

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INDUSTRIA NACIONAL DE LA AGUJA

FECHA:

JUNIO 2023

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>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).</p>	<p>Actualmente, la institución cuenta con una filosofía institucional actualizada, de acuerdo con las normativas vigentes y estrategias nacionales e internacionales.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2021 • Matriz de resultado del PNSP • Portal de transparencia • Página Web Institucional https://inaguja.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>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.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Portal de transparencia https://inaguja.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales,</p>	<p>Actualmente, la institución cuenta con una filosofía institucional actualizada, de acuerdo con las</p>	

<p>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>normativas vigentes y estrategias nacionales e internacionales, de igual forma estamos enlazado a las políticas públicas de gobierno establecidas en el Plan Nacional Sectorial Plurianual (PNSP).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2021 • Matriz de resultado del PNSP • Página Web de la Institución • Manual de Procesos Misional <p>Portal de transparencia https://inaguja.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica.</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 los mecanismos de comunicación pertinentes para garantizar la difusión de la filosofía institucional y objetivos estratégicos a empleados y grupos de interés, tales como: correo institucional, murales, redes sociales y el portal web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociabilización a los integrantes de la institución, vía correo electrónico y medios de comunicación interna comunicación interna. • Sociabilización a través de las redes sociales con los grupos de interés. 	
<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</p>	<p>La INAGUJA revisa periódicamente la filosofía institucional, siempre que amerite de alguna actualización para adecuarse a los nuevos desafíos.</p> <p>La institución se adecúa a las diversas actualizaciones del entorno, ya sean de carácter digital, demográfico, ambiental o público, a fin de contribuir con los objetivos nacionales y continuar</p>	

<p>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>fortaleciendo su razón de ser con el propósito de brindar un servicio de calidad; esto vinculado con las diversas estrategias nacionales y políticas públicas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Participación en mesa técnica sectorial de industria comercio de reforma de políticas públicas.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución cuenta con un Código de Integridad actualizado y sociabilizado, donde a través de este se asegure el cumplimiento de las normas que regulen los procesos, comportamientos y que aseguren la transparencia institucional a través de mecanismos de acción que faciliten la identificación de los conflictos y su enfrentamiento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética • Listados de sociabilización. • Comité de ética • Difusión a través de medios de comunicación interna y externa. • Norma de la Dirección General de Compras y Contrataciones. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución ha elaborado un Plan de Capacitación interna, donde se estimulan programas de aprendizaje que contribuyan al respeto, manejo de conflictos y trabajo en equipo entre todos los miembros de la organización. De forma que se afiancen estos comportamientos de estos mediante los valores institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Plan de Capacitación Interna 2023.</p> <p>-Listados de participación.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución define su estructura de gestión, para ello cuenta con el organigrama y el Manual de Organización y Funciones documentados, actualizados y aprobados de acuerdo con los nuevos requerimientos, de forma que garantice la agilidad de los procesos institucionales.</p> <p>Así mismo, se encuentra en procesos de revisión el Manual de Cargos institucional para los mismos fines.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución del organigrama actualizado. • Resolución del Manual de Organización y Funciones. <p>Borrador del Manual de Cargos Institucional.</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>La INAGUJA cuenta con un Plan Operativo Anual (POA) segmentado por áreas, donde se evidencia su cumplimiento través de informes trimestrales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe General del POA por trimestre. -Plan Estratégico Institucional. 	

<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>La institución está alineada y aperturada a la introducción de mejoras, con respecto a la gestión del rendimiento y el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés. Así mismo, la razón de ser institucional está vinculada directamente en el cumplimiento y cobertura de las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes, promoviendo su participación.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Filosofía institucional. -Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<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>La INAGUJA cuenta con metodologías y herramientas para el seguimiento de las metas establecidas en el POA. Estas, son monitoreadas de manera trimestral y se rinden informes de cumplimiento por área. De igual forma le han sido integrados los requerimientos de los indicadores gubernamentales, de forma que se facilite el monitoreo de su cumplimiento.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de seguimiento trimestral del POA. -Plan Estratégico Institucional. -Manual de Gestión Documental -Borradores de Manual de Auditoría Interna 	
<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>La institución se encuentra en proceso de cierre del acuerdo con el INDOCAL para implementar las normas ISO, así mismo, se solicitó una capacitación en la norma ISO 9001 al INFOTEP. El Departamento de Planificación y Desarrollo agregará un recurso a la estructura para gestionar la calidad interna.</p>	

Evidencia:

- Acuerdo interinstitucional con el INDOCAL.
- Solicitud de capacitación.

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.

La Institución, a través de La División de Comunicaciones y el Departamento de Recursos Humanos realiza una comunicación efectiva externa e interna, con el uso de medios de mayor alcance destinados a estos fines. La INAGUJA cuenta con espacios publicitarios pagados con recursos institucionales, para la difusión de la labor y las funciones institucionales.

Evidencias:

- Informe de desempeño y logros de la División de Comunicaciones y el Departamento de Recursos Humanos.
- Estadísticas del alcance de las redes sociales de la institución.
- Plan de Comunicación Interno y Externo.

7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

La INAGUJA se encuentra en el desarrollo de la mejora de los procesos. Para la gestión de los proyectos se encuentra la elaboración y aprobación de los diversos acuerdos interinstitucionales. Para el fortalecimiento del trabajo en equipo, se han realizado diversos talleres grupales.

Evidencia:

- *Acuerdos interinstitucionales.
- Listados de participación a los talleres.

<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>La Institución, a través de La División de Comunicaciones y el Departamento de Recursos Humanos realiza una comunicación efectiva externa e interna, con el uso de medios de mayor alcance destinados a estos fines. La INAGUJA cuenta con espacios publicitarios pagados con recursos institucionales, para la difusión de la labor y las funciones institucionales.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de desempeño y logros de la División de Comunicaciones y el Departamento de Recursos Humanos. -Estadísticas del alcance de las redes sociales de la institución. -Plan de Comunicación Interno y Externo 	
<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 los espacios de los nuevos procedimientos que promueven la cultura de mejora continua, así como también los programas de formación y las evaluaciones desempeño que permiten la retroalimentación a los empleados.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sociabilización de actualizaciones de los mecanismos públicos. -Evaluaciones desempeño y reuniones de presentación de resultados. -Encuesta de Clima Laboral 	
<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>La INAGUJA cuenta con los mecanismos de comunicación interna y externa, donde se brindan las informaciones pertinentes tanto a empleados como a grupos de interés.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p>	

	<p>-Memorándums internos para comunicar nuevas Iniciativas.</p> <p>-Difusión mediante correo con las nuevas iniciativas internas y externas que se desarrolla en la institución.</p> <p>-Publicación a través de las redes sociales de los nuevos programas implementados.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>La organización se esfuerza en actuar conforme a los objetivos y valores establecidos y regulados a través del Código de Integridad. Nos encontramos en fase de documentación de los procesos de responsabilidades de la alta dirección.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Código de Integridad.</p> <p>-Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo.</p> <p>-Valores institucionales.</p> <p>-Talleres de Trabajo en Equipo y sus listados de participación.</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>El Departamento de RRHH, cuenta entre sus funciones el establecimiento de la igualdad y el respeto mutuo entre los empleados, a la vez que fomenta en las capacitaciones internas enfocadas a los valores institucionales.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Valores institucionales.</p>	

	-Talleres internos sobre el manejo de conflictos y trabajo en equipo y sus lisiados de participación.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Los departamentos, divisiones y secciones desarrollan reuniones internas con los empleados de manera periódica, al igual que reuniones trimestrales de los resultados obtenidos con los encargados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minuta de reuniones. -Listados de participantes. -Convocatorias a través de Memorándums. 	
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>Los departamentos, divisiones y secciones desarrollan reuniones internas con los colaboradores de manera periódica, al igual que reuniones trimestrales de resultados con los encargados para conocer el estado de las tareas, planes y objetivos. Adicional a esto, se evalúa al personal de manera anual con la Evaluación de Desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minuta de reuniones. -Evaluación de desempeño. -Plan de Capacitación 	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>La institución se encuentra en los procesos de remisión y revisión del Manual de Cargo, a fin de mejorar el desarrollo de los procesos institucionales a través de distribución y delegación de las funciones de acuerdo con las competencias individuales.</p>	

	<p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Borrador del Manual de Cargos. -Evidencia de remisión para revisión y posterior aprobación.
--	---

<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La INAGUJA a través del Departamento de Recursos Humanos, elaboró el Plan de Capacitación para el desarrollo continuo de los empleados en su puesto de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación. -Listado de talleres. -Estadística de capacitación. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La Institución cuenta con una Política de Reconocimiento de personal y bienestar en el trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Reconocimiento de Personal. -Evaluación de desempeño. -Bono de Desempeño 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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.		No se evidencia.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>La institución mantiene las relaciones proactivas con las autoridades políticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos interinstitucionales. -Participación de las mesas sectoriales del MICM. 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La INAGUJA ejecuta sus funciones bajo el marco de políticas públicas, para incorporar y repercutir directamente a la gestión mediante instrumentos normativos a los que se les están creando las políticas para estandarizar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estrategia Nacional de Desarrollo. -PNSP. -Plan Estratégico Institucional. -Acuerdos interinstitucionales. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>La institución realiza sus funciones con respecto a políticas públicas, decisiones políticas y la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico 2021-2024. -Matriz de POA. 	

	-Matriz de PEI alineado a las Estrategias Nacional Desarrollo/PNSP/ODS.	
5) 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>La organización mantiene asociaciones con grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos interinstitucionales con Infotep, Inabie, Promipyme, Banco de Reservas, Inapa, Alcaldía del Distrito Nacional. -Acuerdo interinstitucional con asociaciones para la instalación de equipos y la realización de acciones formativas en el ámbito textil. -Fotos. -Informe de la División de Comunicaciones. -Informe del Departamento Jurídico. 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>La institución participa activamente en las actividades que organizan las asociaciones y grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos. -Notas de prensa. -Redes sociales. 	
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>La INAGUJA publica los servicios ofrecidos a través de la página web y redes sociales, a fin de que los grupos de interés tengan accesibilidad a estas informaciones. A la vez, se cuenta con un Plan de Comunicación Externa, para publicitar todas las informaciones de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Imagen de los servicios en la página web. -Plan de Comunicación Externa. -Plataforma de redes y manejo de redes sociales. 	

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La institución identifica las condiciones y las plantea como objetivos estratégicos del Plan Estratégico 2021-2024, para la mejora de los aspectos institucionales, de forma que repercuta de forma interna y externa. Anualmente este es actualizado de acuerdo con los avances de las metas de la organización. Evidencias: -Plan Estratégico Institucional.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La organización determina y establece sus Stakeholders relevantes. A través de las encuestas de satisfacción de las capacitaciones, se determinan las fortalezas y las mejoras con respecto al servicio brindado. Evidencias: -Boletín informativo trimestral. -Informe de la encuesta aplicada.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	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 periódicamente sus objetivos de acuerdo al PNSP.	

	<p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actualización del PEI 2021-2024. -Política de elaboración de PEI. -Informe Mesa Sectorial. 	
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>La organización analiza sistemáticamente las áreas de mejoras y fuerzas internas.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Operativo Anual. -Matriz de riesgos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	<p>La INAGUJA ha realizado un Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el cual se ha desarrollado la actualización de la misión y visión, que va alineado al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional 2021-2024. -Plan Operativo Anual 2023. -Evidencia de divulgación de la filosofía institucional. 	

<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>	<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 style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Plan Estratégico 2021-2024. -Informe POA</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La institución a través del Plan Estratégico 2021-2024 y el Plan Operativo Anual, fortalece los sistemas operativos para su desarrollo e implementación de acuerdo con la planificación estratégica de los objetivos y así, asegurar la ejecución presupuestaria de una forma efectiva y bajo las regulaciones de los órganos rectores.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Plan Operativo 2023. -Plan de Compras PACC 2023. -Plan Estratégico Institucional 2021-2023. -Presupuesto 2023. -Ejecución eficiencia de nuestras partidas presupuestaria.</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La INAGUJA implanta las estrategias y la planificación, definiendo sus prioridades, estableciendo el marco temporal, procesos y estructuras organizativas.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico 2021-2024. -Resolución de la Estructura Organizacional. -Procesos Misionales aprobados e implementados. -Plan Operativo Anual 2023, donde se enmarcan las prioridades a trabajar según el PEI. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución desarrolla planes y tareas con sus indicadores alineados a los objetivos los estratégicos y operativos de cada unidad.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico 2021-2024. -Plan Operativo Anual 2023. -Matriz de indicadores de gestión. 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La organización ha diseñado un informe de gestión de los diferentes departamentos con los fines de evaluar los logros y avances de las áreas. La Máxima Autoridad realiza reuniones trimestrales para comunicar y mantener enfocadas las áreas, a fin de comunicar los objetivos, planes y tareas que se quieren desarrollar en función de la institución.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minutas de reuniones. -Planes de seguimiento de las áreas e informes de resultado trimestral. <p>https://docs.google.com/document/d/1ReXyrjXBmlWO8A8W4Q7oQzVk_6fnVGpm/edit?rtpof=true</p>	

	https://drive.google.com/drive/folders/IEOWrV6_knXsV_CpbgM535IXNLMgQX9I-	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>Los departamentos, divisiones y secciones rinden un informe trimestral de los resultados de sus áreas, el cual, el Departamento de Planificación y Desarrollo toma en cuenta para realizar un Resumen Ejecutivo a la máxima autoridad acerca de los logros obtenidos y las áreas de mejora.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Informe Trimestral de los resultados de las áreas. -Informe de Ejecutivo para la máxima autoridad.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>La institución identifica las necesidades de cambios considerando la aplicación de la tecnología.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Mantenimiento el Portal Web de acuerdo con las actualizaciones tecnológicas. -Instalación de actualizaciones de seguridad del sistema operativo. -Manual de Políticas y Procedimientos de la División de Tecnologías de la Información y Comunicación. -Plan de Seguridad Físico Tecnológico</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de	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

<p>la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Políticas y Procedimientos Procesos Misionales -Manual de Políticas y Procedimientos Capacitación y Fomento a las MiPymes -Manual de Políticas y Procedimientos de Fomento y Desarrollo de las Mipymes -Aplicación e informes de auditorías de procesos misionales. -Participación en las mesas técnica sectorial del MIC en la cual se han establecido criterios de colaboración interinstitucional para reforzar el conocimiento y estrategias de capacitación; adjunto link de matriz de acciones relevantes a ser apoyadas por el MIC: https://docs.google.com/spreadsheets/d/18CQ-rHDASCnShVJFvnI9_jhCGKIMsxeM/edit#gid=1734778391 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>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.</p>	<p>La INAGUJA es un espacio de apertura a la idea y creatividad de los colaboradores.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Políticas y Procedimientos Procesos Misionales -Manual de Políticas y Procedimientos Capacitación y Fomento a las MiPymes <p>Donde se incluyó capacitación enfocada en el desarrollo de Mipymes donde se abordan ideas innovadoras para el desarrollo de negocios de los ciudadanos.</p> <p>-Acuerdos Interinstitucionales:</p>	<p>No se ha realizado</p>

	<input type="checkbox"/> Asociación Dominicana de Diseñadores de Moda (ADODIMO) <input type="checkbox"/> Asociación Textileras De mujeres Trabajadoras (ASOTEXTRA)	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>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 partidas y tope presupuestario.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Partidas presupuestarias. -Plan de Ejecución Presupuestaria. -Cumplimiento del indicador de Gestión presupuestaria IGP Matriz de Certificación de la DGCG</p>	

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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Según el plan de recursos, periódicamente esto se va actualizando de acuerdo con las necesidades que surgen con el personal, requisiciones, capacitaciones, novedades y entre otros:</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Plan de Recursos Humanos. -Plan de capacitaciones.</p>	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La institución acciona de manera concreta de acuerdo con los requerimientos de la ley de función pública en cuanto a la flexibilidad de horarios, permisos de maternidad, estudios. Igualdad a la diversidad de cultura y género. La organización cuenta con políticas de Recursos Humanos la cual contempla los requerimientos antes expuestos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Manuales de Políticas y Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y pago de nómina. • Archivos y expediente. • Programación y ejecución de vacaciones. • Capacitación y Desarrollo. • Renuncias y Destituciones. • Evaluación de Desempeño. • Registro de amonestaciones. • Inducción. • Reclutamiento y Selección. • Organización y funciones. 	<p>No se han realizado</p>
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Se realizan amplios esfuerzos hacer posible el desarrollo de la misión en función de la asignación de tareas y responsabilidades de las personas. La institución se encuentra en procesos de documentación de los Manuales de Políticas y Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Manuales de Políticas y Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>No se ha implementado.</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad</p>	<p>La institución actúa de manera concreta la selección, promoción, remuneración, los</p>	<p>No se ha implementado.</p>

de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	reconocimientos y la asignación de funciones de acuerdo con el desarrollo y la aptitud. Evidencias: Manuales de Políticas y Procedimientos del Departamento 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.	La INAGUJA realiza los acuerdos desempeño y evalúa el mismo cada año, a fin de reconocer las metas y tareas cumplidas en su labor. Evidencias: -Acuerdo de desempeño. -Evaluación de desempeño. -Plan de 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 de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La Institución realiza la detección de necesidad de desarrollo de competencias y habilidades, así mismo, un Plan de Capacitación. Actualmente se está revisando el borrón del Manual de Cargos por competencias.	

	<p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Asistencias de empleados a capacitación. -Planificación de Capacitación.</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La INAGUJA ha contratado personal con los talentos necesarios, para que contribuyan al desarrollo de la misión, visión y objetivos y así contribuir a su mejora profesional.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Personal con competencias y conocimientos en el puesto ocupante.</p>	
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.
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.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La Institución utiliza canales para apoyar a los colaboradores al entrar a su puesto de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Manual de Inducción. -Descriptivo de puesto. -Manual de proceso de área.</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.		No se evidencia
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación	La institución está aperturada a los medios de capacitación virtual y el uso de las redes sociales para desarrollar y promover los métodos modernos de capacitación.	

por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Evidencia: -Registro de colaboradores que recibieron capacitación en línea.	
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.	La INAGUJA a través del Departamento de Recursos Humanos, ha desarrollado un Plan de Capacitación que trabaja estos criterios. Evidencias: -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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se realizan socializaciones trimestrales en áreas. Evidencias -Listado de reunión	
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)).	Se realizan reuniones grupales de forma trimestrales, a fin de conocer de forma proactiva y a apertura las ideas de los colaboradores que aporten mejora a la institución. Evidencias: -Listado de reunión. -Buzón de Quejas y Sugerencias	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias,	Se creó la Asociación de Servidores Públicos, de acuerdo con los lineamientos del MAP. Esta vela por el bienestar de los empleados, apoyando en sus	

<p>objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>procesos y actividades, de manera que fomente la mejora en la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acta de asociación de empleados públicos. -Calendarios de actividades. -Involucramientos en los 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>	<p>Se realizan reuniones semanales de seguimiento a las actividades departamentales, donde se determinan los objetivos y resultados alcanzar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de logro departamental. -Minutas de Reuniones 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se realiza la medición del clima organizacional, a fin de percibir la opinión de colaboradores con respecto a sus funciones y estadía en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Acción del Clima Organizacional vigente. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se elaboró el Programa de Salud y Seguridad Ocupacional, a fin de brindar buenas condiciones en el trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa de Salud y Seguridad Ocupacional. -Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>		<p>No se evidencia.</p>

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia.
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. Evidencia: -Política de Reconocimiento y bienestar del servidor público.	No se ha implementado.

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Se han desarrollado diferentes acuerdos interinstitucionales para fortalecer lazos con los servicios ofrecidos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Asociación Dominicana de Diseñadores de Moda (ADODIMO) · Asociación Textileras De mujeres Trabajadoras (ASOTEXTRA) · Ayuntamiento Municipal de Montecristi 	

	<ul style="list-style-type: none"> · Centro Tecnológico Comunitario (San Cristóbal) · Dirección General de Aduanas (DGA) · Fundación Dominicana Para el Desarrollo integral (FUNDESI) · Fundación Mercy Jacquez (FMJ) · Fundación Ministerio Metamorfosis (MISCER) · Fundación Multiplicando Corazones (FUNDAMULCO) · Gobernación Provincial de San Cristóbal · Iglesia De Dios (Los Alcarrizos) · INFOTEP · Junta Distrital De JORGILLO (El Cercado) · Junta Municipal La Caleta · Ministerio De La Mujer (Capacitación Y Producción Textil) Vencido · Policía Nacional. 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se han desarrollado diferentes acuerdos Interinstitucionales y proyectos con impacto medioambiental.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos Interinstitucionales. -Proyecto de Moda Sostenible. -Proyecto de Reciclaje Interno y Externo. 	

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Contamos con acuerdos interinstitucionales con convenios donde se definen las condiciones y clausulas.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Convenios de acuerdos interinstitucionales</p>	<p>No se ha realizado</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han desarrollado diferentes acuerdos interinstitucionales para fortalecer lazos con los servicios ofrecidos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Acuerdos Interinstitucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociación Dominicana de Diseñadores de Moda (ADODIMO) · Asociación Textileras De mujeres Trabajadoras (ASOTEXTRA) · Ayuntamiento Municipal de Montecristi · Centro Tecnológico Comunitario (San Cristóbal) · Dirección General de Aduanas (DGA) · Fundación Dominicana Para el Desarrollo integral (FUNDESI) · Fundación Mercy Jacquez (FMJ) · Fundación Ministerio Metamorfosis (MISCER) · Fundación Multiplicando Corazones (FUNDAMULCO) 	

	<ul style="list-style-type: none"> · Gobernación Provincial de San Cristóbal · Iglesia De Dios (Los Alcarrizos) · INFOTEP · Junta Distrital De JORGILLO (El Cercado) · Junta Municipal La Caleta · Ministerio De La Mujer (Capacitación Y Producción Textil) Vencido · Policía Nacional. 	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>Se realiza una profunda investigación de los proveedores públicos y privados, a fin de que cumplan con los valores formalmente establecidos por la Institución, de mano con las normas vigentes.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de Concurso por el portal de Compras y Contrataciones. -Ley 340-06, normas y reglamentos. -Portal de Compras y Contrataciones. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>La institución cuenta con procesos y políticas documentadas en la Oficina Acceso a la Información, que impacta de manera directa a los ciudadanos para entrega de datos abiertos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Políticas y Procedimientos de la OAI. 	

	<p>-Manual de Funciones de la OAI. -Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La INAGUJA ha desarrollado diferentes herramientas estadísticas para recoger información sobre las opiniones de los ciudadanos y cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Encuesta del servicio a través de los parámetros de la Carta Compromiso al Ciudadano. -Encuesta de capacitación. -Reporte de Estadísticas.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La INAGUJA ha desarrollado diferentes herramientas estadísticas para recoger información sobre las opiniones de los ciudadanos y cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Encuesta del servicio a través de los parámetros de la Carta Compromiso al Ciudadano. -Encuesta de capacitación. -Reporte de Estadísticas. -Encuesta de satisfacción al usuario.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Actualmente, en el portal Web, Carta Compromiso al Ciudadano y redes sociales de la institución se encuentra la oferta de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Carta Compromiso al Ciudadano. -Redes sociales. -Página Web</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La institución anualmente elabora el presupuesto, para distribuir las funciones con respecto a los objetivos que se quieran lograr y estén plasmados en sus planes y proyectos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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.	<p>La institución ha desarrollado una Matriz de Riesgo, basada en el método COSO con los lineamientos que las NOBACI exigen.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de Riesgo Financiero. 	No se ha realizado.
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>La institución, en el apartado de Transparencia del Portal Web, carga las evidencias correspondientes a la ejecución del presupuesto anual y trimestral, brindando acceso a la población y partes interesadas.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de ejecución presupuestaria trimestral y semestral. -Informe trimestral de la División de Compras. 	

	<p>-SISCOMPRAS. -Plan anual de compras. -Publicación en el Portal Transaccional.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Desde el Departamento Administrativo y Financiero se asegura la gestión de los recursos a utilizar, a través del correcto uso y la evaluación según las prácticas de los órganos rectores y sus lineamientos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Informe Semestral del SISANOC. -Informe trimestral de avances del POA.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>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 Estratégico Institucional, proyectos y el Plan Operativo Anual.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Formulación presupuestaria anual. -Programación trimestral. -Índice Gestión Presupuestaria. -Plan Operativo Anual. -Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>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 áreas en sus tareas específicas.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p>	

	-Manual de Organización y Funciones. -Estructura Organizacional.	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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 se evidencia
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La Institución cuenta con un sistema de archivo en donde se almacenan los documentos, expedientes y otros tipos de documentación necesaria. Evidencias: -Control de archivos -Control de comunicaciones internas y externas.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La institución implementó las firmas digitales a través de los correos, para eficientizar y aumentar el conocimiento de la organización, así, potenciar las habilidades digitales. Evidencia: -Ejecución de las firmas digitales a través de los correos.	

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se han introducido nuevas capacitaciones de la mano de expertos de la industria, las cuales han aportado nuevas herramientas e ideas para apoyar los procesos creativos de confección de prendas.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Acuerdos con especialistas de la moda</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución a través de los diversos Departamentos hace que los colaboradores y grupos de interés conozcan la institución, a la vez que aseguran la confiabilidad en el servicio que se ofrece.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Informes de resultados por área según desempeño y cumplimiento. -Informe Semestral. -Memoria Institucional.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos, se encarga de que a través de los medios internos los colaboradores tengan acceso a la información relevante.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Plan de Comunicación Interna.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La División de Comunicaciones y la Oficina de Acceso a la Información, se encargan de que a través de los medios externos las partes interesadas obtengan la información de acuerdos a sus necesidades específicas.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Portal Web. -Plan de Comunicación Externa. -Redes sociales de la institución. -Datos abiertos.</p>	

<p>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.</p>	<p>La Institución asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Documentación archivada.</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>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.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024. -Plan Operativo Anual 2023.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		No se evidencia.
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		No se evidencia.
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>		No se evidencia.

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>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.</p>	<p>En la institución se está agotando un plan de reforzamiento a la infraestructura tecnológica, lo cual en una primera etapa ha implicado la instalación de un equipo firewall para administrar las redes.</p> <p style="text-align: center;">Evidencias:</p> <p>-Instalación Firewall -Instalación de redes de telefonía.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se evidencia.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución realiza un mantenimiento, de acuerdo con los requerimientos por área.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Informe de mantenimiento realizado.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución posee en su Carta Compromiso al Ciudadano donde estipula la accesibilidad de todos los ciudadanos/clientes sin distinción.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Carta Compromiso al Ciudadano. -Espacios de Capacitación con todos los equipos necesarios.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Actualmente por los programas que desarrolla la institución en conjunto con las asociaciones que trabajan con nosotros disponemos espacios en diferentes comunidades.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Listado de asociaciones. -Ubicación de los centros. -Acuerdos interinstitucionales.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Actualmente existe un Plan de Reciclaje Interno y Externo, para la ejecución de la protección del medio ambiente.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>		<p>No se ha realizado</p>

CRITERIO 5: PROCESOS.

Documento Externo
SGC-MAP

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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.</p>	<p>Los procesos misionales se encuentran documentados y aprobados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mapa de Procesos. -Manual de Políticas y Procedimientos Misionales: Departamento de Capacitación, Fomento y Desarrollo de las Mipymes. 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>En el proceso de documentación de áreas, se están desarrollando mejoras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de mejoras de procesos. -Matriz estandarizada de estadísticas y datos departamento de planificación y desarrollo. 	
<p>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.</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y en el Plan Operativo Anual se ha desarrollado con factores de criterio de éxito y mejoras, a fin de analizar los riesgos y la adaptación al cambio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico 2021-2024 (Factores de éxito). -POA 2023. -Matriz de mejoras de proceso. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La nueva estructura organizacional fue aprobada y el Manual de Organización y Funciones, en la actualidad se tiene el borrador el Manual de Cargos.</p>	

	<p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura Organizacional. -Manual de Organización y Funciones. -Borrador del Manual de Cargos. 	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>El Departamento de Planificación y Desarrollo se encuentra en procesos de simplificación 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.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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.	<p>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 de que los procesos se constituyan bajo las buenas prácticas.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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.).	<p>A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, se estipula el compromiso del desempeño, así como los indicadores de las capacitaciones brindadas a los ciudadanos para monitorear la calidad de procesos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso al Ciudadano. -Métrica de medición de indicadores Carta Compromiso al Ciudadano. -Matriz de indicadores departamentales. 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos,	Se instalo equipo firewalk para proteger las redes de tecnológicas de la institución de manera que se	No se evidencia.

cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	proteja toda la información resguardada en los servidores. Evidencia: -Manual de Políticas y Procedimientos TIC -Plan de Seguridad Físico Tecnológico -Matriz de Riesgos Tecnológicos https://docs.google.com/document/d/1bDLucz84qNkVtIQQOFbkLJ5VG4yAa8nG/edit#heading=h.gjdgxs	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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 al Ciudadano se utiliza para medir los servicios y los estándares de calidad, a partir de la opinión de los ciudadanos/clientes. Trimestralmente, se realizan encuestas de satisfacción para obtener los resultados de las capacitaciones. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano. -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.	

	<p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Carta Compromiso al Ciudadano, Resolución 204-2022. -Estadística de encuestas. -Informe de Encuesta Trimestral.</p>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>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.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Estadística de encuesta para identificar brecha de género y las necesidades según expectativas. -Informe Trimestral.</p>	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>A través de las redes sociales, Pagina Web y en la Carta Compromiso al Ciudadano, se muestra el catálogo del servicio, de forma detallada y clara para todos los ciudadanos/clientes.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Brochure de Carta Compromiso al Ciudadano. -Página WEB. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://inaguja.gob.do/phocadownload/CARTA%20COMPRMISO%20INAGUJA.pdf</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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 acuerdos interinstitucionales, la institución ha logrado más apertura a la oferta a los	

	<p>ciudadanos con instituciones afines a las funciones y objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Acuerdos Interinstitucionales. -Informe de ejecución de acuerdos interinstitucionales. https://docs.google.com/document/d/1mt8gSa7jkW/Ewcx7AqTKOOLjWZtZXSKJ/edit</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>A través de los acuerdos interinstitucionales, la institución ha logrado más apertura a la oferta a los ciudadanos con instituciones afines a las funciones y objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Acuerdos Interinstitucionales. -Informe de ejecución de acuerdos interinstitucionales. https://docs.google.com/document/d/1mt8gSa7jkW/Ewcx7AqTKOOLjWZtZXSKJ/edit</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia.
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>Los centros de capacitación pertenecientes a la INAGUJA, sirven de medio para los servicios compartidos y el desarrollo de procesos comunes con otras instituciones y asociaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Acuerdos Interinstitucionales.</p>	

	<p>-Informe de ejecución de acuerdos interinstitucionales</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1mt8gSa7jkWEwcx7AqTKOOLjWZtZXSKJ/edit</p>	
<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>	<p>La institución realiza acuerdos con socios claves para intercambiar datos y coordina procesos sobre la misma cadena de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Acuerdos Interinstitucionales. -Informe de ejecución de acuerdos interinstitucionales.</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1mt8gSa7jkWEwcx7AqTKOOLjWZtZXSKJ/edit</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>A través de los acuerdos interinstitucionales, la institución ha logrado más apertura a la oferta a los ciudadanos con instituciones afines a las funciones y objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Acuerdos Interinstitucionales. -Informe de ejecución de acuerdos interinstitucionales.</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1mt8gSa7jkWEwcx7AqTKOOLjWZtZXSKJ/edit</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.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>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>	<p>La INAGUJA desarrolló un Plan de Comunicaciones para el fortalecimiento de la imagen de esta a través de sus resultados y desempeño. El cual ha evidenciado una evolución positiva y aceptada a la sociedad.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Comunicación Externo. -Informe de medios digitales y redes de manera trimestral a través de resultados. 	<p>No se ha medido</p>
<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>	<p>La Carta Compromiso al Ciudadano contiene los valores (atributos de calidad), así como la información facilitada y los medios de recepción de las opiniones del ciudadano/cliente, que contribuyen al desarrollo institucional.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resolución DDMSP-22-0374, que aprueba la Carta Compromiso al Ciudadano de la INAGUJA. -Carta Compromiso al Ciudadano. -Encuesta de medición trimestral. -Informe de medición <p>Adjunto resultados de evaluaciones trimestrales: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SVYCIJOFIA0kn3npXcgX4sqaBd3jI2Pt/edit?usp=sharing&oid=109010842650984213326&rtf=true&sd=true</p>	

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha medido
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>En el portal web institucional se encuentran las informaciones de la organización, con respecto a la transparencia y apertura a usuarios.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico 2021-2024. -POA 2023. -Informes trimestrales del POA. -Datos de estadísticas de capacitación. -Datos financieros. -Datos de metas físicas. -Datos de RRHH. <p style="text-align: center;">https://drive.google.com/drive/folders/ICII muuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6j?usp=drive_link</p> <p style="text-align: center;">https://docs.google.com/document/d/IPvMPiaixcgYNcWjUHbkNxSi6yn4AE-</p> <p style="text-align: center;">https://docs.google.com/document/d/I0A-gZhFVcd5ORYmD2hPFd7wc7hZf5klM/edit?pli=1</p> <p style="text-align: center;">https://drive.google.com/drive/folders/IxErbHbBzM4DvXj9786BLnXKvgFTBeNox?usp=sharing</p> <p style="text-align: center;">https://drive.google.com/drive/folders/II2ouQeNiw023K0XrhNHvVEGfy3PXRnnL?usp=sharing</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.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso • Encuesta de Satisfacción • Informe de estadísticas trimestrales <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/ISVYCIJOFIA0kn3npXcgX4sqaBd3jI2Pt/edit?usp=sharing&oid=109010842650984213326&tpof=true&sd=true</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, se miden los criterios que pueden fortalecer los lazos con los ciudadanos/clientes a la hora de recibir los productos y servicios.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Carta Compromiso al Ciudadano. -Encuesta de Satisfacción trimestral. -Informe de estadísticas trimestrales.</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/ISVYCIJOFIA0kn3npXcgX4sqaBd3jI2Pt/edit?usp=sharing&oid=109010842650984213326&tpof=true&sd=true</p>	

	<p>https://drive.google.com/drive/folders/1-OlvG6gU41Jh9CHbukWlJ4sCJq4</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con una buena ubicación, y el acceso a personas con alguna situación de discapacidad y la comodidad de su estadía con un parqueo destinado para estos fines. De la misma forma, se cuenta con un horario de apertura y atención distribuido para el cumplimiento de los objetivos de su visita dentro de cualquier plantel de la institución.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Carta Compromiso al Ciudadano. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://inaguja.gob.do/phocadownload/CARTA%20COMPROMISO%20INAGUJA.pdf</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>A través de la Carta Compromiso se miden los criterios que permiten fortalecer los lazos con los ciudadanos/clientes para brindar un servicio de acuerdo con los estándares de calidad.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Carta Compromiso al Ciudadano. -Encuesta de Satisfacción. -Informe de estadísticas trimestrales.</p> <p style="text-align: center;">https://drive.google.com/drive/folders/1C11muuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6j?usp=drive_link</p>	

	https://docs.google.com/presentation/d/1_BbmoXS YovgtXTlvyS6kHsdoR8gHEMtM/edit#slide=id.p1	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Por el tipo de servicio que se ofrece y la labor a la que va enfocado, se utiliza un programa social dirigido a la capacitación a mujeres y hombres de sectores vulnerables, sin distinción.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Carta Compromiso al Ciudadano. -Informes de ejecución de las capacitaciones.</p> <p>https://docs.google.com/presentation/d/1_BbmoXS YovgtXTlvyS6kHsdoR8gHEMtM/edit#slide=id.p1</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1QXAnjYuaP nVsgZdlFmIWeCeq27dDI4Wl/edit</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1TbS2suP5ek 7CsSx5JagPPEQN0AkQRKCH/edit</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La INAGUJA ha innovado su servicio en los programas académicos, así como también introducir nuevas maquinarias con otras tecnologías para poder ofrecer un mejor servicio al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Programas y ofertas de servicios de capacitación. -Informe de compras y remozamiento de los centros.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>La institución ha desarrollado mejoras y herramientas para brindar mayor agilidad en los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Mapa de Procesos.</p>	No se ha medido.

	-Manuales de Políticas y procedimientos para la gestión de las áreas.	
7) Digitalización en la organización.		No se ha medido

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>La Institución ha desarrollado un 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Políticas y Procedimientos Misionales. -Medición de resultado a través de la Carta Compromiso al Ciudadano. -Matriz de control de solicitud de servicios. -Encuesta de Satisfacción a Usuario donde obtuvimos una ponderación de 94.8 en la capacidad de respuesta <p>https://docs.google.com/presentation/d/1_BbmoXS YovgtXTlvYs6kHsdoR8gHEMtM/edit?usp=drive_w eb&ouid=104466485081352071605&rtpof=true</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La institución ha realizado la documentación de las políticas y procedimientos correspondientes a las quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>-Manual de Política y Procedimientos de Quejas y Sugerencias. -Matriz de Quejas y Sugerencias para fines de control. -Informes de la Oficina de Libre Acceso a la Información. https://docs.google.com/document/d/10A-gZhFVcd5ORYmD2hPFd7wc7hZf5klM/edit</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>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 con la expectativa del ciudadano.</p> <p>Evidencia: Carta compromiso y su aprobación 204-2022 Informe de cumplimiento de los estándares de calidad. https://docs.google.com/spreadsheets/d/ISVYCIJOFIA0kn3npXcgX4sqaBd3jI2Pt/edit?usp=sharing&ouid=109010842650984213326&rtf=true&sd=true</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1C1I1muuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6j?usp=drive_link</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La institución ha cumplido con los estándares de servicio estipulados en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia: -Informes de la medición de los atributos de calidad a través de las encuestas de satisfacción. -Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	https://docs.google.com/spreadsheets/d/ISVYCIJOFIA0kn3npXcgX4sqaBd3jI2Pt/edit?usp=sharing&oid=109010842650984213326&tpof=true&sd=true	
--	---	--

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.	<p>En la Carta Compromiso al Ciudadano están establecidos los canales de información y comunicación que dispone la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso al Ciudadano. -Informe de las redes sociales. -Informe de la Oficina de Libre Acceso a la Información. -Portal WEB <p>https://docs.google.com/document/d/10A-gZhFVcd5ORYmD2hPFd7wc7hZf5kIM/edit?pli=1</p> <p>https://inaguja.gob.do/index.php/contacto</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Los canales de información institucionales cuentan con personal que responde con exactitud la información requerida por el usuario.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de la Oficina de Libre Acceso a la Información. -Central Telefónica -Redes Sociales 	

	<p>-Brochure de Servicios y Carta Compromiso.</p> <p>https://inaguja.gob.do/index.php/contacto</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>La INAGUJA mantiene todas las informaciones de los resultados de la institución totalmente actualizados a través de su portal de transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Portal Web institucional. https://inaguja.gob.do/index.php/contacto</p> <p>https://docs.google.com/document/d/10A-gZhFVcd5ORYmD2hPFd7wc7hZf5klM/edit?pli=1</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, se le responde al ciudadano/cliente cualquier cuestionante de la institución, en un tiempo no mayor a 15 días laborables.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Manual de Políticas y Procedimientos de la OAI. -Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>https://docs.google.com/document/d/10A-gZhFVcd5ORYmD2hPFd7wc7hZf5klM/edit?pli=1 https://inaguja.gob.do/index.php/contacto</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>En las diversas plataformas institucionales, el horario de atención de los departamentos está estipulado.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Portal Web. -Redes sociales.</p>	

	<p>-Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>https://inaguja.gob.do/index.php/contacto</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>La institución instauró una política en los procesos misionales donde estipula los tiempos de espera en brindar el servicio al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Manual de Políticas y Procedimientos misionales. -Encuesta de satisfacción del servicio. Adjunto manual de procesos misionales:</p> <p>https://docs.google.com/document/d/14wrd2yNII6H0ftv4oRrBkHLaWH02ZdDy/edit</p> <p>https://docs.google.com/presentation/d/1_BbmoXS YovgtXTIvyS6kHsdoR8gHEMtM/edit</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La institución instauró una política en los procesos misionales donde estipula los tiempos para prestar el brindar el servicio al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Manual de Políticas y Procedimientos misionales. -Encuesta de satisfacción del servicio</p> <p>https://docs.google.com/document/d/14wrd2yNII6H0ftv4oRrBkHLaWH02ZdDy/edit</p> <p>https://docs.google.com/presentation/d/1_BbmoXS YovgtXTIvyS6kHsdoR8gHEMtM/edit</p>	

	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://inaguja.gob.do/phocadownload/CARTA%20COM PROMISO%20INAGUJA.pdf	
8) Costo de los servicios.	El servicio ofrecido es gratuito. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://inaguja.gob.do/phocadownload/CARTA%20COM PROMISO%20INAGUJA.pdf	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La Carta Compromiso al Ciudadano, contiene la información referente a la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano. -Catálogo de Servicios en el Portal Web. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://inaguja.gob.do/phocadownload/CARTA%20COM PROMISO%20INAGUJA.pdf https://inaguja.gob.do	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	A través de la encuesta diseñada, se evalúa el servicio brindado, de esta forma, se vislumbran necesidades de fortalecimiento para brindar un servicio de calidad. Evidencia:	

	<p>-Informe de encuesta trimestral al ciudadano. https://drive.google.com/drive/folders/ICII muuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6j?usp=drive_link</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 e implementó el Manual de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, de igual forma a través de la Carta Compromiso al Ciudadano se encuentran estipulados los medios para realizar las mismas. Las encuestas aplicadas también son medidas para escuchar las opiniones de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Manual de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. -Carta Compromiso al Ciudadano. -Informe de encuesta trimestral al ciudadano.</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/ICII muuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6j?usp=drive_link</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>		No se ha medido
<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 trabaja 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. Se han desarrollado sistemas de medición a nivel de metas físicas, para así llevar el control a nivel estadístico de los indicadores de cumplimiento.</p> <p>Evidencia:</p>	

- Indicador de metas físicas.
- Indicadores de Carta Compromiso al Ciudadano.
- Estadística de control de brecha de género.

https://docs.google.com/document/d/1PvMPiaixcgYNcWjUHbkNxSi6yn4AE-https://drive.google.com/drive/folders/1C1I1muuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6J?usp=drive_link

Metas Físicas

<https://drive.google.com/drive/folders/1xErbHbBzM4DvXj9786BLnXKvgFTBeNox?usp=sharing>
<https://drive.google.com/drive/folders/1I2ouQeNiw023K0XrhNHvVEGfY3PXRnnL?usp=sharing>

Indicadores Carta Compromiso:

https://drive.google.com/drive/folders/1xErbHbBzM4DvXj9786BLnXKvgFTBeNox?usp=drive_link

Boletín Estadísticos:

<https://drive.google.com/drive/folders/1I2ouQeNiw023K0XrhNHvVEGfY3PXRnnL>
https://drive.google.com/drive/folders/1I2ouQeNiw023K0XrhNHvVEGfY3PXRnnL?usp=drive_link

Documento Externo
SGC-MAP

<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 interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>A través de los procesos misionales, se ha diseñado una herramienta de control y medición para dar seguimiento a los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>- Encuesta de satisfacción al ciudadano y grupos de interés. -Solicitud de servicios. https://docs.google.com/presentation/d/1_BbmoXS_YovgtXTlvyS6kHsdoR8gHEMtM/edit#slide=id.p1</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>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. Se han diseñado vías para comunicar el acceso a nuestro servicio.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La Institución mantiene actualizado el Portal de Transparencia.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Indicador Cumplimiento de la Ley 200-04, 98.25% al 19/05/2023.</p>	

https://drive.google.com/drive/folders/1C1lmuuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6j?usp=drive_link

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se desarrollaron los sistemas de medición para los ciudadanos/clientes en cuanto a la percepción del servicio. Se realizan encuestas trimestrales acerca servicio ofrecido, a fin de conocer la opinión y calidad de estos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Encuesta de satisfacción. -Estadística de resultados con la medición de imagen de la institución.</p> <p>Informe encuesta de satisfacción: https://docs.google.com/presentation/d/1_BbmoXS YovgtXTlvyS6kHsdoR8gHEMtM/edit#slide=id.p1</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SV YCIJOFIA0kn3npXcgX4sqaBd3j12Pt/edit?usp=sharing&oid=109010842650984213326&rtopof=true&sd=true</p>	

<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>	<p>La toma de decisión en la institución se realiza 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. Se desarrolló una jornada de sociabilización de la filosofía institucional.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Minutas de reuniones. -Listado de sociabilización de la filosofía institucional.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>A través de diversas charlas y el Código de Integridad), se les brinda a colaboradores las herramientas a fin de que estos conozcan las formas en las que suceden los conflictos de interés y cómo actuar sobre ellos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Código de Integridad. -Listado de sociabilización.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<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 style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Plan de Acción de Clima Organizacional.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La INAGUJA, ha desarrollado un Proyecto de Reciclaje, 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.</p>	<p>No se ha medido</p>

	<p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Plan de Reciclaje. -Listado de participación a charlas.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9) La agilidad de la organización.	<p>Los procesos han fortalecido su respuesta ágil con respecto a los requerimientos que realizan otras instituciones o el ciudadano/cliente.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>Plan de mejora implementado de los procesos - Políticas y procedimientos de las áreas documentados. -Matriz y documentos controles para la medición de los procesos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>A través del Plan Estratégico 2021-2024, están establecido los objetivos de la institución, que se complementa con el POA, Presupuesto y su ejecución presupuestaria.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Plan Estratégico 2021-2024 -POA 2023. -Informe trimestral del POA. -Informe presupuestario. Informe cumplimiento POA https://docs.google.com/document/d/1QXAnjYuaPnVsgZdlFmlWeCeq27dDI4WI/edit</p>	

	<p>https://docs.google.com/document/d/1ReXyrjXBmlWO8A8W4Q7oQzVk_6fnVGpm/edit?rtfpof=true</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1EOWrV6_knXsV_CpbgM535IXNLMgOX9I-</p> <p>DATOS ABIERTOS https://drive.google.com/drive/folders/1o5eEqdtvU0gHbX8gjxcCDTM7JM4lwuEP</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La organización ha fortalecido sus procesos, creando mejoras de las áreas y estableciendo mejores controles de esta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de política y procedimientos misionales. -Manual de políticas y procedimiento de áreas. -Informe de auditorías de procesos. <p>Informe general: https://docs.google.com/document/d/1ICbY2zrvu-IRlqyDGtC8sujpJYzBjh2/edit</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Cada colaborador tiene las tareas designadas a su cargo según su departamento, las mismas son dispuestas en el Manual de Organización y Funciones y en el Borrador de Manual de Cargos. Se han establecido indicadores departamentales por el cumplimiento del POA y adicional se evalúa al</p>	

	<p>personal según lo estipulado en las evaluaciones desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Organización Departamental. -Manual de cargo (Borrador). -Evaluación de desempeño del colaborador. -Matriz de indicadores departamentales. -Estadísticas del porcentaje de aplicación de evaluación de desempeño: <p>https://drive.google.com/drive/folders/1o5eEqdtvU0gHbX8gjxcCDTM7JM4lwuEP</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitación de la institución. -Listados de capacitaciones o talleres. <p>Adjunto link de % de participación del personal en capacitaciones</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1IZ2ZGn4DalA6vupKUoPc5LjXZ-ijZL9D/edit?rtfpof=true</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Los departamentos, divisiones y secciones, a través de comunicaciones físicas y electrónicas, dotan al personal de informaciones correspondientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Memorando informativo. -Murales. 	

	<p>-Correo electrónico. -Grupos de WhatsApp.</p> <p>Plan de Comunicación: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FiEgr3O6Xu5GLkkuVGKJmwrk7w-_jGGV/edit?usp=drive_web&ouid=104466485081352071605&rtpof=true</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La institución cuenta con una Política de Reconocimiento individual y de equipo.</p> <p>Evidencia: -Política de Reconocimiento Individual y de Equipo.</p>	No se ha medido
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El enfoque de la organización es aperturado al cambio e innovación para la correcta y eficaz ejecución de las diversas funciones.</p> <p>Evidencia: -Matriz de mejoras de áreas y procesos.</p>	No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>A través de la realización de las encuestas de clima y cultura, la institución mide el nivel de comodidad del colaborador.</p> <p>Evidencia: -Plan de Mejora de Clima Organizacional.</p>	No se ha medido
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. Se ha desarrollado una política de reconocimiento y bienestar laboral.</p>	No se ha medido

	Evidencia: -Política de Reconocimiento del personal.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se ha medido
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La institución incentiva a colaboradores a desarrollar sus aptitudes para las funciones en las que son dispuestas. Aun en procesos del Manual de Cargo por competencia para el fortalecimiento de este.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Borrador del Manual de Cargos. -Plan de Capacitación:</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638158603349095587-INAGUJA-PCA-17-2-2023.pdf</p>	No se ha medido
2) Motivación y empoderamiento.	<p>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 de este.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p>	No se ha medido

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>-Política de reconocimiento y bienestar laboral.</p> <p>Las capacitaciones de desarrollo son dispuestas para todo el personal, las mismas, son brindadas a través de órganos correspondientes.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Plan de Capacitación de Fortalecimiento de -Competencias en los Puestos de Trabajo. Listado de participantes.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638158603349095587-INAGUJA-PCA-17-2-2023.pdf</p>	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>		<p>No se ha medido</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>La institución, de mano con los departamentos, divisiones y secciones, mantiene la filosofía de la ética, para la resolución de conflictos en base a las normativas. Al momento no hay casos reportados</p> <p>-Código de Ética Institucional -Metodología de Valoración de Riesgos -Matriz de Valoración de Riesgos</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/10G6rwGfiGwa7MYIPjyZr6rLrmUdVcqOc/edit?usp=drive_web&ouid=104466485081352071605&rtpof=true</p>	<p>No se han medido</p>

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se ha medido
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>A través de la Encuesta de Satisfacción, se evalúan los indicadores correspondientes al trato, las capacitaciones en general (amabilidad, accesibilidad, profesionalidad y fiabilidad), mostrando la apertura y las vías ante sus quejas, sugerencias o dudas referentes al servicio ofrecido.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Encuesta de Satisfacción. -Informe de resultados. -Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>https://docs.google.com/presentation/d/1_BbmoXS YovgtXTIvyS6kHsdoR8gHEMtM/edit#slide=id.p1</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1C1Imuuxnd EA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6j?usp=drive_link</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SV YCIJOFIA0kn3npXcgX4sqaBd3j12Pt/edit?usp=sharing&oid=109010842650984213326&tpof=true&sd=true</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Los colaboradores reciben las evaluaciones de desempeño individual, con el propósito de conocer sus puntos fuertes a través del cumplimiento de sus funciones.	

	<p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Evaluación de desempeño individual realizada. -Resultados de las evaluaciones.</p> <p>https://docs.google.com/document/d/17ITyOaYmQypjLF29hDYrEt7hRQQi2SKy/edit</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>La División de Tecnologías de la Información y la Comunicación, da seguimiento y cumplimiento a los indicadores digitales gubernamentales.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Informes de resultados de los indicadores TIC.</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1fouY6HYpFNkiaUmLly4XjFlycaNKJNn_/edit</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1QXAnjYuaPnVsgZdlFmIWeCeq27dDI4Wl/edit</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>A través del Plan de Capacitaciones, se motiva a la mejora y fortalecimiento de los colaboradores, esto repercute directamente en la medición en la evaluación de desempeño individual.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Plan de Capacitación. -Informe de ejecución y cumplimiento. -Evaluación del desempeño.</p> <p>https://docs.google.com/document/d/17ITyOaYmQypjLF29hDYrEt7hRQQi2SKy/edit</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1QXAnjYuaPnVsgZdlFmIWeCeq27dDI4Wl/edit</p>	

	https://docs.google.com/document/d/1ReXyrjXBmlWO8A8W4Q7oQzVk_6fnVGpm/edit?rtfpof=true https://drive.google.com/drive/folders/1EOWrV6_knXsV_CpbgM535IXNLMgOX9I- https://docs.google.com/document/d/158SATyN3PtAxKC-QcLkFeVBNITGJEltM/edit	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha medido.

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y	La institución inserta a las mujeres de escasos recursos al sistema 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	

<p>eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>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.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos de actividades. -Acuerdos. -Comunicaciones. -Informes. -RNC de MIPyMES conformadas. <p style="text-align: center;">https://docs.google.com/document/d/1PvMPlaixcgYNcWjUHbkNxSi6yn4AESi/edit?usp=sharing&oid=109010842650984213326&rtpof=true&sd=true</p>	
<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>.</p>	<p>No se ha medido.</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 y necesidades especiales, se han desarrollado acuerdos interinstitucionales para un trabajo conjunto y mejoras los accesos a los ciudadanos.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos interinstitucionales. <p>.</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 style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitación para los ciudadanos. -Acuerdos interinstitucionales. -Informes de resultados. -Fotos. <p style="text-align: center;">https://drive.google.com/drive/folders/ICII muuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6j?usp=drive_link</p> <p>Estadísticas de Ejecución de Capacitaciones https://docs.google.com/document/d/1PvMPiaixcgYNcWjUHbkNxSi6yn4AE-</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La institución, es un ente estatal que, a través de los medios correspondientes, fomenta la cultura de la democracia, transparencia, comportamiento 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.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de transparencia, datos abiertos y su evaluación. -Apertura a las solicitudes de ciudadanos. -Código de Integridad. <p style="text-align: center;">https://drive.google.com/drive/folders/ICII muuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6j?usp=drive_link</p>	

	https://drive.google.com/drive/folders/lo5eEqdtvU0gHbX8gjxcCDTM7JM4lwuEP	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido
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.).	<p>A través de las encuestas realizadas trimestralmente, se obtiene la opinión de los ciudadanos acerca de la accesibilidad y transparencia, indicadores que han obtenido altas ponderaciones por las personas y los organismos gubernamentales.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Resultados de encuesta trimestral. -Carta Compromiso al Ciudadano. -Indicador de transparencia.</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/IClImuuxndEA8vbObUbZhx2EKCSB3uH6J?usp=drive_link</p> <p>https://docs.google.com/presentation/d/1_BbmoXS YovgtXTlvyS6kHsdoR8gHEMtM/edit#slide=id.p1</p>	

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 social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte		

Documento Externo
SGC-MAP

respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).

	No se ha medido	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido
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.).		No se ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>La institución elabora y apoya proyectos de desarrollo e impacto social, en los mismos, los colaboradores participan.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos interinstitucionales. -Acuerdos con asociaciones y fundaciones. -Informes de resultados. 	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios		No se ha medido

nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se ha medido
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 se ha medido

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>La institución elabora un Plan de Acciones Formativas para los ciudadanos/clientes, donde se coloca el nivel de impacto que se tiene previsto para el año. Estas capacitaciones, reciben evaluaciones correspondientes al nivel de calidad y así conocer como continuar o mitigar las acciones.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación al ciudadano/cliente. -Encuesta de satisfacción y su informe de resultados. -Carta Compromiso al Ciudadano. <p>chrome-</p>	

	<p>extension://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/https://inaguja.gob.do/phocadownload/CARTA%20COM PROMISO%20INAGUJA.pdf</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1QXAnjYuaPnVsgZdlFmlWVeCeq27dDI4WI/edit</p> <p>Cantidad de personas capacitadas:</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1TbS2suP5ek7CsSx5jagPPEQN0AkQRKCH/edit?rtfpof=true</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		

	No se ha medido	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>A través del Departamento Jurídico, se brinda el seguimiento continuo a los contratos y acuerdos, con el propósito de asegurar el debido cumplimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Acuerdos interinstitucionales. -Informes de seguimiento.</p> <p>https://docs.google.com/document/d/1mt8gSa7jkWEwcx7AqTKOOLjWZtZXSKJ/edit</p>	

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Las reformas del sector público han sido acogidas en la institución, a fin de mejorar el servicio de igual forma, se participa semestralmente en la mesa sectorial para fines de dar seguimiento y ver los lineamientos de las reformas del sector público</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Mesa Técnico Sectorial - Manuales de políticas y procedimientos con marcos legales regulatorio, basado en las normas y leyes. Informes de Cumplimientos Adjunto link de acuerdos con instituciones publicas <p>https://docs.google.com/document/d/1mt8gSa7jkWEwcx7AqTKOOLjWZtZXSKJ/edit</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se desarrollan capacitaciones para la gestión del conocimiento del puesto, procesos y habilidades blandas en las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitaciones. -Listado de capacitaciones. <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/evidencias/638158603349095587-INAGUJA-PCA-17-2-2023.pdf</p>	

2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>La INAGUJA ha fortalecido las áreas con mejoras de procesos y actividades de control que no existían en la organización.</p> <p style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Manual de políticas y procedimientos de las áreas.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
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>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 style="text-align: center;">Evidencia:</p> <p>-Listado de acuerdos y su estado de cumplimiento. -Fotos de actividades desarrolladas a través de los acuerdos.</p>	No se ha medido
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.).		No se ha medido
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencia.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La institución cumple con lo estipulado en el Presupuesto Institucional de acuerdo con los objetivos financieros.	

	Evidencia: -Índice de Gestión Presupuestaria: 100% -SISANOC: 89% https://docs.google.com/document/d/1NpvqQZpccvfOKyBLGxyvdrFSVLV5I54/edit	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

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.