

**INDUSTRIAL NACIONAL DE LA AGUJA**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

**(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador**

**Evaluador**

Distrito Nacional  
28 de junio del 2024

## Contenido

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>1 ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>5</b>
<b>MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>5</b>
1.1.1 MISIÓN.....	6
1.1.2 VISIÓN.....	6
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES.....	6
1.1.4 BASE LEGAL.....	7
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	8
1.1.6 SERVICIOS.....	9
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	9
<b>2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....</b>	<b>10</b>
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	10
2.2 AREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	12
2.2.1 AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	12
2.1.1 LIDERAZGO.....	12
2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	12
2.1.3 PERSONAS.....	13
2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	14
2.1.5 PROCESOS.....	15
2.2.2 AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	16
2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	16
2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS:.....	16
2.2.3 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	17
2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	19
<b>3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....</b>	<b>20</b>
<b>4 ANEXO: RESUMEN DE PUNTUACION.....</b>	<b>20</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

La Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA) es una institución dependiente del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) desde el 22 de octubre del año 2013, mediante el decreto No. 308-13. Desde 1958, su objetivo general ha sido la formación técnico profesional en el área textil, de núcleos familiares vulnerables económicamente. Son capacitados en la confección de ropas, prendas de vestir y bisutería. Formamos ciudadanos, además de fomentar la creación de micro-empresas en la industria de la confección textil en todo el territorio nacional, a fin de promover y darles seguimiento a estos nuevos agentes de producción, insertándolos en el mercado laboral. Esta es una forma de generarles empleos e ingresos que les permitan mejorar su calidad de vida, y lo hacemos bajo los lineamientos establecidos por el marco legal que nos regula.

Durante el 2020, apegados a lo establecido por la Ley Orgánica 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), las metas de gobierno, especialmente las metas, el Plan estratégico de INAGUJA 2021-2024 y el Plan Operativo Anual de la Institución, hemos alcanzado logros, programas, acuerdos y actividades en favor de toda la industria textil del país, los cuales detallaremos en lo adelante.

Hemos trabajado en base a nuestro Plan Estratégico 2021-2024, enfocado al desarrollo y al fortalecimiento de la INAGUJA, impactando de forma directa el servicio ofrecido a la ciudadanía, a través de los siguientes ejes institucionales:

### **EJE 1: CAPACITACIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS MIPYMES EN LA INDUSTRIA TEXTIL**

Se ha expandido el alcance de las acciones formativas técnicas, más orientadas al manejo de todo el ecosistema del modelo de negocio textil. Con la introducción de nuevos cursos y diplomados y se ha notado significativamente el incremento en las capacidades de los ciudadanos. Presentamos más de 5,000 personas capacitadas, lo que corresponde a un 50% más de capacitaciones en comparación con 7 años anteriores de la antigua gestión.

Siendo las provincias más impactadas con estas capacitaciones: Gran Santo Domingo con un 63%, San Pedro de Macorís 13% y San Juan 8%.

Actualmente tenemos en funcionamiento un total de 52 modernos centros de capacitación textil en toda la geografía, entre ellos, los instalados directamente por la INAGUJA, así como los que fueron generados mediante acuerdos con otras instituciones. De todos estos centros podemos destacar los ubicados en Pedernales, Barahona, Azua, La Caleta, Brisas del Este, Los Alcarrizos, y San Francisco de Macorís.

## **EJE 2: FOMENTO PARA LA CREACIÓN Y DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN TEXTIL**

En la actualidad hemos generados cerca de 45 nuevos empleos, que no representan una carga para el Estado, impactando en la demanda que existe en el sector textil por mano de obra calificada. Uno de los principales compromisos de la INAGUJA es brindar acompañamiento a esas asociaciones de mujeres egresadas de la institución, a las cuales les brindamos apoyo y asesoramiento hasta llevarlas a formalizarse como Mipymes, ayudándoles, entre otras cosas, a convertirse en proveedores del Estado, entre otros beneficios para ellas. Hasta el momento contamos con un total de 30 empresas registradas en la página de Industria y comercio en fase final y 15 asociaciones formalizadas, en proceso de formalización 19, y un total 17 de emprendedoras y 44 en proceso de formalización.

## **EJE 3: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

Desarrollamos un Plan de Comunicación para impulsar la imagen de la INAGUJA en la sociedad dominicana, rediseñando nuestros canales de comunicación para aumentar el alcance de nuestros servicios a los ciudadanos dominicanos.

Entre nuestros logros podemos destacar la:

- La entrega del Plan Estratégico 2021-2024,
- Plan Operativo Anual 2022 y 2023
- Rediseño y aprobación de la Estructura Organizacional enfocada a una gestión funcional.

- Manual de Organización y Funciones aprobado.
- Carta Compromiso al Ciudadano aprobado.

Han sido 3 años de muchos retos y sacrificios, pero también, de muchas satisfacciones. Seguiremos trabajando en la visión de nuestro presidente para lograr que cada vez más personas tengan acceso a capacitación integral en el área textil, y así seguir impulsando empleos dignos y suficientes, que aporten al sistema productivo económico, apoyando así al ecosistema del emprendimiento.

## **1 ASPECTOS GENERALES**

### **MARCO INSTITUCIONAL**

La INAGUJA durante estos dos años ha estado llena de retos y desafíos para un cambio institucional integral. Lo que nos da un punto de referencia para focalizar el trabajo en conjunto, alineado hacia una gestión moderna, competente y comprometida en el cumplimiento de las atribuciones de nuestro marco legal y los resultados esperados en la Institución.

La misión refleja la razón de existir de la institución, el por qué y el cómo hacemos las cosas para alcanzar los objetivos estratégicos, siempre procurando añadir valor, apoyar a las unidades organizacionales y a los colaboradores para que logren orientar su trabajo hacia el propósito central de la institución.

Los valores conforman los principios, virtudes y cualidades que caracterizan a la institución, atados a la filosofía institucional que define los pensamientos y la forma en cómo se vivirán las experiencias internas que delimitan nuestra cultura.

### **1.1.1 MISIÓN**

Promover y desarrollar programas académicos en la industria textil, fomentando la creación de micro, pequeñas y medianas empresas, al igual que la confección de prendas de vestir Ejecutivas y operativas, para impulsar el desarrollo económico del sector, y con ello mejorar la calidad de vida de los dominicanos y las dominicanas.

### **1.1.2 VISIÓN**

Ser una institución reconocida por capacitar, fomentar y promover el desarrollo integral y social de las microempresas en el sector textil, brindando una propuesta innovadora y vanguardista a las ciudadanas y ciudadanos dominicanos.

### **1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- Igualdad y equidad
- Responsabilidad social
- Compromiso con el ciudadano
- Transparencia
- Innovación
- Excelencia

#### 1.1.4 BASE LEGAL

Las atribuciones y funciones de la Industria Nacional de la Aguja están consignadas en un marco legal sólido, en el cual se destacan las siguientes leyes y decretos:

**Decreto No. 1090-04, del 28 de agosto de 1958**, que crea la Industria Nacional de la Aguja.

**Decreto número 901-00 del 3 de octubre del 2000**, que transfiere la Industria Nacional de la Aguja a la Secretaría Administrativa de la Presidencia.

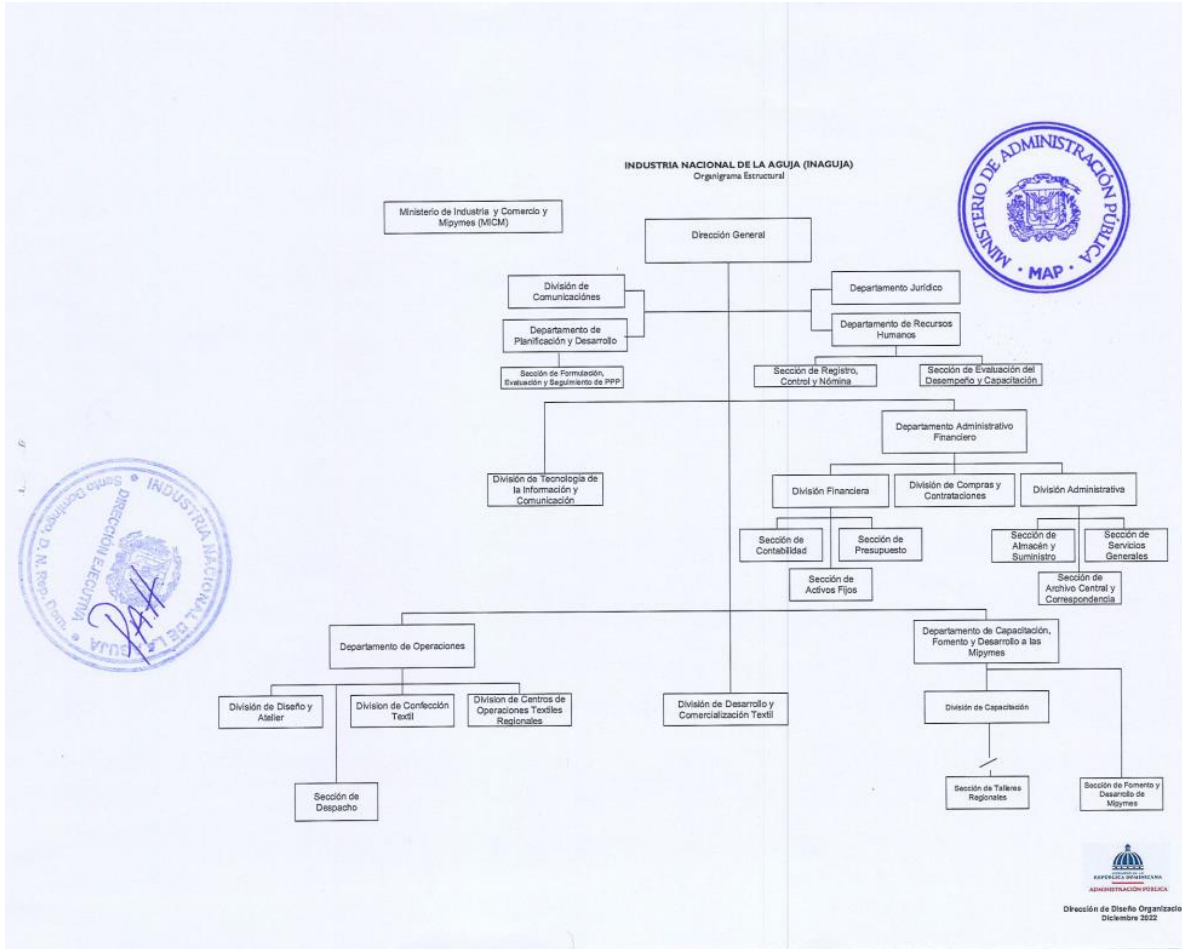
**Decreto número 338-01 del 7 de marzo del 2001**, Gaceta oficial número 10076, que transfiere la Industria Nacional de la Aguja a la Secretaria de Estado de la Mujer, actual Ministerio de la Mujer.

**Decreto Número 308-13 de fecha 22 de octubre de 2013**, que transfiere a la Industria Nacional de la Aguja bajo la dependencia del Ministerio de Industria y Comercio.

**Ley número 1-12 Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030**, Ley 1-12, está llamada a marcar un hito en la forma de conducir la Nación. La elaboración y promulgación de esta ley responde un mandato constitucional (Artículo 241) y legal (Ley 498-06).

**Decreto Número 457-20 de fecha 09 de septiembre de 2020**, que designa a Paul Almánzar Hued como director ejecutivo de la Industria Nacional de la Aguja (INAGUJA). Se instruye a coordinar con el Ministerio de Administración Pública (MAP) la restructuración de dicha institución.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA





### **1.1.6 SERVICIOS**

- Capacitación textil
- Fomento y desarrollo a las Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES)

## **1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.**

Nuestro Plan Estratégico 2021-2024, está enfocado a los objetivos estratégicos de los siguientes ejes:

1. Capacitación para el desarrollo de las MIPYMES en la Industria Textil.
2. Fomento para la creación y desarrollo de la producción Textil.
3. Fortalecimiento Institucional

Cada uno de estos ejes contempla un grupo objetivos a desarrollar, mediante un plan de trabajo definido y el compromiso de nuestro equipo.

Estos objetivos, enuncian formas específicas, que servirán de guía para identificar y formular proyectos y acciones en el PEI.

A continuación, se presenta los objetivos estratégicos derivados de los ejes:

- Desarrollar y fortalecer los conocimientos, competencias técnicas y complementarias que permitan a los dominicanos(as) a la inserción laboral e impulso en el ecosistema de emprendimiento.
- Desarrollar programas de formación que permitan la inclusión de discapacitados y la Igualdad de género.
- Fomentar el desarrollo de las MYPYMES a través de la industria textil.
- Fortalecer la gestión interna de los Recursos Humanos implementando buenas prácticas Institucionales.

## INFORME DE AUTODIAGNÓSTICO MODELO CAF 2023-2024

- Modernizar e Implementar un Sistema de Gestión de calidad mediante la mejora continua de los procesos, orientada al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Institución.
- Actualizar los Sistemas de Tecnología de la información (TIC).
- Fortalecer la imagen y la reputación institucional.

## 2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

A continuación, se presentan las áreas de mejoras, expuesta en la guía del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF.

En el desarrollo de la guía de autodiagnóstico, se evaluaron varios criterios que fueron socializados y revisado por el comité de calidad, manteniendo la objetividad en las acciones que si desarrollamos y presentando las oportunidades a mejorar.

El comité de calidad se ha comprometido con el desarrollo de la institución, impulsando a las áreas a mejorar y evaluar constantemente estos criterios.

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

El autodiagnóstico nos permitió reconocer las fortalezas que promueven el correcto desenvolvimiento institucional, con aras del ofrecimiento de un clima organizado y un servicio que promueve la calidad constante. Por ende, cabe destacar las principales fortalezas institucionales:

- Un liderazgo adecuado y resiliente, con respecto a los requerimientos internos y externos. Lo que propulsa una guía fiable y un objetivo claro y estandarizado, estipulado en la filosofía institucional.
- La estrategia y planificación institucional, se basa en los objetivos a alcanzar, disponiendo de tareas, tiempo y recursos. Cabe destacar el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, Plan Anual de Compras y Contrataciones,

## INFORME DE AUTODIAGNÓSTICO MODELO CAF 2023-2024

presupuesto anual y diversos proyectos. Por lo que esto constituye un punto equivalente a fortaleza.

- Las personas constituyen la fuente primordial la institución de forma interna y externa. Por lo que tratamos que los colaboradores desarrollen sus competencias, desde los valores y los conocimientos técnicos del área mediante planes de capacitación, para que estos repercutan en las personas a las que el servicio es ofrecido.
- A través de las alianzas (acuerdos interinstitucionales), la institución logra brindar el servicio de forma asequible para todas las comunidades, identificando socios claves con respecto a las necesidades, de manera que los recursos sean aprovechados de la forma más eficiente posible con la ejecución del presupuesto.
- Los procesos de la institución se encuentran en documentación, para elaborar los manuales de políticas y procedimientos, la matriz de riesgo y otros archivos que den respuesta a las diversas funciones de la institución. De forma que se conozca el origen, responsables y el desarrollo de las tareas. Las personas son involucradas en el proceso a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, de manera que tengan acceso a brindar sugerencias y contar con participación en la toma de decisiones.
- Los resultados de la institución, siempre son orientados a los ciudadanos/clientes, de forma que a estos se les ofrezca un servicio de fácil acceso y con altos estándares de calidad, así, se establece una relación de confianza hacia la organización y con respecto a los productos ofrecidos y el tiempo de ejecución de los mismos.
- La institución mediante los diversos mecanismos, trata de que los resultados en las personas puedan ser palpables a través del servicio ofrecido, conociendo la percepción y los requerimientos de estos, brindando respuesta eficaz de acuerdo a lo que esperan. Por las encuestas aplicadas, hemos identificado la fortaleza de nuestro servicio.
- El valor de la responsabilidad social, es un tema que se encuentra en la palestra institucional, por lo que se han elaborado estrategias internas con repercusión externa para las comunidades. Cabe destacar: el Plan de Reciclaje Interno y Externo y los proyectos de Moda Sostenible, estos fueron realizados de acuerdo al impacto al ambiente desde la industria textil de la que formamos parte.

- Los resultados clave de nuestro rendimiento, son medidos a través de las encuestas de satisfacción con respecto al servicio brindado, en las cuales hemos recibido altas valoraciones por la mejora en los procesos desde la solicitud a la finalización del servicio con el ciudadano/cliente. De la misma forma, las valoraciones internas de los colaboradores afianzan en la positividad y excelencia del ambiente donde desarrollan sus funciones, factores que se visualizan a la vez por las personas que reciben nuestros servicios.

## **2.2 AREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL**

### **2.2.1 AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

La institución busca implementar la políticas y procedimientos de riesgos conductuales, con el fin de disponer de un protocolo claramente definido el cual sirva de herramienta para el manejo de los posibles comportamientos que se podrían encontrar tales como: conflictos de interés, soborno y corrupción, fraude, discriminación, abuso de poder, y violación de normas y políticas.

Además, la elaboración e implementación de Manual Políticas y Procedimientos para la Identificación, Evaluación, y Seguimiento a las Partes Interesadas, con el fin de plasmar los estándares de implementación de las necesidades y expectativas de los grupos y/o partes interesadas de la institución, se pretenden definir la misma.

#### **2.1.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

La Inaguja utilizará una matriz para que los grupos y/o partes de interés que permitirá que la misma facilite la gestión para que estos sean debidamente identificados, asegurando que las necesidades y expectativas de cada uno sean conocidas y consideradas.

La institución la propuesto la iniciativa de un plan de reciclaje, con el fin de contribuir a la sostenibilidad de medio ambiente, y el mismo se busca llevar a la implementación.

La institución tiene la oportunidad de mejora al establecer comunicación de la política de innovación y resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

### **2.1.3 PERSONAS**

La Industria Nacional de la Aguja ha determinado elaborar e implementar la gestión para el de la competencia de personal, con el fin mantener el personal actual y futuro de la institución con las competencias necesarias y de acuerdo al enfoque estratégico de la institución, además de realizar evaluaciones de desempeño por competencias, ya que dicho proceso es necesario como complemento del manual de cargos de la Industria Nacional de la Aguja.

También la institución definirá un manual de igualdad de género con la iniciativa de definir que permita a todo el personal sin distinción alguna tienen los mismos derechos y deberes que han sido establecido por la institución misma.

La Inaguja tiene la oportunidad de áreas de mejora en los siguientes sub criterios los cuales no tienen evidencia soporte:

3.2.3: Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).

3.2.4: Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.

3.2.6: Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.

3.2.9: 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.

3.3.7: Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).

3.3.8: Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

#### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

La institución se ha visto en la necesidad de elaborar manual de procedimiento para monitorear y evaluar rentabilidad de las tecnologías que actualmente son utilizadas y el impacto de la misma, para ello se ha determinado plasmar e implementar Manual de Procedimiento para costo/beneficios de las tecnologías y su impacto.

La Inaguja tiene la oportunidad de áreas de mejora en los siguientes sub criterios los cuales no tienen evidencia soporte:

4.1.3: Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.

4.4.1. 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.

4.5.2: Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

4.5.3: 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.).

4.5.4: 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.

4.5.5: 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.

4.5.7: 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.

4.6.3: 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.

4.6.5: Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

4.6.6 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).

### **2.1.5 PROCESOS**

La institución busca determinar mediante una política de habilitación de centros mantener los lineamientos necesarios para generar una adecuada forma de habilitar, y este modo considerar este manual como guía para la formalización de los centros de capacitación de la INAGUJA.

Además, de describir en un procedimiento las diferentes nomenclaturas utilizadas para trazabilidad y/o registrar las capacitaciones que son impartida por la Industria Nacional de la Aguja, así mismo, para codificar los centros donde son impartida dichas formaciones técnico-profesional.

La Inaguja tiene la oportunidad de áreas de mejora en los siguientes sub criterios los cuales no tienen evidencia soporte esta:

5.2.3: Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.

## **2.2.2 AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES**

Hemos recientemente obtenido la aprobación de nuestra encuesta de satisfacción al usuario, así mismo el establecimiento de los indicadores de medición para la satisfacción a los ciudadanos y los clientes.

La Inaguja tiene la oportunidad de áreas de mejora en los siguientes sub criterios los cuales no tienen evidencia soporte esta:

6.1.3: Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

6.1.6: Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

6.1.7: Digitalización en la organización.

6.2.3: Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

6.2.4: Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.

### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS:**

Estamos en proceso de desarrollo de nuestro Plan de Reciclaje que impacte la responsabilidad social hacia nuestros grupos de interés y asociaciones. Seguimos desarrollando los planes para la innovación y la gestión del cambio.

Seguimos desarrollando las áreas con los recursos que tenemos, iniciando el proceso de medición de manera anual con indicadores departamentales, sin embargo. No poseemos una herramienta automatizada que mida los indicadores desempeño de las áreas.

De igual forma, nos encontramos en procesos de implementación de la política de reconocimiento y bienestar laboral que impactará de manera asertiva la parte motivacional de los resultados de las personas en las áreas.



La Inaguja tiene la oportunidad de áreas de mejora en los siguientes sub criterios los cuales no tienen evidencia soporte esta:

7.1.2: Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.

7.1.3: Participación de las personas en las actividades de mejora.

7.1.6 La responsabilidad social de la organización.

7.1.7: La apertura de la organización para el cambio y la innovación.

7.1.8: El impacto de la digitalización en la organización.

7.1.2.6: El impacto de la digitalización en la organización.

7.1.2.7: El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

7.1.3.2: El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).

7.1.3.3: El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.

7.1.3.4: Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

7.1.4.2: Motivación y empoderamiento.

7.2.1: 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.).

7.2.2: Nivel de participación en actividades de mejora.

7.2.4: La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

7.2.2.2 Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

### **2.2.3 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Nos encontramos en desarrollo e implementación del Plan de Reciclaje de la INAGUJA, el cual impactará a través de 4 ejes fundamentales (Moda sostenible, reforestaciones, ahorro de consumos en varios y reciclaje) a los colaboradores, grupo de interés, asociaciones, ciudadanos y clientes.

Cabe destacar que hemos desarrollado desde hace un año un acuerdo público-privado con el Proyecto de Moda Sostenible para República Dominicana, en el cual hemos participado y desarrollado iniciativas que contribuyen al compromiso social con el impulso y desarrollo de la sociedad. A través de la fundación Slow Fashion como creadora y ejecutora del Proyecto

de Recuperación Textil (PRT), desde sus inicios, ha trabajado para contribuir al desarrollo ambiental, social y económico en comunidades vulnerables a nivel nacional. Así como empoderar al encadenamiento productivo en condiciones de vulnerabilidad para generar emprendimientos de impacto positivo, en base a un esquema de sostenibilidad integral.

No hemos desarrollado proyectos con apoyo internacional para trabajar el compromiso social del sector donde ofrecemos servicios. Sin embargo, dentro del PEI si se visualizan estrategias, objetivos de alianzas y apoyo internacionales para el desarrollo de programas, planes y proyectos.

La Inaguja tiene la oportunidad de áreas de mejora en los siguientes sub criterios los cuales no tienen evidencia soporte esta:

8.1.2: 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.).

8.1.6: El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

8.2.1: 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).

8.2.2: Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

8.2.3: Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

8.2.4: 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.).

8.2.6: 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).

8.2.7: 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).

8.2.8: 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).

## **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO**

Se ha desarrollado un proceso de auditoría interna a los procesos en la institución de manera semestral, buscando evidenciar áreas de mejoras. También se han realizado mejoras para el impulso de las metodologías de gestión de calidad indicadas por el modelo CAF.

La Inaguja tiene la oportunidad de áreas de mejora en los siguientes sub criterios los cuales no tienen evidencia soporte esta:

9.1.2: Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

9.1.3: Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

9.1.5: Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

9.1.6: Resultados de innovaciones en servicios/productos.

9.2.3: Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

9.2.4: Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).

9.2.5: 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.).

9.2.6: Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

9.2.7: Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

9.2.9: Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible)

### 3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

El Comité de Calidad se encuentra totalmente comprometido con el desarrollo de todas las mejoras, así como mantener las acciones positivas que hasta el momento hemos desarrollado. En este momento nos hemos enfocado en brindar un servicio a la ciudadanía según los estándares de calidad que hemos definido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

De esta forma fortalecer los recursos humanos de la institución a través de la mejora continua en el desarrollo de los perfiles y procesos. En el Plan de Mejora se encontrarán las acciones a mejorar para continuar un proceso exitoso del modelo CAF.

### 4 ANEXO: RESUMEN DE PUNTUACION

#### 1. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	41	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	55	140
3: Personas (100 puntos)	36	100
4: Alianzas (100 puntos)	36	100
5: Procesos (120 puntos)	60	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	35	100
( (100 puntos)		
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	50	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	10	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	30	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>352</b>	<b>1000</b>