



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

_____ **Archivo General de la Nación** _____

FECHA:

junio de 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.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La misión y visión del AGN se formuló con la participación y socialización de los correspondientes y diversos grupos de interés, en el año 2021-2024. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Eje 1 Murales departamentales Página web institucional www.agn.gob.do Comunicación de convocatoria Acta de reunión, informes y registros de participantes. Carta compromiso al Ciudadano Código de Ética, Pág. 17	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El marco de valores institucionales está alineado con la misión y visión de la institución respetando la constitución. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Eje 1 Murales departamentales Página web institucional www.agn.gob.do Comunicación de convocatoria Acta de reunión, informes y registros de participantes.	

	Código de Ética, Pág. 17	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Nuestra misión, visión y valores están alineados con el Plan Estratégico Institucional basado en el plan plurianual del sector público. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Pág. 12	
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.	Fue socializada la misión, visión, valores, (información que también está impresa en cada carnet de cada colaborador) objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. Evidencias: Acta de Reunión Registro de participantes	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	El AGN revisa la misión, visión y valores desde la perspectiva estratégica cada 4 años, siendo su última revisión en el 2021, además la Dirección analiza el marco institucional donde se analizan las necesidades de adecuación con referencia al entorno en reuniones. Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Minuta de reuniones con Dirección	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos,	A estos fines la Institución tiene conformado el Comité de Integridad Gubernamental y	

<p>(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>Cumplimiento Normativo con el seguimiento de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). y la aplicación del código de integridad. Evidencia: Código de ética institucional Acta de miembros electos de la CIGCN Borrador del código de integridad Código de pautas éticas</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>A estos fines la Institución tiene conformado el Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo con el seguimiento de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Evidencia: Manual de funciones Estructura organizativa Resolución 001-2023</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): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Para definir la estructura se elaboró el organigrama institucional acorde a la misión de la institución, las responsabilidades, funciones y competencias, están contenidas en el Manual de Organización y Funciones. Evidencias: Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 7 de 71 Documento Externo SGC-MAP Organigrama institucional</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Manual de Organización y Funciones AGN. Plan de Capacitación RRHH Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Objetivos 1.4, 1.5. Acciones 1.4.2 y 1.5.2</p>	
<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>El AGN emplea objetivos y resultados que son cuantificables para todos los niveles y áreas que muestran indicadores que miden y evalúan el desempeño y el impacto de la organización. Evidencia: Planificación de Recursos Humanos 2023 Muestras de monitoreo de acuerdos de desempeño.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El AGN introduce mejoras en su sistema de gestión y rendimiento de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y necesidades del ciudadano. Evidencia: Cuadro de Mando Integral que sirve de enlace entre el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual con los KPI's debidamente identificados y sus instrumentos de medición correspondientes</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El Archivo General de la Nación, cuenta con un sistema de la información con aportaciones de riesgos, el control interno (NOBACI), y la permanente monitorización de los logros estratégicos. Evidencias: Informes y matrices trimestrales de monitoreo del Plan Operativo Anual por área.</p>	

	<p>Implementación de NOBACI Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 8 de 71 Documento Externo SGC-MAP Informe de resultados de metas presidenciales. Actualmente se encuentra proceso de mejora e implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y cuenta con la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano como acuerdo de Calidad, así como la aplicación los Indicadores de Seguimiento Presidenciales. Conformación del Comité de Calidad SISMAP 01.1 Carta de compromiso institucional SISMAP Metas presidenciales.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El AGN desde el 2021 está comprometida en crear una cultura de calidad institucional. Evidencias: Autodiagnóstico CAF Entrenamiento del personal en las 5s Emisión de Capsulas de Calidad Implementación del Gestor de la Calidad Buzón de la Calidad Auditoría de Calidad</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El AGN asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. Evidencias: Página WEB</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Instagram Facebook Correo institucional Carpetas compartidas (interna) Grupo de WhatsApp (interna) Mensajes de voz (interna) Programa de radial “La Voz del Archivo General de la Nación” Oficina de Libre Acceso a la Información</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el Archivo General de la Nación genera condiciones adecuadas para la realización de sus funciones mediante la mejora continua: Evidencias: En su infraestructura y adecuaciones, con remodelaciones físicas y adquisición de equipos y mobiliarios de acuerdo a las necesidades de trabajo, lo cual permite un mejor desempeño laboral. Para el desarrollo de actividades institucionales dispone de dos espacios de reuniones: Salón de Conferencia, Salón de Clases y Salón de Reuniones. En la actualidad cuenta con los equipos de última tecnología, para la digitalización de fílmicas histórica. Periódicamente se imparten capacitaciones, por ejemplo, de la NOBACI. Salones de reuniones - fotos Mobiliario – documentos de adquisiciones o requerimientos de compras. Listado de asistencia capacitación NOBACI.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El AGN aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales. Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Instagram Facebook Grupo de WhatsApp Programa de Radio Página web: www.agn.gob.do</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>AGN muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. Evidencias: Buzón de calidad Programa agente del cambio donde se reconoce al personal que propone una mejora en el mural de RRHH y en el buzón de calidad.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El AGN promueve y comunica las iniciativas del cambio en la institución, tanto a lo interno como externo, manteniendo informados, para su motivación y compromiso a los grupos de interés y a su personal, a través de las redes sociales, correo electrónico, comunicaciones físicas, reuniones internas y externas, charlas y talleres que forman parte del Plan de Comunicación Institucional. Evidencias: Listas de Asistencias de Formación y Capacitación. Reuniones y Convocatorias vía correo electrónico y/o minutas o comunicaciones internas. Publicaciones en las distintas redes sociales. Cooperativa.</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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los directivos promueven los valores de la institución, mediante el trabajo en equipo y la creación de comisiones que posibilitan el consenso y transparencia de las decisiones, generando un ambiente laboral óptimo y adecuado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (valores institucionales)</p> <p>Creación de comisiones institucionales.</p> <p>Minutas de reuniones de las diferentes comisiones institucionales.</p> <p>Reportes control de asistencia.</p> <p>Plan Operativo Anual 2023</p> <p>Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. La institución promueve la confianza mutua y respeto entre los colaboradores.</p> <p>Encuestas de clima organizacional 2023</p> <p>Plan de mejora encuesta de clima</p> <p>Reuniones de integración</p> <p>Código de Ética Institucional</p> <p>Jornadas de salud para todo el personal de la institución.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Los directivos promueven los valores de la institución, mediante el trabajo en equipo y la creación de comisiones que posibilitan el consenso y transparencia de las decisiones generando un ambiente laboral óptimo y adecuado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Acción 1.2.3</p> <p>Minutas de reuniones de las diferentes comisiones institucionales.</p> <p>Reportes control de asistencia.</p>	

	<p>Plan Operativo Anual 2023</p> <p>Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>La institución promueve la confianza mutua y respeto entre los colaboradores.</p> <p>Encuestas de clima organizacional 2023</p> <p>Plan de mejora encuesta de clima</p> <p>Reuniones de integración</p> <p>Código de Ética Institucional</p> <p>Manual de Inducción 2017</p> <p>Jornadas de salud para todo el personal de la institución.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>De manera institucional están establecidos los canales y mecanismos de Comunicación a los colaboradores a través de las Políticas establecidas por el Departamento de Comunicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Circulares.</p> <p>Correos electrónicos.</p> <p>Murales informativos.</p> <p>Redes Sociales Institucionales</p> <p>Portal institucional www.agn.gob.do</p> <p>Jornadas de integración y planificación operativa y estratégica donde los colaboradores expresan sus observaciones y presentan iniciativas a ser tomadas en cuenta por los distintos niveles de mando y liderazgo en la institución.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El AGN contribuye con el desarrollo del personal</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan de capacitación anual</p> <p>Minutas de monitoreo de evaluación del desempeño y la evaluación del desempeño</p> <p>Plan Operativo Anual 2023.</p>	

<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Los directivos delegan entre sus colaboradores proyectos y tareas. Evidencias: Matriz de suplencia Plan Operativo Anual 2023</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>El AGN tiene establecido un programa de Capacitación que promueve e incentiva a las actividades formativas de su personal. Adicional, se imparten talleres de superación, con temas de interés impartidos por empleados y colaboradores. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Acción 1.2.1 Planificación de Capacitación de RRHH Actas de actividades de superación. Comunicaciones que autorizan participación de empleados en cursos impartidos dentro y/o fuera de la institución</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El AGN cuenta con un programa de reconocimiento a los empleados destacados, además de recibir bono por desempeño e incentivos por rendimientos. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Acción Fotografías de mural informativo con publicación mensual de empleados meritorios. Fotografías de entrega anual de reconocimiento a empleados meritorios. Actas de selección de empleados del mes. Transferencia de pago en nómina por concepto de bono de desempeño e incentivo por rendimientos. Acuerdos de desempeño laboral</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	<p>AGN analiza y monitorea las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>Evidencias: El Plan Estratégico Anual 2021-2024 establece en 5 Ejes principales sus principales necesidades y los grupos de Interés implicados en los próximos años. Adicional, AGN realiza encuentros con investigadores y profesionales relacionados a la institución con la finalidad de para conocer sus necesidades, así como las opiniones de éstos sobre los servicios brindados por la institución. El Plan Operativo Anual 2023 contempla los principales objetivos a alcanzar en el 2023.</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 establece en 5 Ejes sus objetivos principales relacionados a la organización. Actualmente se está trabajando con la modificación de la Ley General de Archivos 481-08, que crea el AGN.	

	<p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Ejes y Objetivos Estratégicos Acta de reuniones.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El Plan Estratégico Anual 2021-2024 establece las políticas públicas relacionadas con su actividad, así como el marco legal en el que opera y realiza sus tareas y funciones, así como los indicadores establecidos por los organismos gubernamentales cuyo objetivo es medir distintos aspectos de gestión y operaciones relacionados con la excelencia institucional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Ejes y Objetivos Estratégicos Portal Institucional www.agn.gob.do Acuerdos Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección General de Contrataciones Públicas, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), Contraloría de la Republica</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas del AGN están acorde con las políticas públicas y la Estrategia Nacional de Desarrollo. Adicional, recibe servicios directos de colaboración a través de las diferentes instituciones que son órganos rectores y de apoyo en diferentes procesos para alcanzar la excelencia.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021- 2024. Plan Operativo Anual 2021.</p>	

	Acuerdos Ministerio de Administración Pública (MAP), Dirección General de Contrataciones Públicas, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), Contraloría General de la República	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	El AGN cuenta con el Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN (PRESGENA), el cual se encarga de velar por el buen desempeño de la institución. Acuerdos interinstitucionales, para el fortalecimiento organizaciones y reuniones con actores del sistema político de relevancia del país. Evidencias: Acta de conformación del Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN. Actas de reuniones. Acuerdo Específico de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senador de la República Dominicana Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Banco de Reservas de la República Dominicana, Banco de Servicios Múltiples (BANRESERVAS).	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El AGN participa en diversos actos, como expo, ferias, actividades culturales, conferencias realizadas por diferentes entidades. Evidencias: Plan Anual Operativo 2023 Feria Internacional del libro Feria del libro APEC Fotografías	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y	AGN Promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento, desarrollan un	

<p>desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: Plan Estratégico Institucional Eje 4 Difusión e Información Redes Sociales Carta Compromiso al Ciudadano. Portal Institucional www.agn.gob.do Exposiciones gráficas, actividades culturales, programas radiales y de divulgación. Conferencias, puestas en circulación Feria del Libro de Historia Dominicana Feria Internacional del Libro Feria del Libro APEC Notas de prensa digital e impresa. Artículos de efemérides y temas históricos. Plan Estratégico Institucional Eje 4 Difusión e Información Plan Anual Operativo 2023 Imágenes y registros de asistencia Redes Sociales Portal Institucional www.agn.gob.do Imágenes y registros de asistencia.</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El AGN identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El AGN cuenta con el Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN, así como acuerdos y convenios nacionales e internacionales con diversas instituciones para la gestión documental, Adicional, realiza encuentros con investigadores para conocer sus necesidades y mostrarle las estadísticas de consulta y posibles nichos de trabajos por hacer en la sala de atención al usuario.</p> <p>Evidencias: Acta de conformación del Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN. Acuerdos y convenios firmados con el Ayuntamiento del Distrito Nacional, la Junta Central Electoral, Corporación Estatal de Radio y Televisión (CERTV), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Cámara de Diputados, Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), Ministerio de Educación, entre otros.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La institución recopila de forma sistemática las informaciones relevantes del desempeño/ desarrollo de la institución. Esto se realiza a través del departamento de Planificación y Desarrollo,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	quienes apoyan los planes y lineamientos estratégico de cada unidad y recopilan, actualizan analizan las estrategias de la institución. Evidencia: Informe de cumplimiento mensual POA	
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.	Se realizan análisis de los departamentos de sus fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades de mejoras. Mensualmente cada departamento envía su matriz de productividad y se realizan informes con las mejoras a implementar en cada uno de ellos. Evidencia: Análisis FODA	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	AGN traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. Evidencia: POA anual Plan Estratégico Institucional 2021-2024 POA anual.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	El Archivo General de la Nación involucra al Gobierno Central, instituciones autónomas y descentralizadas, los poderes públicos, como el	

	<p>Congreso Nacional, Poder Judicial y los Ayuntamientos, así como a los interesados a lo interno de la entidad al desarrollo de las estrategias y planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencias: Formulación y socialización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo Anual Convocatorias a reuniones para la formulación de la planificación.</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>AGN integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de gestión ambiental Proceso de instalación de paneles solares ya adjudicado y se instalarán en 2023, Proceso de sustitución por luces led. Política de equidad de género Estrategias de género</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>El AGN cuenta con un presupuesto financiero y una planificación de las compras para asegurar la disponibilidad de los recursos en la institución.</p> <p>Evidencias: PACC 2023 POA 2023 Presupuesto institucional aprobado</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>El AGN, una vez elaborado el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 centra su planificación en los objetivos a lograr a corto plazo a través del Plan Operativo Anual, que define las líneas de acción específicas con las responsabilidades directas de cada ente responsable.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024</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>El AGN elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores, partiendo del Plan Estratégico Institucional y cada uno de sus objetivos en sus ejes estratégicos los cuales se cumplen a través de los Planes Operativos Anuales</p> <p>Evidencias: Plan estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo Anual</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>El AGN Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>Evidencia: Redes sociales. Minuta de reunión e informes. Página institucional www.agn.gob.do Plan de comunicación interna y externa</p>	
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)	<p>El AGN realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la institución en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal)</p>	

para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios. Evidencias: Plan Estratégico Institucional POA mensual Matriz de productividad	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El AGN identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. Evidencias: Botón SIRITE para automatizar los pagos de los cursos. Llenado de encuestas de forma digital. Departamento de Documentos electrónicos. Firma digital.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	El AGN construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones (benchmarking). Evidencias: Intercambio de buenas prácticas con INFOTEP Minuta del encuentro Conocimientos aplicados en los programas de capacitación ofrecidos.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia política de innovación

<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>El AGN promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>Evidencia: Programa Gestor del cambio promueve y reconoce al colaborador que tenga ideas innovadoras que colaboren a las mejoras de procesos.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>AGN asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencia: Presupuesto aprobado Plan Anual de Compras Planificaciones presupuestarias solicitud de las necesidades anualmente y a solicitud para aquellas que surjan</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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>EL AGN analiza periódicamente las necesidades de los Recursos Humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias: Planificación de RRHH Manual de políticas de Recursos Humanos</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>El AGN realiza de forma continua levantamientos para identificar posibles necesidades de Recursos Humanos. Evidencias: Manual de Políticas de Recursos Humanos Plan de Capacitación anual Evaluación de Desempeño Encuesta de Clima organizacional</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>Nuestra institución gestiona el proceso de selección a través de concursos públicos siguiendo los lineamientos de la ley 41-08 y apoya la carrera profesional a través del plan de capacitación anual. Evidencias: Actas de concursos públicos Manual de Políticas de Recursos Humanos, Plan anual de capacitación Listado de personal de carrera administrativa Listado de personas con condiciones</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El AGN implementa un procedimiento de reclutamiento y selección de personal. Evidencias: Procedimiento de reclutamiento y selección de personal Procedimiento de elaboración y evaluación de acuerdos de desempeño. Plan de capacitación anual Política de género</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución realiza evaluaciones periódicas para conocer el desempeño de sus colaboradores de acuerdo a los objetivos personales e institucionales. Evidencias: Plan de mejora con resultados de la encuesta de Clima Organizacional</p>	

	<p>Evaluación de candidatos y entrevistas</p> <p>Actas de concursos públicos.</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Bono por desempeño</p> <p>Matriz de productividad</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El AGN aplica la política de género como apoyo a la gestión eficaz de Recursos Humanos</p> <p>Evidencias:</p> <p>Política de género</p> <p>Estrategia de inclusión y diversidad de género</p> <p>Comité de diversidad e inclusión</p> <p>Informe semestral 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución desarrolla, consensua y revisa planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos.</p> <p>Evidencia: Plan anual de capacitación.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El AGN atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación Anual Evaluación del desempeño Solicitud de capacitación</p>	

<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).</p>	<p>El AGN promueve e incentiva al personal técnico a beneficiarse de los distintos tipos de formación disponibles en calidad de lo relacionado a las competencias de información archivística y gestión documental.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan de capacitación anual Diplomado en Ciencias de la Información Máster en Archivística. Curso taller trabajo en equipo Diplomado en Gestión de documentos electrónicos.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>El AGN establece planes para el desarrollo de competencias individuales del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan de capacitación anual Cursos liderazgo Habilidades gerenciales Servicio al cliente</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>A través de los lineamientos marcados en el Manual de Políticas de Recursos y el Manual de Inducción establece la guía y apoyo para los nuevos colaboradores</p> <p>Evidencias:</p> <p>Manual de inducción. Manual de Políticas de Recursos Humanos</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>AGN promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Asesoría archivística a otras instituciones Asesoría en términos de conservación de documentos a otras instituciones. Procedimiento de reclutamiento y selección de personal.</p>	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El AGN gestiona con otras entidades el desarrollo y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). Evidencias: Diplomado en Gestión de Documentos Electrónicos. e-learning con la alianza que tenemos con INFOTEP y CAPGEFI</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se planifican y ponen a disposición del personal diversas actividades formativas en las áreas de gestión de riesgo y ética. Evidencias: Código de ética Políticas y procedimientos de trámites de quejas denuncias y sugerencias Política de género Plan de capacitación anual Plan de trabajo de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGICN) Capacitación de Gestión de Riesgos Laborales</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El AGN 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. Evidencia: Informe de encuesta de clima organizacional</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>El AGN promueve una cultura de comunicación abierta a través de canales de comunicación interna, por ejemplo, en las Jornadas de Integración y Planificación Operativa y Estratégica donde los colaboradores expresan sus observaciones e iniciativas.</p> <p>Evidencias: Encuentros parciales o segmentados con Dirección General Plan de comunicación interna Encuesta de satisfacción Actividades de integración (cine al aire libre) Buzón virtual de calidad y mejora continua Buzón de Recursos Humanos</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El AGN fomenta el aporte de ideas de los colaboradores para la mejora de procesos y procedimientos.</p> <p>Evidencias: Buzón virtual de calidad y mejora continua Buzón de Recursos Humanos Encuesta de clima organizacional. Canales comunicación interna</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución realiza jornadas de Planificación del Plan Operativo Anual con el objetivo de consensuar entre directivos y empleados los objetivos y acciones para la consecución de los objetivos de la entidad, con la implicación de los colaboradores en el desarrollo de las tareas y acciones a realizar.</p> <p>El AGN cuenta con una Asociación de Empleados y el CIGCN</p> <p>Evidencias:</p>	

	Listado de asistencia reuniones para Elaboración del Plan Operativo Anual Asociación de Servidores Públicos	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La institución realiza jornadas de Planificación del Plan Operativo Anual con el objetivo de consensuar entre directivos y colaboradores los objetivos y acciones para la consecución de los objetivos de la entidad. Evidencias: Acuerdos de desempeño laboral Listado de asistencia de reuniones de planificación Listado de asistencia reuniones para elaboración del Plan Operativo Anual	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	El AGN realiza anualmente una encuesta a los colaboradores e informe de resultados. Evidencias: Encuesta de clima organizacional Socialización de encuesta de clima Plan de mejora de encuesta de clima	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.		
	Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la institución, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias: Manual de Prevención de riesgo Laboral. Charlas sobre temas del cuidado de la salud Comité de emergencia	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo	El Manual y Políticas de Recursos Humanos establece las pautas que rigen todo lo concerniente a política de	

<p>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>asistencia, puntualidad, permisos y licencias. Como regla excepcional está permitido que los padres puedan tener en las oficinas de la institución a sus hijos por causas de fuerza mayor.</p> <p>Evidencias: Manual y Políticas de Recursos Humanos Permisos y licencias por paternidad y maternidad. Permisos por lactancia.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución pone a disposición de su personal facilidades crediticias gracias a acuerdos con diversas instituciones financieras, así como otorgar ayuda económica a empleados de colectivos especiales. Cuenta con un fondo de asistencia social a través del patronato del AGN y provee de transporte institucional y almuerzo.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas de Recursos Humanos Solicitud de los colaboradores Lista de personas beneficiadas con almuerzo y transporte institucional para el personal de menor ingreso. Políticas del fondo de asistencia social. Rampa de acceso</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se otorga la “Medalla al Mérito” a todo el personal con más de 25 años de servicios. Se realizan jornadas de salud para todo el personal de la institución. Así como la participación en distintas actividades culturales.</p> <p>Evidencias: Entrega Medalla al Mérito. Relación de asistencia para las actividades de integración social y cultural. Charlas, operativos médicos, oftalmológicos</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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.).</p>	<p>Nuestra institución mantiene convenios y acuerdos de cooperación y difusión con numerosas instituciones importantes de diferentes sectores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Patronato AGN</p> <p>Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Superior en Formación Diplomática y Consultar (INESDYC).</p> <p>Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senado de la República Dominicana</p> <p>Acuerdo Específico de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senado de la República Dominicana.</p> <p>Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y Supremo Consejo Grado 33 (SCG33RD).</p> <p>Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Banco de Reservas de la República Dominicana.</p> <p>Convenio específico entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL).</p> <p>Acuerdo Biblioteca UCLA</p>	

<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 Desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>Evidencias: Convenio con Family Search y Senado de la República Dominicana. Convenio con INTEC Convenio con la SB Proyectos con el Senado.</p>	
<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>Cada colaboración o convenio tiene designado una persona responsable de ser el enlace para la ejecución y el seguimiento de los planes de acción. El Departamento Jurídico y el de Planificación y Desarrollo se encargan del monitoreo y evaluación de los acuerdos suscritos, así como promover la realización de políticas y planes de trabajo que permitan sacar el mayor provecho a los convenios firmados.</p> <p>Evidencias: Informes de seguimiento Matriz de acuerdos Documentos contentivos de cada acuerdo</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Dirección General identifica y revisa las necesidades de la institución y formulan las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración necesarios,</p>	

	<p>incluyéndolos en la planificación estratégica de la organización.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024</p>	
<p>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>	<p>El AGN asegura los principios y valores de la institución seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> <p>Evidencia: Indicador de Siscompras</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El AGN cuenta con distintos portales Informativos donde se publican todas las informaciones referentes a servicios, actividades, artículos de interés, etc.</p> <p>Evidencias: Página institucional www.agn.gob.do Plan Estratégico Institucional Eje 4 Difusión, Información y Comunicación. Carta de Compromiso al Ciudadano Redes sociales Oficina de Libre Acceso a la Información Actividades culturales (ferias, expos, conferencias) Plan de comunicación interna y externa</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>El AGN a través de distintos canales de difusión y promoción incentiva a que sus clientes indiquen sus necesidades. Evidencias: Encuestas de satisfacción. Redes Sociales Institucionales Comité de calidad</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>El AGN ha definido las políticas y canales de comunicación para los ciudadanos/clientes para recopilar toda la información externa, según está establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano. Adicional, se realizan encuestas anuales para medir la percepción de los usuarios. También se encuentran buzones disponibles para recoger sugerencias, reclamaciones o quejas. Igualmente se han establecido los mecanismos para poder recibir un comentario o sugerencia vía las redes sociales y/o al correo electrónico de la institución. Evidencias: Buzón de sugerencias. Página institucional www.agn.gob.do Correo gestiondecualidad@agn.gob.do Encuestas de satisfacción Carta compromiso al Ciudadano</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>El AGN desarrolla una gestión eficaz e informa sobre sus servicios disponibles y estándares de calidad. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano Redes sociales institucionales Página institucional www.agn.gob.do</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La gestión financiera del AGN es un objetivo clave en la consecución de los resultados y a través de la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de las normativas contables, financieras y legales. Evidencias: Ejecuciones presupuestarias. Plan Anual de Compras y Contrataciones. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Operativo Anual 2023.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Desde Dirección General son conscientes del impacto del área Financiera en cuanto a los riesgos y oportunidades de una correcta asignación de los recursos y un tratamiento eficiente de la información financiera para la toma de decisiones (por ejemplo, Revisión Ejecución Presupuestaria, el análisis de riesgo en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI, etc) Evidencias: Matriz de riesgo Manual de procedimientos Administrativo.	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>través de la hoja de cálculo “Propuesta recopilación requerimientos departamentos para Plan Anual Compras y Contrataciones, la cual ha ayudado agilizar el análisis de los requerimientos de compras de las áreas y ajustar los mismos acordes al presupuesto institucional asignado.</p> <p>Evidencias: Plan Anual de Compras y Contrataciones Ejecución presupuestaria. Portal Transaccional Compras y Contrataciones Publicación en el portal de transparencia el presupuesto y ejecución presupuestaria</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>En el AGN se asegura la gestión rentable eficaz y eficiente de los recursos financieros, a través del análisis de ofertas para la compra de equipos y materiales conforme a lo establecido en la ley de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencia: Actas de adjudicación de procesos de compras, SISCOMPRA</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>El AGN cuenta con control presupuestario y de sus costos para sus programas y proyectos.</p> <p>Evidencia Presupuesto aprobado</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El AGN delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibra con el control financiero centralizado.</p> <p>Evidencias: Manual de Organización y funciones Organigrama aprobado por el MAP</p>	

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.	<p>El Archivo General de la Nación gestiona, almacena y mantiene la información con una infraestructura tecnológica de última generación. Cumpliendo con los estándares de mejores prácticas y Gobernabilidad en el área de TI</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Eje 3 Aplicaciones desarrolladas de automatización internas. Software Suite 102</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La información externa recibida es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente.</p> <p>Evidencias: Informes de análisis estadísticos. Reportes de backup de base de datos Servidores en la nube Respaldos fuera y dentro de la institución</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>El AGN aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	

	<p>Evidencias: Se evidencia con la OPTIC. Proyecto de documentos digitales. Botón Sirite.</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La institución ofrece capacitaciones al personal en diferentes áreas de especialización, según las necesidades identificadas por los Encargados de Áreas. El proceso inicia en la detección de capacitación según las evaluaciones de desempeño. Evidencias: Socialización de las capacitaciones. Plan Anual de capacitación. Acuerdos de desempeño.</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>El personal del AGN tiene establecido una política de Comunicaciones a nivel interno garantizando la fiabilidad y seguridad de la misma. Evidencias: Política de comunicación interna Mural de información. Correos electrónicos.</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>El personal del AGN tiene establecido una política de Comunicaciones a nivel interno a través de Circulares, Boletines Informativos y Murales Informativos, ya sea vía digital o física. Evidencias: Política de comunicación interna Mural de información. Evaluación anual del desempeño por resultados. Correos electrónico. Redes sociales institucionales</p>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera	<p>Para garantizar el acceso e intercambio de información con los grupos de interés se han establecido los canales de comunicación mediante los cuales se suministran todas las informaciones de</p>	

fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>interés público. Todas las informaciones institucionales están disponibles vía página institucional www.agn.gob.do Adicional, otras informaciones se pueden obtener vía la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias: Página institucional www.agn.gob.do Carta compromiso al ciudadano. Oficina de Acceso a la Información Pública.</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>La información institucional se mantiene aun cuando el colaborador no pertenezca a la institución</p> <p>Evidencias: Carpetas compartidas Backups Actualización de las informaciones documentadas</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Dentro del Plan Estratégico Institucional en su Eje 3 establece los principales objetivos y planes de acción para diseñar un plan integral de gestión documental apoyado en herramientas tecnológicas.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 POA anual departamento TIC.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales.</p> <p>Evidencias: Portal Transaccional</p>	

	Plan Anual Operativo Solicitudes de Equipos Procedimiento de vida útil de equipos	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencias: Sistema de tickets Relación de asignación de equipos a las áreas. Espacio de servidores habilitado y equipado. Plan Operativo Anual 2023 Evaluación de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) Plan de capacitación del personal TIC</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>Dentro del Plan Estratégico Institucional en su Eje 3 establece los principales objetivos y planes de acción para diseñar un plan integral de gestión documental apoyado en herramientas tecnológicas.</p> <p>Evidencias: Correo institucional Biblioteca Digital, Libshare, Albalá y Portal Web I Redes sociales Institucionales Suite 102 Línea 311 Manual de seguridad Política de Tecnologías de la Información</p>	

<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>Dentro del Plan Estratégico Institucional en su Eje 3 establece los principales objetivos y planes de acción para diseñar un plan integral de gestión documental apoyado en herramientas tecnológicas. Evidencias: Plan estratégico institucional 2021-2024 Listado de equipos especializados Botón sirite Encuestas de satisfacción</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>Con la finalidad de ofrecer servicios en línea inteligente y eficiente, así como mejorar el servicio al cliente, se implementa todo un marco de trabajo con las mejores prácticas de tecnología y Gobernabilidad. A nivel de planificación presupuestaria se toma en cuenta las necesidades de fondos para la consecución de los objetivos en Tecnología Evidencias: Manual de Procedimientos TIC Procedimiento de creación y respaldo de información (backup)</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>Dentro de las buenas prácticas de la organización se cuenta con el reciclaje de cartuchos de impresión, impresiones a doble cara, disminución del consumo energético. Gracias a la optimización de la infraestructura tecnológica para lograr un menor consumo. Evidencias: Infraestructura tecnológica optimizada. Adquisiciones de nuevos equipos amigables al medio ambiente, documentos de impresión doble cara</p>	

--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La institución ofrece sus servicios en dos localidades: dos en el Distrito Nacional y San Juan. Permitiéndoles a los usuarios obtener los servicios ofrecidos en un mismo espacio físico. Las ubicaciones son de fácil acceso vía transporte público, brindando mayor accesibilidad a sus colaboradores. Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024 Plan Operativo Anual 2023 Planos con la mejora de la infraestructura física Fotos de mejora de la infraestructura.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	Las oficinas cuentan con rampas, baños y zonas comunes para las personas con movilidad reducida. Existencia de cubículos según el tipo de oficina y tipo de trabajo requerido. Evidencia: Imágenes de las instalaciones	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	La institución cuenta con procedimientos para asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, despachos, equipamientos y materiales usados. Evidencias: Procedimiento Mantenimiento Preventivo	

	<p>Plan de Mitigación de Desastres del Acervo Documental</p> <p>Plan Manejo Integral Control de Plagas</p> <p>Contratos de proveedores para servicios de mantenimiento de equipos</p>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>El AGN asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Para distintas actividades culturales se ponen a disposición del público el acceso a las instalaciones.</p> <p>Exposiciones temáticas.</p> <p>Exposiciones de cine dominicano histórico.</p>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>El AGN garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos</p> <p>Evidencias:</p> <p>Políticas procedimientos y plan de protección del medio ambiente</p> <p>Adjudicación de Instalación de paneles solares.</p> <p>Apagado de las luces en los lugares sin personal. •</p> <p>Apagado del aire en diferentes momentos del día.</p> <p>Cambio de lámparas más eficientes</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>La sede garantiza la accesibilidad física a la institución al estar ubicada en un área de fácil acceso mediante transporte público. Además, cuenta con un parqueo exclusivo y señalizado para personas con movilidad reducida.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Imágenes de las instalaciones</p> <p>Mapa del área</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
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	El AGN ha identificado, mapeado, descrito y documentado los procesos de la institución. Los procedimientos, políticas e instructivos se evidencian en el Manual de Procesos Misionales y en el Mapa de Procesos. Evidencia: Manual de Procedimientos Misionales Mapa de Procesos	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	El AGN posee sistemas para gestionar procesos y manejar datos. Evidencias: Captura de pantalla mesa de ayuda TIC. Implementación de FIRMAGOB Microsoft 365 (Onedrive, Planner, Forms, Visio, Project, etc).	
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.	Aseguramos el cumplimiento de los objetivos y expectativas de los ciudadanos al tiempo que se asignan los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas. Evidencias: PEI, POA, Informe de Ejecución Trimestral POA, Memoria Institucional.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El AGN tiene correctamente identificado y definido las responsabilidades de los procesos. Evidencias: Manual de Organización y Funciones	

	Procedimientos de los distintos departamentos.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	El AGN realiza regularmente auditorías internas donde determina cambios en los procesos y la simplificación de estos si es necesario. Evidencias: Informe de auditoría interna	
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.	El AGN impulsa la innovación y mejora continua a través del benchmarking e identificación de las buenas prácticas. Evidencias: Intercambios de correos y enlaces.	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	El AGN tiene indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. Evidencias: Acuerdo de desempeño Plan Operativo Anual 2023 Carta compromiso	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	El AGN garantiza la protección de datos en cumplimiento con las normas NORTIC. Evidencias: Procedimiento de respaldo de datos	

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.	El AGN posee un catálogo de servicios a través de su página institucional www.agn.gob.do Evidencias: Carta compromiso al Ciudadano Página institucional www.agn.gob.do Encuestas de satisfacción Buzón de quejas y sugerencias	

	Correo de Calidad Gestiondecalidad@agn.gob.do	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	El AGN dispone de herramientas para la medición de la satisfacción de los ciudadanos/clientes. Evidencia: Encuestas de satisfacción Buzón de quejas y sugerencias	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	El AGN promueve la diversidad y la igualdad de género. Evidencia: Política de género Estrategia de inclusión y diversidad de género Comité de diversidad e inclusión	
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, tableros de anuncios en Braille y audio).	El AGN promueve la accesibilidad a través del uso de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube), por estos medios el usuario puede obtener las informaciones que necesite acerca de los servicios que brinda la institución. Evidencia: Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano Página web institucional} Redes sociales	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El AGN ha definido la cadena de prestación de servicio a la cual pertenece. Evidencia:	

	Carta Compromiso al Ciudadano Mapa de procesos.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El AGN cuenta con el Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN (PRESGENA), el cual se encarga de velar por el buen desempeño de la institución. Evidencias: Acta de conformación del Patronato para Preservación y Desarrollo del AGN.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	El AGN mantiene convenios y acuerdos de cooperación y difusión con numerosas instituciones importantes de diferentes sectores. Evidencias: Convenio de Colaboración entre el Archivo General de la Nación y el Instituto Tecnológico de Santo Domingo Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre el Archivo General de la Nación y el Senado de la República Dominicana.	
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.	El AGN ha establecidos condiciones para crear procesos interinstitucionales. Evidencias: Proceso de Emisión Cálculos de Prestaciones Laborales Manual de Políticas y Procedimientos.	
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.	El AGN recibe servicios directos de colaboración a través de las diferentes instituciones que como órganos de monitoreo y de apoyo, ayudan a la mejora de los procesos para alcanzar la excelencia. Evidencia: Diplomados de Calidad	

	Autodiagnóstico CAF	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>El AGN utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados. La Feria del Libro coordinado en conjunto con el Ministerio de Cultura y el servicio de difusión de material audiovisual al aire libre coordinado con la Cinemateca Dominicana.</p> <p>Evidencias: Imágenes del stand en la Feria del Libro Imágenes de la difusión de material audiovisual en el AGN.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) 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>La imagen global de la institución se mide a través de la Encuesta de Satisfacción, cuyos resultados es de 67 % se toman en cuenta para la elaboración de los planes estratégicos, planes operativos y metas institucionales.</p> <p>Evidencias: Índice General de Encuesta de Satisfacción Ciudadana (67 %). Informe Encuesta de Satisfacción.</p>	

	Socialización Encuesta de Satisfacción.	
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).	El AGN está orientado al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). Evidencias: Auditoría Carta Compromiso al Ciudadano 97%	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	EL AGN cuenta con el acompañamiento de los ciudadanos en el proceso de la toma de decisiones en la institución. Evidencias: Buzón de Quejas y Sugerencias (100 % respondidas) Sistema de Denuncia 311 Encuesta de Satisfacción al Ciudadano 67 %.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	En la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios Públicos 2023, Valoración es de 67 % Evidencias: Informe Encuesta de Satisfacción	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	El índice de transparencia gubernamental es de 93.62%. Evidencia: Índice de transparencia gubernamental.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia el nivel de confianza hacia la organización, sus productos y servicios mediante la valoración de estos a través de la Encuesta Institucional 2023. Con un nivel de confianza de 84 %. Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción	
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.).	El AGN brinda varios servicios físicos y digitales a los usuarios los mismo poseen accesibilidad para todo tipo de persona, estamos comprometidos con ofrecer un servicio de calidad a los usuarios. Evidencias: Carta compromiso al Ciudadano 97 %	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	La calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.) se evidencia en el cumplimiento de los estándares de calidad. De acuerdo con los compromisos asumidos en la Carta Compromiso, en el 2023 la institución obtuvo un 97 %. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	La institución se preocupa por dar un servicio acorde con la necesidad del usuario, por lo que se tiene en cuenta las necesidades específicas, diferenciando los servicios ofrecidos de acuerdo con edad (18-24 6%, 25-31 10%, 32-38 15% 39-45 19%, 46-52 10%, 53-59 8% y más de 60 31%), genero (mujer 47% y hombre 53%). Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se evidencia una satisfacción de un 82% con relación a la modernización de las instalaciones y los equipos.	

	Evidencia: Informe Encuesta de Satisfacción.	
6) Agilidad de la organización.	El AGN es una institución que promueve la organización. Posee un 81.2 % de satisfacción, que es el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado que va de la mano con la agilidad de la organización. Evidencia: Informe Encuesta de Satisfacción	

7) Digitalización en la organización.

El AGN evidencia una satisfacción de un 82% de la modernización de las instalaciones y equipos tecnológicos.

Evidencia: Informe de Satisfacción.

--	--

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).	El AGN posee un tiempo de espera para la prestación de un servicio, dependiendo de lo que se solicite se tramita inmediatamente. Se evidencia una satisfacción de un 82 % con relación al tiempo de espera al factor tiempo que tuvo que esperar el ciudadano hasta que se le atendiera. Evidencias: Informe de encuestas de satisfacción ciudadana	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	El AGN procura responder de manera inmediata el 100% de las sugerencias y quejas hechas por los ciudadanos con un tiempo de compromiso de 15 días laborables para tramitarlas.	

	Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano 97 %.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad, el usuario recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad vía correo electrónico expresando disculpas y explicaciones por la causa del incumplimiento y expresando las medidas que se tomaran. Evidencia: Carta Compromiso 97% Correo electrónico.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El AGN cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos para los servicios. Durante las mediciones se obtuvo un nivel de cumplimiento de un 97% general de los servicios. Evidencia: Informe evaluación de cumplimiento Carta Compromiso	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La institución cuenta con 9 canales de información. El preferido por nuestros usuarios es 78% presencial y 22% virtual. Evidencias: Página Web, Portal de transparencia, Carta Compromiso, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Correos informativos, Murales	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	El AGN se preocupa por tener las informaciones precisas y claras, disponibles para el	

	<p>ciudadano/cliente a través de los distintos medios de comunicación que posee. Se evidencia que la institución ha logrado un 93.62%.</p> <p>Evidencia: Página web Portal de transparencia Plan de comunicación interna y externa Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Los resultados institucionales se pueden evidenciar a través del cumplimiento de los diferentes indicadores de gobierno.</p> <p>Evidencias: SISCOMPRAS ITICge Índice de Gestión Presupuestaria SISMAP NOBACI Transparencia</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>El AGN cuenta con un portal de transparencia, Línea 311, así como un encargado de libre acceso a la información para que los ciudadanos/clientes soliciten las informaciones que requieran.</p> <p>Evidencia: Página web institucional Línea 311</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El AGN trabaja de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Se evidencia una satisfacción de un 80% del horario de atención de los diferentes servicios.</p> <p>Evidencia: Informe de Satisfacción. Horario publicado en la página web.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El AGN trabaja de forma contante para reducir el tiempo de espera del ciudadano. A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia</p>	

	que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de 82 %. Evidencia: Informe de Encuesta de Satisfacción.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El AGN trabaja de forma contante para reducir el tiempo de espera del ciudadano. Se evidencia una satisfacción de un 77 % de satisfacción en el tiempo de espera de los servicios solicitados. Evidencia: Informe de Encuesta de Satisfacción	
8) Costo de los servicios.		

El AGN muestra en su portal institucional el catálogo de precios de los servicios.

	No se evidencia mediciones.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El AGN evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano un resultado de 97%, aprobada por el MAP y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano Sección de servicios portal institucional.	

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.	Anualmente se realizan reuniones con investigadores, para tratar temas de interés en el cumplimiento de nuestra misión. Evidencias: Reunión con los investigadores (1 vez al año) Sala de Referencia.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs	Los departamentos de Planificación y Desarrollo y Comunicación gestionan las quejas y sugerencias realizadas a través de los diferentes canales de la	

número y resultados de las acciones implementadas).	institución y se trabaja mediante una matriz implementada para dar seguimiento. Quejas y sugerencia interna 0 y externa 9. Evidencias: Matriz de quejas y sugerencias	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencia
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).	El AGN se enfoca en cumplir con los indicadores con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos clientes. En la Encuesta Institucional de Satisfacción, se muestra que los encuestados el 47% refleja el género femenino y el 53% el género masculino de los servicios presenciales, 61.1% género femenino y 39.9% género masculino en los servicios virtuales. Evidencias: Informe Encuesta de Satisfacción.	
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.	El AGN revisa de forma periódica con los grupos de interés sus necesidades y el grado en que se cumplen. En los últimos tres años se atendieron 8,471 usuarios clasificados en investigadores, estudiantes y ciudadanos. De los cuales 86.5% son ciudadanos, 10.3% investigadores y 3.09 % estudiantes. Evidencias: Informe de estudio de usuario Informe Encuesta de Satisfacción.	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>Se evidencia la participación ciudadana a través de los servicios ofrecidos, se recibieron alrededor de 30,764 visitas de usuarios/as, siendo el acceso a siguientes plataformas de documentos digitales: Biblioteca Digital Dominicana: 3,376 visitas. Colecciones digitales: 2,095 visitas. KOHA: 1,472 visitas. www.agn.gob.do: 11,000 visitas. Oficina de Acceso a la Información Pública: 12,135 visitas. Prensa Dominicana: 686 visitas. Evidencia: Estadísticas Institucionales Informe Semestral</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Las informaciones de interés al usuario están contenidas en el portal institucional www.agn.gob.do. Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación de un 93.62% en el primer semestre del 2023 por parte del portal de transparencia institucional. Evidencia: Informe DIGEIG 2023</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
----------	---	-----------------

Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	El AGN monitorea la imagen y rendimiento global de la institución de cara a los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés. Se evidencia a través de los resultados de la Encuesta de Clima, un nivel de satisfacción general positivo de 82%. Evidencias: Encuesta de clima organizacional	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	El 96% de los colaboradores de la institución se siente involucrado con la misión, visión y valores. Evidencias: Encuesta de calidad de vida laboral del AGN	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	La institución aplica la Encuesta de Clima Organizacional la cual arrojó un 82% y en ella se expresan acciones de mejora. La conformación de diferentes comités para identificar y gestionar la mejora continua de los servicios y procesos como el Comité de Calidad, el cual elabora la Autoevaluación CAF. Evidencias: Encuesta de clima organizacional Comité de calidad	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La institución vela por que todos los colaboradores conozcan la importancia del liderazgo ético. Se evidencian los resultados del nivel de satisfacción general en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional un 82% positivo y un 18% negativo. Austeridad y Combate a la Corrupción: 88.47% Identificación con la Institución y Valores: 92.23% Evidencias: Código de ética Cuestionario de liderazgo ético Informe de Encuesta de clima organizacional	

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	La institución anualmente realiza la encuesta de clima organizacional la cual arrojó un 82% de satisfacción. Evidencia: Informe de encuesta de clima organizacional	
6) La responsabilidad social de la organización.	El 81% de los colaboradores tiene una percepción positiva con respecto a la responsabilidad social de la institución, para contribuir positivamente con la sociedad. Evidencia: Informe de Encuesta de calidad de vida laboral del AGN	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El AGN le da apertura al cambio e innovación. La apertura de la organización para el cambio fue de un 75.05%. Evidencias: Proyecto de documentación electrónica. Firma digital. Botón Sirite. Informe de Encuesta de clima organizacional	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El AGN ha realizado la digitalización de sus principales fondos y colecciones para así preservar su estado de conservación y garantizar la accesibilidad a la ciudadanía a través de su plataforma digital. Se evidencia los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: Herramientas Tecnológicas: 73.67%. Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional. Suite 102	
9) La agilidad de la organización.	El AGN a través de las mediciones obtenidas en la Encuesta de Satisfacción con un 81.2% se puede evidenciar el nivel de agilidad en la prestación del servicio en la institución.	

	Evidencias: Informe de Satisfacción Ciudadana	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima organizacional, contamos con los siguientes resultados: Liderazgo y Participación: 86.99% Disponibilidad y Recursos: 84.14% Comunicación: 88.03% Impacto de la Encuesta: 75.24% Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El AGN se rige por el cumplimiento de procesos en las distintas áreas, gestionando la validación de los controles internos. En el marco de la Encuesta de Clima: Normatividad y Proceso: 90.29% y en NOBACI un 71%. Evidencias: NOBACI Informe de Encuesta de clima organizacional	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	El AGN se preocupa por el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. En el marco de la Encuesta de Clima: Cantidad de Trabajo: 57.18%. Evidencia: Informe Encuesta Clima Organizacional. Minuta de reunión de monitoreo de desempeño cada tres meses	

4) La gestión del conocimiento.	El AGN ofrece a sus colaboradores capacitaciones con el fin de mejorar el desempeño en sus funciones. Se evidencia en la Encuesta de Clima que la Capacitación Especializada y Desarrollo de los colaboradores, están de acuerdo en un 86.21% Evidencias: Plan Anual de Capacitación Informe de la Encuesta de Clima	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	El AGN dispone de medios de comunicación interna para asegurar la difusión de la información. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Comunicación: 88.03% Evidencias: Correo electrónico Murales difusión por bocinas del teléfono Comunicación escrita	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El AGN califica el reconocimiento del esfuerzo en equipo e individual. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Reconocimiento Laboral: 81.75% Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El AGN está comprometido con innovar y realizar cambios para brindar a los ciudadanos el patrimonio histórico de la República Dominicana. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Mejora y Cambio: 75.05% Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Proyecto de documentos electrónicos	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El AGN mediante la encuesta de clima organizacional mide la dimensión que expresa las condiciones del ambiente de trabajo y la cultura organizacional. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Calidad de Vida Laboral: 91.83% Colaboración y Trabajo en Equipo: 89.2% Liderazgo y Participación: 86.99% Identidad con la Institución y Valores: 92.23%</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>El AGN mediante la encuesta de clima organizacional mide la dimensión que expresa el nivel de satisfacción en la calidad de vida laboral y balance de trabajo y familia. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Satisfacción en el Balance Trabajo Familia: 70.97%</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>El AGN trata de ofrecer igualdad de oportunidades y mantener equidad de género. Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Equidad y Género: 72.98%</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Política de género Estrategia de inclusión y diversidad de género</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El AGN cuenta con instalaciones y condiciones ambientales de trabajo óptimas en la medida de sus posibilidades y recursos económicos. Tenemos</p>	

	<p>los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Calidad de Vida Laboral: 91.83%</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Imágenes de las instalaciones</p>	
--	--	--

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>El AGN mediante la encuesta de clima organizacional mide la dimensión que expresa el nivel de satisfacción de servicio profesional de carrera la cual arrojó 62.62%.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El AGN mediante la encuesta de clima organizacional mide la dimensión que expresa el nivel de satisfacción de:</p> <p>Reconocimiento laboral 81.75%, Beneficios 80.68% Salarios 60.49%</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>EL AGN dispone de un Plan de Capacitación para todos los colaboradores el cual se evidencia a través de la encuesta de clima organizacional que mide la dimensión que expresa el nivel de satisfacción de capacitación especializada y desarrollo la cual arrojó un 86.21%.</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima Organizacional</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>El AGN ha implementado mejoras en los beneficios de fidelización, estabilidad en el ambiente laboral a los fines de rotación alcanzando un índice de 3.58%, apoyo en condiciones de salud, etc.</p> <p>Quejas internas: 0</p> <p>Evidencias: Informe Semestral Índice de Rotación Laboral Buzón de Recursos Humanos</p>	No se evidencia mediciones del rendimiento.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El AGN mediante la encuesta de clima organizacional mide la dimensión que expresa el nivel de satisfacción de mejora y cambio la cual arrojó un 75.05%.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Correo de calidad buzondecalidadymejoracontinua@agn.gob.do</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han reportados casos de dilemas éticos.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>El AGN promueve anualmente la participación voluntaria en las distintas actividades culturales organizadas.</p> <p>Evidencias: Ferias del Libro Feria del libro de historia</p>	No se evidencia mediciones.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus	El AGN posee diversos mecanismos para atender y dar respuestas a los ciudadanos, midiendo el número de quejas recibidas, así como mediciones	

<p>necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>para la validar la eficacia y eficiencia de dichas atenciones. Se evidencia que en el informe de Encuesta de Satisfacción 2023, con relación al trato recibido por el ciudadano/cliente del personal de la institución refleja un 84% de satisfacción y en el factor de empatía demostrada por el empleado hacia los ciudadanos/clientes arroja un resultado de un 82.2%. Evidencia: Informe Encuesta Satisfacción Ciudadana. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano Informe de Encuesta de Satisfacción Capacitaciones en servicio al cliente</p>	
---	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>El AGN cuenta con indicadores relacionados con el rendimiento individual de los colaboradores. A través de la evaluación por desempeño realizada en los últimos seis meses obtuvimos un 87.11% de desempeño sobresaliente. Evidencia: Relación de evaluaciones del desempeño Matriz de productividad individual Resultados de evaluaciones de desempeño</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El AGN mediante la encuesta de clima organizacional mide la dimensión que expresa el nivel de satisfacción de uso de la tecnología la cual arrojó un 73.67% y Comunicación 88.03%. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>El AGN ofrece a sus colaboradores cursos, talleres y diplomados para desarrollar sus capacidades y habilidades. Se realizaron 19 acciones formativas las cuales capacitaron 160 colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencia: Informe Semestral Plan de capacitación anual</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El AGN realiza anualmente acciones de reconocimiento individual y de equipos. Mediante la encuesta de Clima Organizacional la institución mide el nivel de satisfacción por la dimensión de reconocimiento laboral, la cual arrojó un 81.75%.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Bonos por resultados de desempeño Día libre por cumpleaños</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p>		

<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El AGN participa activamente en ferias, conferencias programas radiales, exposiciones, puesta en circulación de libros. La encuesta de Calidad de vida de los colaboradores del AGN arrojó un resultado 91.02%. de impacto positivo del AGN en general.</p> <p>Evidencias: Imágenes de Puesta en Circulación Autores Puestas en circulación Ferias del Libro y de Historia Informe de encuesta para medir la calidad de vida de los colaboradores del AGN.</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>La reputación del AGN como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>Evidencia: Adjudicación del proceso de compra de paneles solares Política y plan de protección al medio ambiente</p>	<p>No se evidencia mediciones.</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>El AGN realiza préstamo de instalaciones a la comunidad para actividades culturales y de capacitación.</p> <p>Evidencias: Noche larga de los museos Diplomado impartido por el MEPyD Préstamo de instalaciones a CENACOD</p>	<p>No se evidencia mediciones.</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>Programa de becas en Maestría de Gestión de Documentos.</p> <p>Evidencia: Listado de beneficiarios</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<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>El AGN mediante la encuesta de clima organizacional mide la dimensión que expresa el nivel de satisfacción de austeridad y combate a la corrupción la cual arrojó un 88.47%.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Cuestionario de liderazgo ético</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El impacto del AGN en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático ha sido favorable.</p> <p>Evidencias: Proyecto de digitalización ahorro de papel. Acciones para reducir consumo eléctrico. Plan de protección del medio ambiente.</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>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>	<p>El AGN posee una cultura ética cumpliendo con todas normativas correspondientes en el índice de transparencia con un 93.62%.</p> <p>Evidencia: Índice de transparencia</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El AGN realiza esfuerzos para preservar y mantener el medio ambiente.</p> <p>Evidencia: Política y plan de protección del medio ambiente Informe de resultado de acciones para la protección del ambiente, el mismo arrojó una disminución de un 17% de consumo de energía comparando con el semestre del año anterior.</p>	

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>EL AGN realiza reuniones periódicas con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. Evidencias: Minuta de reunión con el Patronato del AGN. Firma de acuerdos o convenios con diferentes autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Para el AGN es muy importante la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.), donde el 91% son positivas y el 9% negativas. Evidencias: Matriz de cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El AGN es una institución inclusiva que le da oportunidades a todos para trabajar, actualmente tenemos 1 colaborador con discapacidad Evidencias: Listado de personal con discapacidad.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El AGN apoya proyectos de desarrollo y participación en actividades filantrópicas, el 81 % muestra un nivel de satisfacción muy bueno. Evidencias: Encuesta de Calidad de vida laboral del AGN Relación de ayuda al personal</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>El AGN, desde su Departamento de Comunicaciones, realiza intercambios productivos de conocimientos e información, como son: Conferencias, visitas guiadas, encuentro nacional de archivos, actividades de la feria del libro de</p>	

	<p>historia, cine al aire libre con apoyo de la cinemateca.</p> <p>Conferencias: 2</p> <p>Charlas: 1</p> <p>Evidencias:</p> <p>Videos, fotos en redes sociales</p> <p>Registro de participantes</p> <p>Informe Trimestral del POA.</p>	
<p>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).</p>	<p>El AGN a través del departamento de Recursos Humanos realiza jornadas de prevención de riesgos de salud y accidentes. Según la Encuesta de calidad de vida laboral del AGN, el 96% con los programas implementados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe de Encuesta calidad de vida laboral del AGN</p> <p>Charlas con IDOPRIL.</p> <p>Listado de participantes</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>El AGN es una institución que busca ser sostenible respetuosa para preservar el medio ambiente. Hemos reducido el consumo energético un 18% con respecto al año anterior.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Cambio de aires acondicionados de mayor eficiencia.</p> <p>Cambio de lámparas por luces led.</p> <p>Informe sostenibilidad/procura del medio ambiente</p>	

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	Areas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El AGN al finalizar las capacitaciones que se imparten a los ciudadanos/clientes se aplica una encuesta a los participantes, también se realizan reuniones con grupos de interés. Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, el nivel de valoración general es de un 67% de satisfacción. Evidencia: Informe Encuesta de Satisfacción, Memoria Institucional	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El AGN al finalizar las capacitaciones que se imparten a los ciudadanos/clientes se aplica una encuesta a los participantes, también se realizan reuniones con grupos de interés. Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, el nivel de valoración general es de un 67% de satisfacción. Evidencia: Informe Encuesta de Satisfacción, Memoria Institucional	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. Evidencias: Intercambio de buenas prácticas con INFOTEP Minuta del encuentro Conocimientos aplicados en los programas de capacitación ofrecidos.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	El AGN tiene acuerdo con entidades de colaboración donde a través de sus matrices de seguimientos monitorean la actividad. Hemos cumplido con el 100% de un acuerdo con el Senado de la República. Evidencias	

	Acuerdos con el Senado de la República.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	EL AGN recibe evaluaciones periódicas y auditorías por parte de distintas organizaciones. De las cuales podemos mencionar la Carta Compromiso al Ciudadano con un 97%. Evidencias: Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Los resultados de innovaciones en servicios/productos son notables en la agilización de los servicios ofrecidos. Evidencia: Botón Sirite Proyecto documentos electrónicos	No se evidencia mediciones
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El AGN como resultados de la reforma a la ley de archivos ha colaborado con otras instituciones para la organización de sus sistemas archivísticos a través de asesorías las cuales valoran positivo en un 98%. Evidencias: Informe de Encuesta mensual de asesorías Reforma a la ley de archivos 481-08 Asesorías ofrecidas. Acuerdos logrados	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	Semestralmente se lleva a cabo la reunión de revisión de objetivos por parte de Dirección General, donde los líderes se involucran en la toma de decisiones según los resultados arrojados. Según	

	<p>la Encuesta de Clima Organizacional, el 84.14% valora positivamente la gestión de recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Reuniones de Seguimiento del Plan Operativo Anual 2023</p> <p>Informes del Plan Operativo Anual 2023</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Los resultados de innovaciones en servicios/productos son notables en la agilización de los servicios ofrecidos. Según la Encuesta de Clima Organizacional, el 75.05% valora positivamente las mejoras e innovaciones de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Botón Sirite</p> <p>Proyecto de documentos electrónicos</p>	

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>El AGN tuvo un Benchmarking/Benchlearning con INFOTEP donde intercambiaron conocimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Minuta de la reunión</p> <p>Link de zoom enviado a los participantes</p>	No se evidencia mediciones
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>El AGN tiene acuerdo con entidades de colaboración donde a través de sus matrices de seguimientos monitorean la actividad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Acuerdo Biblioteca UCLA.</p> <p>Acuerdo con Family Search.</p> <p>Acuerdo con el Senado.</p>	No se evidencia mediciones.

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión establecidos en el Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge) con un resultado de 77.85%. Evidencia: Evaluaciones iTICge</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El AGN se encuentra en un proceso de realización de auditorías departamentales impartida por la comisión técnica, la cual arrojó un 92% de cumplimiento de los proyectos a cargo de los departamentos. Evidencia: Informe de auditoría departamental</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El AGN ha implementado una serie medidas para reconocer al personal. Evidencias: Trivia del buzón de la calidad, reconociendo al gestor del cambio del programa gestor del cambio.</p>	<p>No se evidencia mediciones.)</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión presupuestaria lo cual arrojó un 77% en el segundo trimestre del año. Evidencia: Informe semestral 2023 Informe trimestral de la ejecución física y financiera</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se realiza monitoreo constante de los indicadores de gestión presupuestaria lo cual arrojó un 77% en el segundo trimestre del año. Evidencia: Informe semestral 2023 Informe trimestral de la ejecución física y financiera</p>	

--	--	--

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.