <b>Evidencias</b> Manual de funciones departamental Estructura organizacional Manual de cargo	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.		No existe un plan de resiliencia con respecto a acontecimientos futuros.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Contamos con un sistema de archivo en donde almacenamos documentos, expedientes entre otros <b>Evidencias</b> Control de archivos Control de comunicaciones internas y externa a través de un libro.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se implementado aun el proceso digitalicen las áreas a través de correo y firmas digitales.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	.	No se evidencia colaboración externa para obtener informaciones que aportes creativos.
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La institución a través de los diversos Departamentos (RRHH, P&D, TIC y Comunicación), hace que los colaboradores conozcan la institución, a la vez que aseguran la confiabilidad en los servicios que se ofrecen. <b>Evidencias</b> Informes de resultados por área según desempeño y cumplimiento a resultado	

	Informe Semestral y Memorias anual	
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.	El Departamento de Comunicación y la OAI de la INAGUJA, se encargan de que a través de los medios de redes sociales y plataformas digitales los colaboradores tengan acceso a la información, así igual por el área de recursos humanos son canalizadas las informaciones <b>Evidencias</b> Buzón de quejas y sugerencias internas de los empleados.	No se evidencia política documentada, procedimientos de áreas concluido y manual de cargo concluido.
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.	Mediante la OAI y el portal de Transparencia de la INAGUJA, se asegura el intercambio claro de la información y los datos relevantes para la parte externa interesada. <b>Evidencias</b> Portal la web a través de las estadísticas de la OAI y datos abiertos.	
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 que todos manuales de políticas y procedimientos de las áreas, no se evidencia un servidor que maneja las bases de datos de información. No se evidencia controles robustos del manejo de la seguridad de la información.

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El Departamento TIC se encuentra constantemente en procesos de actualización con respecto a las nuevas estrategias del sector público, que se vinculan a los objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencias</b>	

	Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo Anual 2021/2022	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No evidencia los manuales de políticas y procedimientos de monitoreo de las TICS utilizadas. Y matriz de inversión de recursos tecnológicos
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.).		No se evidencia uso de nuevas tecnologías.
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.		No se evidencia sistema de tecnología a nivel de herramientas modernas y en la nubes
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.		No existe nueva tecnología, que eficientiza las áreas para el manejo de datos y del proceso en gestión.
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.		No existe un sistema de protección de data.
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida		No estamos totalmente digitalizado y con un plan de reciclaje que impacte políticas ambientales en TIC.

por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		
---	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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).		No se evidencia un plan de mantenimiento anual que se encuentre introducido en el presupuesto y no se evidencia un manual de política y procedimiento del área.
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La institución posee su carta compromiso con el ciudadano donde estipula la accesibilidad de todos sin distinción. <b>Evidencia:</b> Carta compromiso	
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.		No se evidencia un plan de mantenimiento anual que se encuentre introducido en el presupuesto y no se evidencia un manual de política y procedimiento del área
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Actualmente por los programas que desarrollamos y las asaciones que trabajan con nosotros disponemos espacios en diferentes comunidades. <b>Evidencia:</b> Listado de asaciones.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Tenemos actualmente un proyecto Inagua Sostenible para la ejecución de ahorros energético de medio ambiente.	No hemos implementado el proyecto Inagua Sostenible.



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).	Estamos ubicado en un lugar de fácil acceso a la vía pública.	No contamos con estacionamientos.
---	---	-----------------------------------

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Se encuentran documentados los procesos misionales y aprobado por el MAP. <b>Evidencia:</b> Mapa de procesos Manual misionales políticas y procedimientos	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Actualmente en el proceso de documentaciones de áreas, se están desarrollando mejoras y se ha identificado una matriz de mejoras de procesos y se han desarrollado las estadísticas para datos abiertos. <b>Evidencia:</b> Matriz de mejoras de procesos Matriz estandarizada de estadísticas y datos departamento de planificación y desarrollo	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la 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.	Actualmente en nuestros planes estratégicos 2021-2024, se ha desarrollado con factores de criterio de éxito y con análisis Pestel y un FODA que evidencia el seguimiento en seguir mejorando la institución. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2021-2024 (Factores de éxito) POA 2021-2022 FODA PESTEL	

	Matriz de mejoras de proceso	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La nueva estructura organizacional fue aprobada y su manual de funciones departamentales, en la actualidad tenemos en borrador el Manual de Cargo. <b>Evidencia:</b> Estructura Organizacional, Resolución No.001-2021 INAGUJA-CJ Manual Funciones, Resolución NO.002-2022 INAGUJA CJ Borrador del Manual de Cargo	No se aprobado el Manual de Cargo
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	El Departamento de Planificación y Desarrollo se encuentra en proceso de simplificar los procesos por área, ha desarrollado una metodología de levantamiento y documentación de procesos, enfocado a la mejora y a las regulaciones de normas y leyes que nos rigen como organismo. <b>Evidencia:</b> Manuales de políticas y procedimientos con marcos legales regulatorio, basado en las normas y leyes.	
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.	A través del Departamento de Planificación y Desarrollo, se impulsa a la innovación y optimización de las áreas, con respecto a las actualizaciones, a fin que los procesos se constituyan bajo las buenas practicas. <b>Evidencia:</b> Matriz de mejoras de áreas Plan de mejoras departamentales	
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.).	A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, se estipula el compromiso del desempeño e indicadores de las capacitaciones brindadas a los ciudadanos. Se ha desarrollado en cada área una	.

	matriz de indicadores departamentales para medir el desempeño. <b>Evidencia:</b> Carta compromiso Métrica de medición de indicadores carta compromiso Matriz de indicadores departamentales.	
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 existe un medio de gestión de protección de datos y de proteger la información.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	La carta compromiso fue aprobada, para fines de medir los servicios y los estándares de calidad. A través de la Encuesta hemos desarrollado de manera trimestral mejoras constantes para escuchar las necesidades de los ciudadanos. <b>Evidencia:</b> Carta Compromiso, Resolución 204-2022 Estadística de encuesta Informe de Encuesta Trimestral.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Los servicios brindados son realizados mediante una programación, así mismo, los ciudadanos/clientes pueden solicitar los servicios que requieran, esto va directamente orientado a la demanda y los servicios no quedan de forma ociosa. De igual forma a través del esquema de Encuesta podemos desarrollar métodos innovadores según lo que el ciudadano requiere. <b>Evidencia:</b> Carta Compromiso, Resolución 204-2022	

	Estadística de encuesta Informe de Encuesta Trimestral.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	La institución a través de sus valores y funciones, incentiva y aplica la equidad e igualdad de género, para de esta forma satisfacer las necesidades y cumplir las expectativas. <b>Evidencia:</b> Estadística de encuesta para identificar brecha de género y las necesidades según expectativas. Informe Trimestral.	
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).	A través de las plataformas digitales, se muestra el catálogo del servicio brindado, de forma detallada y clara a fin de que cumpla con acceso a las personas. Al igual que nuestros servicios determinados en la Carta Compromiso. <b>Evidencia:</b> Brochure de Carta Compromiso Página WEB	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	A través de los tratados interinstitucionales, la institución ha logrado apertura mas la oferta a los ciudadanos con instituciones afines a las funciones y objetivos. <b>Evidencia:</b> Acuerdos Interinstitucionales Informe de ejecución de acuerdos Interinstitucionales	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	A través de los tratados interinstitucionales, la institución ha logrado apertura mas la oferta a los ciudadanos con instituciones afines a las funciones y objetivos e intercambio de los datos.	

	<p><b>Evidencia:</b> Acuerdos Interinstitucionales Informe de ejecución de acuerdos Interinstitucionales</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		Aun no se crean grupos de trabajo con otras organizaciones para solucionar problemas.
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.	<p>A través de los tratados interinstitucionales, la institución ha logrado apertura más la oferta a los ciudadanos con instituciones afines a las funciones y objetivos e intercambio de los datos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos Interinstitucionales público- privado Informe de ejecución de acuerdos Interinstitucionales</p>	
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>A través de los tratados interinstitucionales, la institución ha logrado apertura más la oferta a los ciudadanos con instituciones afines a las funciones y objetivos e intercambio de los datos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos Interinstitucionales público- privado Informe de ejecución de acuerdos Interinstitucionales</p>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>A través de los tratados interinstitucionales, la institución ha logrado apertura más la oferta a los ciudadanos con instituciones afines a las funciones y objetivos e intercambio de los datos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos Interinstitucionales público- privado Informe de ejecución de acuerdos Interinstitucionales</p>	

## 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)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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>Hemos desarrollado un plan de comunicaciones para el fortalecimiento de la imagen de la misma a través de sus resultados y desempeño. El cual ha evidenciado una evolución positiva y aceptada a la sociedad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de comunicaciones Informe de medios digitales y redes de manera trimestral a través de resultados.</p>	
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>Se aprobó Carta Compromiso, Resolución 204-2022, la cual a través de su carta al ciudadano tiene un criterio que mide la amabilidad. En la actualidad se mide manera trimestral para fines del informe de medición.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de medición de criterio de carta compromiso de manera trimestral Informe de medición</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencia desarrollo de focus group para incluirlos lo suficiente a los ciudadanos en la toma de decisiones.

<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>En el portal web institucional se encuentran las informaciones de la organización, con respecto a la transparencia y apertura a usuarios.  <b>Evidencia:</b>  Plan Estratégico 2021-2024  POA 2021 Y 2022  Informe de Poa Trimestrales  Datos de estadísticas  Datos financieros  Datos de metas físicas  Datos de RRHH</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Hemos desarrollado mecanismo para la organización donde generemos confianzas a los ciudadanos, como son: Carta Compromiso, informes de POA, Encuesta de satisfacción a los ciudadanos para medir la calidad del servicio brindado.  <b>Evidencia:</b>  Carta Compromiso  Encuesta de Satisfacción  Informe de estadísticas trimestrales</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>A través de la carta compromiso y midiendo sus criterios podemos fortalecer lazos con nuestros clientes a la hora de los productos y servicios.  <b>Evidencia:</b>  Carta Compromiso  Encuesta de Satisfacción  Informe de estadísticas trimestrales</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para</p>	<p>A través de la carta compromiso y midiendo sus criterios podemos fortalecer lazos con nuestros</p>	

personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>clientes a la hora de los productos y servicios. Actualmente poseemos parqueos para discapacitado y nuestro portal contamos con facilidades para lo mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Carta Compromiso          Encuesta de Satisfacción          Informe de estadísticas trimestrales</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>A través de la carta compromiso y midiendo sus criterios podemos fortalecer lazos con nuestros clientes para brindar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Carta Compromiso          Encuesta de Satisfacción          Informe de estadísticas trimestrales</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Por el tipo de servicios que ofrecemos y la cual vamos enfocado a un programa social de capacitar a mujeres de sectores vulnerables, apoyamos a ciudadanos sin distinción.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Carta Compromiso          Encuesta de Satisfacción          Informe de estadísticas trimestrales</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Hemos innovados en nuestros servicios y los programas académicos, así como también introducir nuevas maquinarias con otras tecnologías para poder ofrecer un mejor servicio al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Programas y ofertas de servicios de capacitación          Informe de compras y remozamiento de los centros con maquinarias nuevas</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Mediante la carta compromiso, hemos desarrollado este criterio como un indicador para medir el servicio que ofrecemos a los ciudadanos. La cual</p>	



	<p>hemos desarrollado mejoras y herramienta para brindar mayor agilidad nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Carta Compromiso          Encuesta de Satisfacción          Informe de estadísticas trimestrales</p>	
7) Digitalización en la organización.		No tenemos todos los procesos digitalizados a nivel de la organización. Nos encontramos desarrollo un sin nombre de mejoras.

## 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>Hemos desarrollado mecanismo de medir el tiempo de respuesta para la solicitud de los servicios al ciudadano, el mismo se mide a través de diferentes mecanismos de matrices de controles y formulario desarrollado mediante los procesos misionales de la organización, los cuales se encuentran documentados.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Manual de política y procedimiento de proceso misionales          Medición de resultado a través de la carta compromiso          Matriz de control de solicitud de servicios.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Actualmente la institución ha realizado su documentación de las políticas y procedimientos del manual de quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	Manual de política y procedimientos de quejas y sugerencias Matriz de quejas y sugerencias para fines de control.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	La institución obtuvo la aprobación de su Carta Compromiso al Ciudadano, dentro de la misma se encuentran los diversos estándares de calidad medidos de acuerdo a la expectativa del ciudadano. <b>Evidencia:</b> Carta compromiso y su aprobación 204-2022 Informe de cumplimiento de los estándares de calidad.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	La institución obtuvo la aprobación de su Carta Compromiso al Ciudadano, dentro de la misma se encuentran los diversos estándares de calidad medidos de acuerdo a la expectativa del ciudadano. <b>Evidencia:</b> Carta compromiso y su aprobación 204-2022 Informe de cumplimiento de los estándares de calidad	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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.	La institución cuenta con los medios precisos para canalizar las comunicaciones con usuarios, tales como: portal web, correos electrónicos, teléfonos y redes sociales <b>Evidencia:</b> Portal web Redes sociales Central telefónica Porta de transparencia.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Los canales de información institucionales, cuentan con personal que responde con exactitud la información requerida por el usuario. <b>Evidencia:</b>	

	<p>Portal web Redes sociales Central telefónica Porta de transparencia. Brochure de los servicios y carta compromiso</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>En el portal web mantiene todas las informaciones de los resultados de la institución, totalmente actualizado a través de su portal de transparencia, así como también sube informe trimestral de su rendimiento a nivel de cumplimiento del POA del año en curso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal web Redes sociales Central telefónica Porta de transparencia. Brochure de los servicios y carta compromiso</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se ha fortalecido nuestro portal web de la institución tiene un fácil acceso y adicional se robustecido la evidencia de las informaciones a nivel de transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal web Porta de transparencia. Datos estadísticos Brochure de los servicios y carta compromiso</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El horario de atención al usuario en los diversos departamentos, se encuentran en los portales digitales. Así como la brochure de los servicios de Carta compromiso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal web Redes sociales Brochure de los servicios y carta compromiso</p>	

6) Tiempo de espera.	<p>Hemos instaurada una política en los procesos misionales donde estipula los tiempos de espera en brindar los servicios al ciudadano, el mismo es controlado a través de las auditoria de procesos y las Encuesta de satisfacción al usuario.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de procesos misionales Informe de auditoría de proceso misionales Encuesta de satisfacción al ciudadano.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Hemos instaurada una política en los procesos misionales donde estipula los tiempos de espera en brindar los servicios al ciudadano, el mismo es controlado a través de las auditoria de procesos y las Encuesta de satisfacción al usuario.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de procesos misionales Informe de auditoría de proceso misionales Encuesta de satisfacción al ciudadano.</p>	
8) Costo de los servicios.	Los servicios ofrecidos son gratuitos.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La institución obtuvo la aprobación de su Carta Compromiso al Ciudadano, dentro de la misma se encuentran los servicios ofrecidos, así mismo en nuestra a página están actualizado todos los servicios que ofrecemos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Carta compromiso y su aprobación 204-2022 Brochure de carta compromiso Página Web, con los servicios actualizado</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y	Hemos desarrollado implicar a los grupos interés, a través de la encuesta que hemos diseñado para evaluar el servicios brindado y adicional ver	

<p>productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>necesidades de fortalecimiento u otras necesidades para brindar un servicio de calidad. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta al ciudadano trimestral</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se diseñó y se implementó el manual de Quejas, Sugerencias y reclamaciones al ciudadano, de igual forma a través de la carta compromiso y sus encuestas aplicadas también son medida para escuchar las necesidades del mismo. <b>Evidencia:</b> Carta Compromiso Informe de auditoría de procesos Matriz de quejas y sugerencias Procedimiento de Quejas, Sugerencias y reclamaciones</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Hemos fortalecido nuestros métodos de atender los requerimientos a ciudadanos/clientes. A través de redes sociales y puntos de acceso a la Inagua.</p>	
<p>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).</p>	<p>La INAGUJA se encuentra de acuerdo en cuanto a la paridad de género y la diversidad humana, amparada en el principio del respeto e igualdad de oportunidades. Es por esto, que el servicio brindado es sin distinción de persona. Hemos desarrollado sistemas de medición a nivel de metas físicas y llevar el control a nivel estadístico de indicadores de cumplimiento <b>Evidencia:</b> Indicador de metas físicas Indicadores de carta compromiso Estadística de control de brecha de género.</p>	
<p>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</p>	<p>A través de los procesos misionales, hemos diseñado una herramienta de control y medición para dar seguimiento a los ciudadanos y grupos de interés.</p>	

interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción al ciudadano y grupos de interés. Solicitud de servicios	
--	---	--

#### 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.	Los ciudadanos pueden obtener las informaciones requeridas del servicio a través de los diversos canales de información, lo que permite un mejor flujo de datos, ya sea de forma presencial, telefónica o digital. Hemos diseñado un sin número de vías para comunicar el acceso a nuestro servicio. <b>Evidencia:</b> Posteo de redes sociales para acceso de la información Carta Compromiso Página Web	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Nos encontramos en un plan desarrollo que nos ha dado la capacidad de desarrollar los indicadores en el siguiente puntaje, manteniendo actualizada nuestra página de transparencia. <b>Evidencia:</b> Indicador Cumplimiento de la Ley 200-04, 91% Indicador de Transparencia Gubernamental, 84%	

#### 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Desarrollamos sistemas de medición para los ciudadanos y cliente en cuanto a la percepción del servicio, Se realizan encuestas trimestrales a ciudadanos/ clientes del servicio ofrecido, a fin de conocer la opinión y calidad de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción de cliente Estadística de resultados con la medición de imagen de la institución.</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Las tomas de decisiones en la institución se realizan a través de los directivos y encargados de áreas, en reuniones directivas, de igual forma las áreas generan reuniones participativas para escuchar las opiniones de los colaboradores. De igual forma hemos desarrollado una jornada de sociabilización de nuestra misión, visión y valores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas de reuniones Sociabilización de la misión, visión y valores de áreas</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No hemos desarrollado actividades para la implementación de mejoras.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	A través de diversas charlas y el Código de Ética), se les brinda a colaboradores las herramientas a fin de que estos conozcan las formas en las que	No se sociabilizado el nuevo código de ética con las actualizaciones.

	sucedan los conflictos de interés y cómo actuar sobre ellos.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>La institución realiza encuestas de clima y cultura a colaboradores, a fin de conocer su percepción. Esto ayuda a tener estas informaciones como un sistema de consulta.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Encuesta de clima de la institución  Informe de Encuesta de clima de la institución  Plan de mejora</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	La INAGUJA, ha desarrollado un programa que se llama Inaguja Sostenible, como principal motivo contiene la capacitación a colaboradores y a nuestras asociaciones, que repercute a las comunidades. Ambos factores contribuyen a la responsabilidad social de la organización.	No se implementa el Plan de Reciclaje en la institución y en asociaciones.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La INAGUJA se encuentra en apertura el cambio, innovación y otras formas que contribuyan al correcto desarrollo de sus funciones. Hemos desarrollado mecanismo para el desarrollo de las áreas y la innovación de procesos.	No hemos implementado el programa de innovación para el cambio.
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Aun nos encontramos en la adecuación con respecto a la digitalización, por lo que los colaboradores trabajan con mayor facilidad con respecto a las actualizaciones.	No todas las áreas se encuentran digitalizadas
9) La agilidad de la organización.	<p>Los procesos para la capacidad de respuesta de la institución han mejorado y fortalecido su respuesta ágil con respecto a los requerimientos que realizan otras instituciones o el ciudadano/cliente.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan de mejora implementado de los procesos  Políticas y procedimientos de las áreas documentados</p>	



	Matriz y documentos controles para la medición de los procesos.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	A través de nuestro Plan estratégico 2021-2024, están establecido los objetivos claro de la institución, que se complementa con el POA y con el Presupuesto y su ejecución presupuestaria. La cual hasta al momento se ha tornado de manera eficiente, manteniendo un índice en nuestro indicador presupuestario 97%. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2021-2024 Plan operativo 2021 y 2022 Informe de plan operativo Informe presupuestario	

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La organización ha fortalecido sus procesos, creando mejoras de las áreas y estableciendo mejores controles de la misma. <b>Evidencia:</b> Manual de política y procedimientos misionales Manual de políticas y procedimiento de áreas Informe de auditorías de procesos	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Cada colaborador tiene las tareas designadas a su cargo según su departamento, las mismas son dispuestas en el Manual de Organización y	

	<p>Funciones, para que estos tengan el mejor desempeño según el área. Se han establecido indicadores departamentales por el cumplimiento del POA Y adicional se evalúa al personal según lo estipulado en las evaluaciones desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de organización departamental Manual de cargo (Borrador) Evaluación de desempeño del colaborador Matriz de indicadores departamentales</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución imparte capacitaciones a colaboradores, para que estos puedan adquirir conocimientos los conocimientos necesarios para el día a día de sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de capacitación de la institución Listados de capacitaciones o talleres.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Los departamentos y divisiones, a través de comunicaciones físicas y electrónicas, dotan al personal de informaciones correspondientes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memorando informativo Murales Correo electrónico de comunicación interna Grupos de whatsapp</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se reconocen los esfuerzos departamentales y/o individuales. Política de reconocimiento no implementada.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El enfoque de la organización, es apertura do al cambio e innovación para la correcta y eficaz ejecución de las diversas funciones. Nos encontramos en un proceso de mejora continua en las áreas y haciendo ajuste en beneficios a los cambios y la innovación de áreas</p>	

**Evidencia:**  
Matriz de mejoras de áreas y procesos

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>A través de la realización de las encuestas de clima y cultura, se denota que para los colaboradores las condiciones laborales son las óptimas para sus funciones. Hemos desarrollado un sin número de actividades para el fortalecimiento de la cultura que involucra a todos los colaboradores de manera interna.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de clima laboral Informe de plan de mejora Plan de actividades de fortalecimiento la cultura.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>A los colaboradores les son otorgados permisos para la realización de su vida universitaria, citas médicas y otros aspectos necesarios de su vida personal. Hemos desarrollado una política de reconocimiento y bienestar laboral.</p>	<p>No se ha implementado aun la política y no se ha sociabilizado.</p>
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>En la institución existe un buen manejo de la igualdad, realizado sin discriminación, a la vez que se ofrecen las oportunidades de escalar de departamentos y posiciones. Hemos desarrollado una política de reconocimiento y bienestar laboral.</p>	<p>No se ha implementado aun la política y no se ha sociabilizado.</p>
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>La institución se encuentra en proceso de restructuración de las instalaciones, a fin de promover un espacio cómodo y seguro para colaboradores.</p>	<p>No se ha concluido el plan de restructuración física de espacios, No contamos con estacionamientos.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	La institución incentiva a colaboradores a desarrollar sus aptitudes para las funciones en las que son dispuestas. Aun nos encontramos en el desarrollado del manual de cargo por competencia para el fortalecimiento del mismo.	No hemos concluido el manual de cargo por competencias para el desarrollo de carrera por competencia.
2) Motivación y empoderamiento.	A través de charlas, los colaboradores son motivados a que se empoderen y crezcan en sus funciones. Retroalimentación de los supervisores, encargados y directivos a través de reuniones de retroalimentación y desarrollo de actividades para el reconocimiento del mismo. Política de reconocimiento y bienestar laboral.	No se ha sociabilizado la política de reconocimiento y bienestar laboral.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Las capacitaciones de desarrollo, son dispuestas para todo el personal, las mismas, son brindadas a través de órganos correspondientes. <b>Evidencia:</b> Plan de capacitación de fortalecimiento de competencias en los puestos del trabajo Listado de participantes	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).

	<p>Hemos desarrollado los índices y las estadísticas con el área de recursos humanos para fines de medirlo, en la actualidad se encuentran por debajo de lo esperado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe semestral (desempeño de Recursos Humanos) Memoria de la institución (desempeño de Recursos Humanos)</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>La mayoría de colaboradores son involucrados en las actividades de mejora institucional y externas. A través del levantamiento de procesos se han creado una matriz por área de mejoras.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de política y procedimientos de áreas Matriz de mejoras de áreas</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La institución, de mano con los departamentos y divisiones correspondientes, han llevado los casos de lucha de intereses a la resolución de los mismos, para que las funciones sean alejadas de conflictos de corrupción u otras formas conexas.</p> <p>Actualmente se creó la nueva comisión de éticas y normas regulatoria. Al momento no tenemos casos reportados. Nos encontramos en apoyo al proceso.</p>	No ha sido sociabilizado el nuevo código de ética
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La INAGUJA desarrollo un programa (Inaguja Sostenible) El cual consiste en diferentes ejes que tendrá el desarrollo de actividades voluntaria con los colaboradores y los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programa e Inaguja sostenible</p>	No ha sido implementado 100%

<p>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).</p>	<p>Por el tipo de programas que desarrollamos actualmente tenemos una forma de medición bastante robusta, el cual se sincroniza con nuestros programas a ciudadanos y a colaboradores internos. Nos mantenemos constantemente fortaleciendo todas las áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan de capacitación para los ciudadanos  Plan de capacitación para los colaboradores  Listado de participación de las capacitaciones</p>	
--	--	--

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Anualmente realizamos la evaluación de desempeño de los colaboradores. Y hemos creado matriz de procesos por departamento</p> <p><b>Evidencia:</b>  Resultados de evaluaciones desempeño  Cumplimiento al POA departamental  Matriz de indicadores</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Actualmente las herramientas digitales de la información tienen indicadores establecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Indicadores departamento de comunicaciones  Indicadores de redes sociales</p>	
<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.</p>	<p>A través del plan de capacitaciones he medido el plan y su ejecución del mismo como tasa de éxito para el fortalecimiento interno al igual que es utilizado la evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Plan de capacitación  Informe de ejecución y cumplimiento al plan de capacitación</p>	

	Evaluación del desempeño	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se ha desarrollado una política interna de reconocimiento y bienestar laboral.	No se encuentra implementada y sociabilizada.

#### **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 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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.	Insertamos mujeres de escasos recursos al mercado productivo, mediante el fomento de capacitaciones en donde pueden, luego de capacitadas, producir y ayudar económicamente a sus familias. La organización, a través de los diversos acuerdos institucionales, fomenta a que las personas, puedan obtener ayuda financiera para la creación de sus Mipymes, así mismo, se incentiva a través de ferias o bazares, que estas puedan proyectar sus creaciones. <b>Evidencia:</b> Fotos de actividades, acuerdos, comunicaciones.	

<p>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.).</p>	<p>La organización, a través del Plan de Reciclaje Interno y Externo, fomenta a la reutilización de productos y al cuidado de los insumos de oficina. Así mismo, se le insta al cuidado de la energía eléctrica y las fuentes de agua. Hemos desarrollado un acuerdo público-privado con una fundación para el desarrollo de moda sostenible.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Reciclaje Interno y Externo. (Inagua Sostenible) Acuerdo público-privado ‘Moda Sostenible’</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La institución les brinda el acceso a personas en situación de desventaja, por el tipo de programa que desarrollamos, que es la capacitación en zonas y sectores de mayor vulnerabilidad, hemos desarrollado acuerdo con institución para un trabajo conjunto y mejoras los accesos a los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Participación en ferias y bazares Acuerdos interinstitucionales para el impulso de prestamos Brindar apoyo para las asociaciones que puedan fomentar producción textil en nuestros espacios físicos.</p>	
<p>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.</p>	<p>A través de los planes de capacitación y otras herramientas, la institución fomenta el crecimiento y desarrollo económico de las comunidades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de capacitación para los ciudadanos. Acuerdos interinstitucionales.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el</p>	<p>La institución, es un ente estatal que, a través de los medios correspondientes, fomenta la cultura de la democracia, transparencia, comportamiento</p>	



comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Tanto en las instalaciones físicas como en las electrónicas, con respecto al acceso de las informaciones. <b>Evidencia:</b> Portal de transparencia y sus datos abiertos publicado Apertura a las solicitudes de ciudadanos Código de ética Valores institucionales	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	La organización, a través del Plan de Reciclaje Interno y Externo, fomenta a la reutilización de prendas de vestir, productos y al cuidado de los insumos de oficina. <b>Evidencia:</b> Acuerdo público-privado moda sostenible Fotos y patrocinio Plan de Inaguja sostenible.	
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.).	A través de las encuestas realizadas trimestralmente y su carta compromiso. La institución obtuvo altas ponderaciones con respecto a la capacidad del servicio brindado. <b>Evidencia:</b> Resultados de encuestas trimestral Carta compromiso Indicador de transparencia	

### 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	Aún estamos en desarrollo de nuestro plan de reciclaje y cuidado del medio ambiente, Inaguja Sostenible.	No hemos iniciado con la medición de los recursos interno de la Inaguja.

<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>Las autoridades de la institución, frecuentemente contienen reuniones con grupos relevantes a fin de contribuir a la responsabilidad social desde sus realidades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listado de participando en las reuniones de las asociaciones Acciones de mejoras para impulsar mejor los servicios de la Inaguja con los grupos interés Fotos de actividades</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>Las opiniones de los medios de comunicación ya sean positivas o negativas, son tomadas en cuenta ante cualquier proceso a realizar.</p> <p><b>Evidencia:</b> Medición de comunicaciones en colocación de notas prensas Informe de poa del plan de comunicación</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>Dentro de los planes de capacitación, se toman en cuenta las minorías y/o personas discapacitadas para su inserción y formación continua y apoyo del sector en desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de capacitación a personas discapacitadas Listado de participación Fotos de actividades</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Nuestro servicio a los ciudadanos impacta a una población que no tiene distinción del tipo de</p>	

	<p>personas que son, generamos capacitaciones a personas indistinta; raza, sexo entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de capacitación a personas discapacitadas Listado de participación Fotos de actividades</p>	
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).	La Institución a través de su Plan de Capacitación, incentiva al intercambio productivo de los conocimientos que son realizados por las entidades correspondientes y agrupan a servidores públicos de diversas instituciones. Lo cual, brinda un espacio de intervención en coloquios nacionales.	No hemos desarrollado actividades internaciones a nivel de la organización y naciones.
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 hemos implementado un programa de prevención de enfermedades
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).		No hemos realiza un informe de sostenibilidad en pro del medioambiente.

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	La INAGUJA a través de los planes de capacitación, incentiva a la apertura de que las personas puedan	

	<p>acercarse e incluirse en los servicios ofrecidos. Hemos desarrollado nuestra carta compromiso, la cual ha sido aprobado y podemos medir la calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Medición de encuesta de satisfacción ciudadana Carta compromiso Listados, fotos, páginas web.</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No hemos desarrollado esta medición
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Hemos tomado referencia en las buenas prácticas y servicios que ofrece otras organizaciones, de acuerdo al servicio desarrollado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos interinstitucionales con Infotep, Promipyes, MICM, entre otras.</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Realizamos acuerdos institucionales y contratos Para los servicios de capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acuerdos interinstitucionales: actualmente en proceso y ejecución 52 acuerdos.</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		no se realizan auditorías internas o externas
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Hemos desarrollado dos tipos de servicios a través de la tendencia del mercado en el cual nos encontramos que son, las capacitaciones en el desarrollos y fomento a las Mipymes al igual las asistencias técnicas para la creación de Mipymes.</p> <p><b>Evidencia:</b> Cantidad de capacitaciones para Mipymes Emprendedoras o asociaciones formalizadas</p>	

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Las reformas del sector público han sido acogidas en la institución, a fin de mejorar el servicio. A través de su Plan Nacional Plurianual del Sector(PNSP), de igual forma participamos de manera semestral en la mesa sectorial para fines de dar seguimiento y ver los lineamientos de las reformas del sector público. <b>Evidencia:</b> Participación en la mesa sectorial y comisión técnica, desde la Dirección Ejecutiva y el Departamento de Planificación y Desarrollo.	
--	---	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se han desarrollado capacitaciones para la gestión del conocimiento del puesto, procesos y habilidades blandas en las áreas. <b>Evidencia:</b> Plan de capacitaciones Listado de capacitaciones Fotos de actividades	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Hemos fortalecidos las áreas en las mejoras de procesos, incluyendo procesos y actividades control que no existían en la organización. <b>Evidencia:</b> Manual de políticas y procedimientos de las áreas Matriz de mejoras	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		no se ha desarrollado Benchmarking/benchlearning con otras instituciones.

<p>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>	<p>Los acuerdos/convenios suscritos por la institución, se realizan a cabalidad con respecto a los objetivos. Por lo que contemplan una ejecución eficiente de lo pactado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Listado de acuerdos Fotos de actividades desarrolladas a través de los acuerdos.</p>	
<p>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>		<p>no se ha potencializado 100% el área para la digitalización que impacte en la reducción de costos.</p>
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se ha desarrollado la implementación de las auditorías internas a nivel de procesos, para monitorear el cumplimiento y los controles de los mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe de cumplimiento de procesos misionales de manera semestral.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No se ha desarrollado este tipo de reconocimiento</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Hemos cumplido de manera asertiva en el cumplimiento de presupuesto y objetivos financieros, actualmente nuestros indicadores en lo que va de gestión se han mantenido en un índice alto por encima de 90%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Gestión presupuestaria, 97% SISANOC (Gobierno Central) 91%</p>	

9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se visualiza un informe con respecto al costo-efectividad.
---	--	---

**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.