



***GUÍA CAF 2013
PARA LA REALIZACIÓN DEL AUTODIAGNOSTICO***

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Agricultura

FECHA

Diciembre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.I. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 	<p>La misión y visión fueron formuladas al momento de la creación del Ministerio. Evidencias: Portal WEB, Misión y visión colocados en la entrada del Ministerio</p> <p>El marco de valores está alineados a la misión y visión del Ministerio. Evidencias: Portal Web, Valores colocados en la entrada del Ministerio</p> <p>El Ministerio de Agricultura comunica sus objetivos estratégicos y operativos con los grupos de interés y empleados mediante el POA y el Plan Estratégico Institucional y la misión, visión y valores mediante una inducción. Evidencias: Portal WEB, POA, Plan Estratégico.</p> <p>El Ministerio de Agricultura posee una comisión de ética pública conformada por varios miembros de la institución, con el objetivo de mantener regulada la conducta del empleado público. Evidencias: Portal Web, comisión de ética pública.</p>	<p>No se revisa periódicamente la misión, visión y valores.</p>

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Para gestionar la prevención de corrupción y facilitar las directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos el comité de ética del Ministerio de Agricultura realiza charlas en conjunto con la DIGEIG. Evidencias: Lista de participantes en charlas para prevención de corrupción.</p>	<p>No se gestiona la monitorización sobre la continuidad de la misión, visión y valores.</p>
---	--	--

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género,</p>	<p>El Ministerio de Agricultura tiene definida una estructura organizativa con niveles de funciones, responsabilidades y competencias adecuadas, acorde a las estrategia y planificación establecida por las máximas autoridades y el Ministerio de Administración Pública. Evidencias: RES-MA-2017-8, comunicación dirigida al MAP, MA-2018-27509.</p> <p>El Ministerio de Agricultura posee un Sistema de Indicadores de Gestión Pública para las áreas: Financiera, Tecnología, Compras, Transparencia y Recursos Humanos. También se trabaja con el POA, referente a lo de la diversidad y perspectiva</p>	<p>No se ha identificado y fijado las prioridades de cambio necesarios relacionados a la estructura.</p>

<p>diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>de género. Evidencias: POA, Sistema de Indicadores.</p> <p>El Ministerio de Agricultura cuenta con varios sistemas de gestión de la información, como: TRANSDOC, SIGEF, AVACACOM, VUCERD. Evidencias: Sistema TRANSDOC, AVACOMP, Portal Web VUCERD.</p> <p>El Ministerio de Agricultura ha gestionado el Autodiagnóstico CAF. Evidencias: Matriz Autodiagnóstico CAF.</p> <p>El Ministerio de Agricultura cuenta con sistemas de administración electrónica: AVACOMP, SICOPRO, VUCERD, TRANSDOC, SIGEF. Evidencias: Sistema TRANSDOC, AVACOMP, Portal Web VUCERD, SIGEF.</p> <p>El Ministerio de Agricultura sometió la escala salarial del personal Administrativo y Agropecuario ante el MAP para remuneraciones acorde a los años y perfil del personal, para motivar e incentivar al trabajo. Evidencia: Aprobación Escala Salarial remitida al MAP MARD-2019-36263.</p> <p>El Ministerio de Agricultura cuenta con las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz a través del sistema TRANSDOC y correo electrónico institucional. Evidencias: Sistema TRANSDOC y correo institucional.</p> <p>El Ministerio de Agricultura a través del Comité de Calidad establecido por los altos directivos, demuestran el compromiso hacia la mejora continua y la innovación del Ministerio: Evidencia: Comité de Calidad,</p>	
--	---	--

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	No hay evidencia sobre comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados.
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 	<p>Las máxima autoridades del Ministerio y el gobierno central son los que se encargan de promover el cumplimiento de las leyes, pauta, objetivos y valores establecidos en la institución. Evidencia: Código de vestimenta, Código de ética, declaraciones juradas de los funcionarios.</p> <p>El Ministerio de Agricultura a través del comité de ética toma un conjunto de medidas para erradicar la discriminación. Laboran personas de diferentes cultura y pensamientos, países, discapacitados, entre otros También se ofrecen oportunidades de crecimiento profesional a los empleados que vienen desde puestos de jerarquía inferior. Evidencia: Código de Ética, Plantilla de personal del Ministerio de Agricultura.</p> <p>El Ministerio de Agricultura a través del Sistema TRANSDOC, y los correos institucionales, informa y consulta de manera periódica los asuntos claves relacionados a la institución. Evidencias: Sistema TRANSDOC y correos institucionales.</p>	

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>La institución posee lo equipos necesarios para que cada uno de sus empleados pueda desarrollar sus funciones y tareas para logro de sus objetivos. También el Ministerio a través de la Dirección de Recurso Humanos, implementan talleres de capacitaciones para dotar a los empleados de conocimientos que puedan a ayudar al desempeño de su trabajo. Evidencias: Ordenes de compras de Equipos, Listado de Evidencias de talleres.</p>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Las máxima autoridades se reúnen con los directores y encargados y estos con cada uno de su grupo de trabajo periódicamente, para discutir los objetivos logrados y evaluar el desempeño de cada uno. Evidencia: Listado y minutas de reuniones.</p>	
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura mediante la inducción al puesto y la entrega de Descripción de Puesto, se le delega responsabilidades y autoridad al empleado. También a través de la Dirección de Recurso Humanos, implementan talleres de capacitaciones para dotar a los empleados de conocimientos. Evidencias: Listado de participantes en talleres, Descripción de puesto.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>A todas las áreas de la institución se le remite y notifica las diferentes ofertas de capacitaciones internas y externas mediante el correo institucional y el sistema TRANSDOC. Evidencias: correos, fotos, lista de asistencia, comunicaciones.</p>	

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	El Ministerio de Agricultura a través de los buzones implementados en la sede central y regionales, recibe recomendaciones y propuestas de los empleados y la encuesta de clima laboral. Evidencias: Buzón de sugerencias, encuestas de clima laboral.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	La institución mediante el sistema de carrera hace remuneraciones económicas a los empleados que cumplen con sus objetivos mediante distribución de los bonos por desempeño. Evidencias: Listado de desempeño, formularios de evaluación.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	El Ministerio de Agricultura a través de la Dirección de Recursos Humanos, ofrece flexibilidad en cuanto las circunstancias personales, proporcionando ayuda económica en caso de fallecimiento de un familiar directo y los días correspondientes en caso de contraer matrimonio, fallecimiento de un familiar, permiso de estudios, etc. Evidencias: Ley 41-08 función pública donde se establece los días correspondiente en caso de fallecimientos de familiares, permisos de estudios y matrimonio, Resolución ayuda económica en caso de fallecimiento de familiar directo.	

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales	El Ministerio de Agricultura realiza reuniones con los diferentes sectores para responder a solicitudes específicas con	

<p>necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>asociaciones de productores, productores, dependencias y las sectoriales del Ministerio, para definir las políticas agropecuarias del periodo. Evidencias: Listado de participantes, POA, Plan Estratégico.</p> <p>El Ministerio de Agricultura en conjunto con el gobierno central, se reúne con las sectoriales, dependencias y altos directivos de la institución para discutir la política pública. Evidencias: POA, Plan Estratégico.</p> <p>El Ministerio de Agricultura utiliza el plan plurianual para identificar las políticas públicas relevantes concerniente a la institución. Evidencias: Plan Plurianual.</p> <p>El Ministerio de Agricultura en conjunto con el gobierno central utilizan las metas presidenciales, programas de sanidad e inocuidad, programa de infraestructura, preparación de caminos, preparación de tierras, y otros servicios. Evidencias: Sistemas de metas presidenciales, POA.</p> <p>El Ministerio involucra a los grupos de interés de las diferentes sectoriales y otras dependencias. Evidencias: Listado de reuniones.</p> <p>Los altos mando del Ministerio se reúnen de manera semanal. También el gobierno central en conjunto el consejo de ministro se reúne periódicamente. Evidencias: Minutas de reuniones, lanzamiento de resoluciones y decretos.</p>	
--	---	--

7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	El Ministerio de Agricultura mantiene alianzas con grupos de interés importantes como: la JAD, FAO, MEPYD, CEDAF, PROSOLI y otros. Evidencias: Firma de programas y acuerdos entre las distintas instituciones.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Ministerio de Agricultura participa en actividades realizadas por asociaciones profesionales. Evidencias: Premiación ADHA, encuentro de los líderes del Sector Agropecuario JAD.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	El Ministerio de Agricultura construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento por medio de su página WEB, la cual posee la sesión de Noticias, y a través de las redes sociales y portal institucional, se pueden conocer los servicios que la institución ofrece y promueve. Evidencias: Redes sociales, portal institucional.	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	El Ministerio de Agricultura posee distintos departamentos y oficina que realizan un concepto específico de marketing para sus productos y servicios. Evidencias: Dpto. de Cacao, OTCA, DIGERA.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Los grupos de interés del sector agropecuario están identificados estos son: el Ministerio de Agricultura (MARD) con todas sus dependencias, instituciones sectoriales, regionales, zonas, subzonas, áreas y productores. Evidencias: Plan Nacional Plurianual, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Plan de Compras, Presupuesto de Gastos Anual.</p>	
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Los procesos de recopilación, análisis y revisión de forma sistemática de nuestros grupos de interés se realizan por medio del Plan Nacional Plurianual, el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Anual, el Plan de Compras, y el Presupuesto de Gastos Anual. Evidencias: Estos documentos están disponibles en la página web y en la memoria anual del Ministerio.</p>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Estas informaciones se recopilan, analizan y revisan periódicamente por medio de las políticas trazadas por el gobierno central, así como por las autoridades del Ministerio. Evidencias: Los documentos elaborados del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Plan de Compras, Presupuesto de Gastos Anual.</p>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Estas informaciones son recopiladas por medio de la Memoria Anual del MARD y a través de los Informes de Seguimiento Trimestrales y Semestrales. Evidencia: Los documentos mencionados más arriba se pueden consultar en la página</p>	

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>web del MARD, así como los informes internos por áreas.</p> <p>Estos análisis se realizan por medio de este Autodiagnóstico CAF que se realiza anualmente.</p> <p>Evidencias: La evidencia se puede encontrar en la Guía CAF 2013 para la Realización del Autodiagnóstico.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La misión y visión se traducen en objetivos estratégicos y operativos propuestos al MARD cada año. Evidencias: Anualmente se presentan a las autoridades del MARD, el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA), y el Plan de Compras (PAC).</p> <p>Se involucran los grupos de interés para el desarrollo de la estrategia y de la planificación por medio de la participación e involucramiento de las instituciones sectoriales, las regionales, zonas, subzonas y áreas.</p> <p>Evidencias: La evidencia puede constatarse por medio de los talleres realizados de socialización, charlas y lista de participación de dicha socialización.</p>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evalúan por medio de los bienes y servicios que ofrece el MARD, llamados productos. Evidencias: Por medio de los Formularios recibidos de Solicitud por Beneficiario(s), la Ficha de Seguimiento. También, por medio de cronogramas de actividades realizadas de las diferentes áreas operativas del Ministerio.</p>	
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La disponibilidad de recursos se conoce anualmente tan pronto el Congreso Nacional aprueba el Presupuesto de Ingresos y Ley de Gastos Públicos de cada año. Evidencias: La publicación del referido Presupuesto de Ingresos y Ley de Gastos Públicos de cada año. Dicho documento puede ser consultado tanto en la página de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), como en la página web del MARD.</p>	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Las tareas se equilibran a partir de las políticas dictadas por la Presidencia de la República en base a los recursos disponibles cada mes y año. Evidencias: La ejecución de las tareas y actividades del MARD pueden constatare consultando la ejecución presupuestaria del MARD, publicada en su página web, así como también, a través de la rendición de cuentas anual y la memoria institucional de cada año.</p>	

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La política de responsabilidad social del MARD se elabora y desarrolla a través de un ejercicio intra e interinstitucional de análisis del sector agropecuario dominicano.</p> <p>Evidencias: Esta política está plasmada en las diferentes actividades a ejecutar de la Dirección General de Riesgo Agropecuario (DIGERA), el Seguro de Riesgo Agropecuario (AGRODOSA), el Plan de Emergencias del Sector Agropecuario 2020 – 2030, el Plan de Contingencia del Sector Agropecuario 2020, el Plan de Implementación 2020, la implementación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019-2023, el Programa de Gestión Ambiental 2019-2023, el Plan de Contingencia para el Sector Agropecuario 2019 (inundaciones y sequía), el Plan De Seguridad del MARD. DE igual manera, también se evidencia por medio de las estimaciones de los daños y afectaciones a la producción causados por fenómenos naturales, que realiza el Departamento de Gestión Agroambiental y Social, Riesgo y Cambio Climático.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>La estrategia y la planificación se elaboran tomando como punto de partida las planificaciones del gobierno central y de las máximas autoridades del MARD por medio de las políticas trazadas por estos.</p> <p>Evidencias: Como medios de verificación están el Plan Estratégico del Sector Agropecuario, el Plan Plurianual, el Plan Operativo Anual, el Plan de Compras y el Presupuesto de Gastos del MARD; estos documentos pueden ser consultados en la página web del Ministerio.</p> <p>Los objetivos estratégicos y operativos del MARD están plasmados en el Plan Estratégico del Sector Agropecuario (PEI), el Plan Operativo Anual (POA), el Plan de Compras (PCC) y el Presupuesto de Gastos del MARD.</p> <p>Evidencias: Los documentos mencionados (POA, PEI, PCC) más arriba se pueden consultar en la página web del Ministerio.</p> <p>Se han desarrollado planes y programas con objetivos para cada unidad con indicadores que establecen el nivel de cambio a conseguir.</p> <p>Evidencias: El Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Los objetivos, planes y tareas son comunicados por medio de visitas de campo, talleres de socialización y reuniones de seguimiento.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencias: Los informes técnicos, lista de participantes, fotos y comunicaciones vía email con los mismos.</p> <p>Se han desarrollado e implementado métodos para monitorear, medir o evaluar los logros de la institución por medio de los informes mensuales, trimestrales y semestrales que realiza el Dpto. de Evaluación, Seguimiento y Control.</p> <p>Evidencias: Los reportes e informes mensuales mencionados más arriba (POA, PEI, PCC).</p> <p>Se mide el rendimiento a todos los niveles por medio de la Matriz de Metas Físicas, y el seguimiento de gestión presupuestaria por medio de los indicadores de evaluación y de gestión pública.</p> <p>Evidencias: Los reportes elaborados de ambas gestiones de monitoreo y rendimiento.</p> <p>Las necesidades de reorganización y de mejora de las estrategias y métodos de planificación, se evalúan por medio los informes técnicos, y nuevas estimaciones y análisis técnicos. Evidencias: Reportes de la adquisición y equipamiento técnico de los diferentes viceministerios y departamentos para mejorar la eficiencia en los procesos.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se desarrollan capacitaciones enfocadas a los beneficiarios y/o productores. Evidencias: Los informes técnicos, y las listas de participantes y fotos.	No se posee una cultura de benchlearning.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se monitorean de forma sistemática, los indicadores internos para el cambio, así como de la demanda externa de innovación en el campo, y necesidades de cambios por medio del seguimiento la ejecución de las Metas Físicas resultado de la planificación, la Ejecución Presupuestaria y las Metas Presidenciales. Evidencias: Informes de ejecución de las Metas Físicas resultado de la planificación, de la Ejecución Presupuestaria y de las Metas Presidenciales, disponibles en la página web del Ministerio.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Las necesidades de innovación y la modernización planificada de la producción agropecuaria, y su implementación son analizadas por medio de talleres de socialización. Evidencias: La lista de participantes, informes técnicos y fotos.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	El MARD permanentemente está en la búsqueda de nuevos proyectos y de eficientizar las vías disponibles para lograr un cambio positivo en el sector agropecuario dominicano. Evidencias: En la página web se pueden consultar las diferentes descripciones de los	

	proyectos actuales y en proceso de análisis, informes de seguimiento a los programas y proyectos, calendario de estos, e informes de presupuestos sobre programas y proyectos.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Los recursos se planifican anualmente en función de los planes y programas que se van a ejecutar en cada año en particular, así como sus metas y productos. Evidencias: Las partidas presupuestarias asignadas a cada proyecto o programa, disponibles en la página web del ministerio.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se establece el equilibrio de enfoque para el cambio por medio de visitas y encuentros técnicos con los productores, levantamientos técnicos con las subzonas, zonas y regionales, así como con las sectoriales del sector. Evidencias: Informes técnicos de campo, el Plan Operativo Anual (POA), Plan de Compras (PCC) y el Presupuesto.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se promueve el uso de herramientas tecnológicas para la administración electrónica con fines de eficientizar los procesos. Evidencias: Informes y documentaciones disponibles en la página web y en las unidades correspondientes.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>La institución tomando como base nuestros grupos de interés y las necesidades detectadas en nuestros empleados, desarrolla un plan de capacitación a raíz del cual aplicamos charlas, cursos, talleres y diplomados con la finalidad de dotar a estos, de los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones, acorde a la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias: Plan anual de Capacitación. Listas de Participación.</p> <p>Actualmente la institución cuenta con políticas de gestión de recursos humanos en donde considera la flexibilidad de horario, aplicamos lo que establece la ley No. 41-08 de función pública con relación a las licencias/permisos por paternidad y maternidad y de excedencia. Por otro lado, ofrecemos igualdad de oportunidades sin tomar en consideración diversidad de géneros, cultura o personas con discapacidad.</p>	<p>No disponemos de una política para la elaboración de la planificación anual de recursos humanos.</p>

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Evidencias: 1. Listado de Registro y control asistencia. 2. Manual de Inducción. 3. Informe de intensión de inclusión de discapacitados.</p> <p>Actualmente contamos con un Plan de Incentivos Monetarios en cual tenemos establecidas una política clara de remuneración y recompensa para los servidores.</p> <p>Evidencias: 1. Plan de Incentivos Monetarios aun no socializado.</p> <p>Se realiza la evaluación de Desempeño por metas y resultados, en el cual se le otorga una remuneración de acuerdo con la calificación obtenida.</p> <p>Evidencias: Evaluación de desempeño. Plan de Incentivos Monetarios.</p> <p>Contamos con un Manual de Descripción de Puestos, en espera de aprobación por MAP</p> <p>Evidencias: Manual de Descripción de Puestos</p> <p>Atendiendo a las necesidades de recursos humanos en algunos casos, disponemos de servicios online y espacios dentro de la</p>	<p>No aplicamos el subsistema de reclutamiento y selección de personal</p> <p>No se realiza el proceso de selección y planes de desarrollo de personal.</p>
---	---	---

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>institución para ofrecer la formación al personal. Evidencias: 1. Convenio de formación con INFOTEP. 2. Listado de participantes.</p>	<p>No se ha implementado este proceso.</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Hasta el momento estamos recopilando las informaciones necesarias en el Sistema AVACOMP de Recursos Humanos para de esa manera poder tener las capturas de datos de los empleados. Evidencias: AVACOMP, SASP.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Contamos con un Plan Anual de Capacitación, enfocado mayormente en áreas administrativas y de apoyo, que incluye acuerdos con Instituciones Nacionales e Internacionales. Evidencias: Acuerdo con INFOTEP, INAP, CAPGEFI.</p>	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		<p>No existe evidencia de una estrategia para desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y desarrollo.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Desarrollamos actividades a nivel nacional e internacional con la finalidad de potencializar el liderazgo y competencias de nuestro personal directivo Evidencias: Congresos Encuentros con directivos y socios/colaboradores.</p>	<p>No contamos con este programa para todos los sectores.</p>
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Realizamos un proceso de inducción a los empleados de nuevo ingreso con el propósito de orientarlos a nivel general Sobre la institución y los servicios que ofrece.</p> <p>En cuanto a la tutoría es responsabilidad de cada supervisor ofrecerle las orientaciones correspondientes y el soporte necesario para el desarrollo de sus funciones. Evidencias: Manual de Inducción, Listas de asistencias a la inducción y entrega de materiales.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No Tenemos políticas de promoción.</p>
<p>7. Desarrollar y promover 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>No tenemos métodos modernos de formación.</p>

8. Planificar 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.		No hemos incluido en esta capacitación a los funcionarios de mayor jerarquía.
9. Evaluar 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 de la monitorización y del análisis costo/beneficio.		No evaluamos el impacto de los programas de formación en términos de costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia que se revise y promueva carreras para las mujeres y se desarrollen planes en concordancia

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Hacemos encuentros con frecuencia para motivar los equipos de trabajo Evidencias: Reuniones y encuentros con el personal por departamento.	No damos seguimiento a la motivación realizada para el trabajo en equipo.
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).		No se hace a creado un entorno que propicie un brainstorming.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.		No hay sindicatos.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Actualmente estamos realizando la evaluación por metas y resultados, con esta podemos medir los cumplimientos de las	

	tareas asignadas entre acuerdos con el directivo y empleado. Evidencias: Acuerdo de Desempeño por metas y resultados.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Actualmente estamos en proceso para realizar la Encuesta de Clima Laboral a los empleados Evidencias: Circular, Comunicación para ejecución de la Encuesta Clima.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No se evidencia que los empleados tengan la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los Recursos Humanos.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Contamos con una Unidad médica compuesta por 26 empleados y varios doctores y cumplimos con los requerimientos de la seguridad Laboral, Evidencias: Espacio físico y equipos de la Unidad Médica, Libro récord de consultas, Operativos médicos Extintores, rutas de evacuación señalizados.	No tenemos los registros de consulta sistematizados. No tenemos control estadístico de los padecimientos de los empleados ni inventario de medicamentos. No existe un plan de seguridad laboral aprobado.
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Ofrecemos la posibilidad de adaptar el horario de trabajo en función de las necesidades particulares, como enfermedad, maternidad, entre otras y de igual forma la capacitación. Evidencias: Reloj Biométrico donde se visualizan los diferentes horarios.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No tenemos una política enfocada en este punto.
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Actualmente se ofrecen incentivos no monetarios adicionales, que incluyen a todos los diferentes servidores de los grupos ocupacionales. Ofrecemos la posibilidad de adaptar el horario de trabajo en función de	

	<p>las necesidades particulares, como enfermedad, maternidad, entre otras y de igual forma la capacitación.</p> <p>Evidencias: Plan de incentivos monetarios y no monetarios.</p>	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	El Ministerio de Agricultura como entidad reguladora del Sector Agrícola, cuenta con apoyo de todas las instituciones de la sociedad civil, privada y pública del Sector Agropecuario, entre las que se pueden destacar: La Junta Agroempresarial (JAD), Patronato de Ganaderos, FEDA, INDOCAFE, CONALECHE, CONIAF, IDIAF, IAD entre otros. EVIDENCIA: La Junta Agroempresarial (JAD), Patronato de Ganaderos, entre otros.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Actualmente existen acuerdos para fortalecer la calidad e inocuidad de los productos dominicanos con Organismos Internacionales tales como la FAO, IICA, IVIS, acuerdo de cooperación con el Organismo Dominicano de Acreditación entre otros. EVIDENCIA: Acuerdos firmados	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con	Existen leyes que crean consejos presididos por el Ministerio de Agricultura en	

otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	cooperación con organizaciones del sector. EVIDENCIA: Leyes Orgánicas que lo establecen.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Mediante el sistema de Gestión de Metas Presidenciales se monitorea el cumplimiento con las metas definidas por todas las instituciones del sector a las que el ministerio da seguimiento. EVIDENCIA: Sistema de Gestión de Metas.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se ha identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se ha definido responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se ha explorado el aumento capacidades organizativas
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se realiza benchlearning y benchmarking.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se hace mediante el sistema de Compras y Contrataciones Públicas. EVIDENCIA: página Web portal transaccional de la dirección general de contrataciones publicas	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	El Ministerio de Agricultura cuenta con un manual de funciones y una estructura organizativa. También contamos con manual de procedimientos. Evidencia: Organigrama del Ministerio de Agricultura, Manual de funciones, Procedimientos del MARD.	

<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se animan activamente a los ciudadanos a que expresen sus necesidades, quejas, sugerencias a través de la línea 311 y buzones de quejas y sugerencias de los ciudadanos. Evidencia: Portal web línea 311, buzones instalados en sede central y regionales.</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>En el ministerio de agricultura realizamos encuestas a los ciudadanos para tomar en cuenta su opinión en la toma de decisiones y mejora de nuestros servicios y también creamos un omite de calidad, comité mixto para seguridad y medioambiente. Evidencia: Encuestas Realizadas, Resolución de Comité de Calidad y resolución de comité mixto.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>En el Ministerio de agricultura se recolectan las sugerencias semanalmente de los buzones y se registran en el formulario de apertura y si se encuentra una sugerencia se le da una respuesta al ciudadano y crea un reporte. Las encuestas se realizan personalmente, vía online y telefónicamente. Evidencia: Informe de apertura de buzón de sugerencias, reporte de respuesta, reporte de resultado de encuestas.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se asegura la transparencia en el Ministerio de Agricultura aplicando la ley 200-04 de libre acceso a la información pública. Se publican los informes, proyectos, gastos y nominas colgados en el portal web del Ministerio de agricultura. Evidencias: Portal Web y portal de transparencia.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de</p>	<p>El Ministerio de Agricultura, a través de la carta de compromiso al ciudadano, se encarga de medir los atributos de calidad comprometidos en esta, mediante la</p>	

residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	realización de encuestas. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	En el Ministerio de Agricultura los ciudadanos pueden revisar la carta de servicios ofrecidos a través del portal web y la carta compromiso al ciudadano. Además hacer uso de las redes sociales como instagram donde se publica información de nuevas iniciativas, programas y proyectos donde los ciudadanos interactúan y pueden solicitar información o se les guía donde buscar la información de los servicios. Evidencia: Portal Web, Redes Sociales, Carta Compromiso al ciudadano	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se evidencia información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La gestión financiera esta alineada por medio de la planificación presupuestos por productos. Evidencia: Planificación presupuestos por productos, programación Financiera.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Las decisiones financieras están a cargo de la Máxima autoridad en colaboración con los departamentos auditores se revisa si hay un riesgo financiero. Evidencia: Unidad de auditoria	

	de la Contraloría General de la Republica, Departamento de análisis y gestión Operativo	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia a través del sistema de gestión financiera (SIGEF) Evidencia: Resultados de evaluaciones SIGEF	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Contamos con el Comité de Compras para asegurar la gestión eficaz y ahorrativa de los recursos financieros y el SIGEF. Evidencia: Decretó de Comité de compra y SIGEF	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Nuestro presupuesto está contemplado para programar actividad en obras, proyectos y la ejecución del mismo debe ser plurianual y por resultados. Evidencia: Presupuesto Plurianual	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El Ministerio de Agricultura tiene delegado y descentralizado las responsabilidades financieras mediante el manejo del SIGEF que es por roles de usuarios y nos permite controlar el mismo. Evidencia: Sistema SIGEF.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Los mismos se ejecutan en base a concursos de compras donde participan diferentes proveedores y el de mejor oferta es el elegido tomando en cuenta mejor precio y calidad del producto. Evidencia: Licitación de compras, ejecución presupuestaria mensual.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se elaboran informes de ejecución presupuestaria. Evidencia: Informes de ejecución presupuestaria, indicadores de metas de productos.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura, posee AVACOMP, que maneja toda la información financiera, administrativa y de Recursos Humanos. Sistema este que nos permite mantener en orden todas estas áreas, además de monitorear las diferentes aplicaciones que inciden en los Departamentos. Evidencias: Sistema AVACOMP.</p>	
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>El Ministerio cuenta con el sistema SICOPROD, “siembra, cosecha y producción”, el cual permite obtener información estadística de las subzonas, zonas y regionales de los diferentes rubros que se producen en el país, para finalmente procesar toda la información en la sede central y alimentar los diferentes sistemas estadísticos que maneja Economía Agropecuaria y Seguimiento. Evidencias: Sistema SICOPROD.</p>	
<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Todos los procesos y sistemas de información tienen control de acceso, los cuales proveen seguridad para los usuarios de los mismos. Evidencias: Formularios de solicitud de sistemas para usuarios, con la información del departamento y firma del superior inmediato, quien solicita los sistemas necesarios para el desarrollo de su labor.</p>	
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento</p>	<p>El Ministerio de Agricultura cuenta con el sistema TRANSDOC y el correo institucional para difundir información y que</p>	

<p>relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>los empleados estén al tanto: Evidencias: Sistema TRANSDOC, Correo Institucional. El intercambio de conocimiento entre el personal se asegura a través de Manual de Normas y Procedimientos, entrenamiento y talleres de las diferentes aplicaciones y software que tiene La dirección de TIC.</p> <p>Evidencias: Manual de Normas y Procedimientos, lista de asistencia a los entrenamientos y talleres.</p> <p>Se garantiza el intercambio de información con los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible, en el portal tenemos disponible, proyectos, noticias, enlaces y servicios en línea.</p> <p>Evidencias: Portal web del Ministerio de Agricultura.</p> <p>La información se retiene por medio de las carpetas de repositorios, los cuales usamos para guardar dichos contenidos, que genere un empleado, además con la implementación de OFFICE 365, la información estará mucho más respaldada.</p> <p>Evidencias: Carpeta de Repositorio y OFFICE 365.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Cada área del Ministerio es correspondiente con diseño tecnológico para desarrollar una gestión de la información adecuada, dicha</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento 	<p>gestión se lleva a cabo de acuerdo con la NORTIC, (normas de tecnología de la información y comunicación), Evidencias: certificación bajo las normas NORTIC, E1, A4, A3, A2.</p> <p>Si se asegura dependiendo del puesto ocupacional de cada persona, tienen acceso a los sistemas como AVACOMP que maneja cuentas financieras, administrativas y RR. HH. SICOPROD, sistema que permite obtener información desde las Regionales Agropecuarias para procesarlas en la sede central, este sistema maneja los datos estadísticos que procesa el Departamento de Economía; además, TRANSDOC, para manejo interno de forma segura de la información y comunicación. Evidencias: Sistemas AVACOMP, SICOPROD y TRANSDOC.</p> <p>Esta se aplica creando los procesos mediante análisis y estudio de factibilidad, de costo, tiempo y recursos. Se desarrolla mediante evaluaciones, periódicas. Evidencias: formulario de evaluación, encuesta de usuarios.</p>	<p>No se implementa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.</p>
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las actividades formativas y de mejora 	<p>Se implementa mediante cursos y talleres de capacitación.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes, certificados.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados 	<p>Se crean las políticas apropiadas para manejo de los comités que inciden en el ministerio.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 	<p>Se monitorea las redes y se vigila que no haya contingencia, esto se realiza dándole mantenimiento tanto a las mismas.</p>	
<p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>Todos los sistemas y/o procesos están integrados de forma que puedan ser utilizados de manera mucho más eficiente, por ejemplo, tenemos los sistemas, "SICOPROD", "BIOAGRO", "VUCE", "EL SISTEMA QUE SE DESARROLLO PARA INOCUIDAD", todos ellos trabajan de manera integrada.</p> <p>Evidencias: los sistemas más arriba mencionados.</p>	
<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Se ofrecen servicios online, a través del VUCERD.</p> <p>Evidencias: Portal web del Ministerio.</p>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>La dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, "TIC", uno de los objetivos principales es mantenerse innovando y actualizando, tanto en cuanto a los software y hardware adquirido como en la preparación de los recursos humanos que dispone.</p> <p>Evidencias: Actualización de sistema operativos; Adquisición de nuevos equipos.</p>	

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Certificados y certificaciones del personal de TIC.</p> <p>Si mediante el retiro tanto de cartuchos como de tóner, en los Departamentos y depositando los mismos en un área diseñada para ellos.</p> <p>Evidencias: Formulario de retiro de cartuchos y tóner, formularios llenos con los datos de quien los entrega.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y</p>	<p>El Ministerio de Agricultura esta diseminado en todo el territorio nacional. Evidencias: Edificio Sede Principal, 8 regionales, 29 Zonas y 134 Sub-Zonas.</p> <p>La mayoría de los Departamentos tiene a su disposición equipos mobiliarios y tecnológicos para el desarrollo de sus actividades y cuenta con espacios físicos aptos para ejercer sus funciones. Evidencias: listado de activos fijos; órdenes de compra.</p> <p>La entidad mantiene un control del mantenimiento de la infraestructura física</p>	<p>No se ha readecuado y Equipado las Regionales, Zonas y Sub-Zonas y mejorar los equipos mobiliarios y tecnológicos de las Direcciones que no han sido intervenidas.</p> <p>No está descentralizado el mantenimiento de la infraestructura física del interior en las Regionales,</p>

<p>materiales usados.</p>	<p>mediante el Departamento de Ingeniería, sobre el cual se emiten reportes mensuales de mantenimiento y reparación. Evidencias: Organigrama Institucional, Reportes Mensuales, Contratos de mantenimiento de Planta Física.</p>	<p>para que haya mejor operatividad. El departamento de Ingeniería manejaría la Sede del Distrito Nacional, Proyectos Especiales y se encargará de dar soporte a las regionales en los proyectos de envergadura.</p>
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La institución cuenta con políticas definidas al respecto, un área de Transportación que se encarga de gestionar el mantenimiento de los vehículos, 2- Cuenta con un sistema de generación de emergencias, compuesto por dos plantas eléctricas de 750 KW, y una planta eléctrica de 50 KW. 3-Realizó por medio de la Comisión Nacional de Energía una Auditoría Energética para eficientizar su uso en la Sede Central. Evidencias: Documentos de mantenimiento de vehículos, documentos de mantenimiento eléctrico, Órdenes de Compra, Auditoria Energética.</p>	<p>No se ha nombrado un Gestor, para garantizar el uso eficiente de la energía eléctrica, y trabajar en la reducción del consumo y continuar la aplicación del plan de eficientización energética en la Sede Principal. 3-Seguir equipando el Taller de Mecánica del Ministerio, para dar los servicios básicos, y de esta manera evitar contratar compañías externas.</p>
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>La entidad cuenta con 126 parqueos para empleados, 159 parqueos para visitantes, 8 parqueos para descarga y 05 parqueos soterrados. Así como, rampas para personas con discapacidad. Evidencias: Vista panorámica de los parqueos y rampas para discapacitado.</p>	<p>No contamos con accesibilidad para personas con discapacidad en el 2do. del Ministerio en la sede principal y no tenemos habilitados baños para personas con discapacidad. Aunque en el Ministerio existe accesibilidad para las personas con discapacidad en el 1er. Nivel, se debe trabajar en el acceso de personas con discapacidad.</p>
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>La institución tiene desarrollada una política integral para la gestión de activos físicos y las revisiones periódicas por las áreas de control. Evidencias: Almacén de activos fijos, Auditores de Control y Contabilidad. La entidad cuenta con zafacones para la</p>	<p>No se Implementa el Sistema de la 3R's (Rehusar, Reducir y Reciclar).</p>

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>clasificación de la basura, según su tipología, y también con un centro de acopio para la basura.</p> <p>La Sede Principal colinda con la Urbanización Los Jardines del Distrito Nacional, donde tiene a disposición facilidades para la Comunidad. Evidencias: Farmacia del Pueblo con acceso a la Comunidad, Construcción de un Play de Baseball, Acceso a Cajero Automático en horas laborables, Iluminación del perímetro del Ministerio.</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>El Ministerio de Agricultura tiene identificado y documentados sus procesos clave y operativos. Evidencia: Mapa de Procesos, Manual de procedimientos del MARD</p> <p>En cada procedimiento se tienen identificados los responsables de cada actividad dentro de los procesos. Evidencias: Procedimientos documentados del MARD.</p>	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de</p>	<p>Los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos a través del Plan estratégico del MARD. Evidencia: Plan Estratégico Institucional</p> <p>Los empleados y grupos de interés se involucran en el diseño y mejora de los procesos en base a la medición de s eficacia, eficiencia y resultados por medio de encuestas a los empleados se levantan los procesos y se realizan reuniones para mejorar y simplificar los procesos de trámites y servicios. Evidencia: listado de reuniones, documentos de simplificación, correos de revisión.</p> <p>Se asignan recursos para los procesos en función de la importancia relativa con la consecución de los fines estratégicos a través del plan operativo anual. EVIDENCIA: Plan Operativo Anual, Plan de Compras.</p> <p>Los procesos para tramites y servicios de la institución se están simplificando y se cuenta con levantamiento y simplificación de 9 servicios los cuales ya fueron simplificados, socializados y se está trabajando para colocarlos en línea. Evidencia: Diagnostico de situación de los procesos, documentos simplificados, flujogramas, listado de reuniones, etc.</p> <p>Se implementados indicadores para monitorizar la eficacia de los procesos con</p>	<p>No se analiza y evalúan los procesos, riesgos y factores críticos de éxito.</p>
--	--	--

<p>resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>la creación de la carta compromiso al ciudadano. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>En el ministerio de Agricultura monitorizamos y evaluamos las TIC, las cuales son de gran importancia ya que inciden con relación a los grupos de interés e impactan directamente en las funciones de este ministerio SICOPROD sistema de información de las regionales por medio de la cual se manejan datos estadísticos que maneja economía. AVACOMP maneja cuentas financieras, administrativas y RR.HH. EVIDENCIAS: sistemas SICOPROD, AVACOMP, Portal Web del Ministerio de Agricultura.</p>	<p>No innovamos los procesos basado en continuo benchlearning.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).</p>	<p>Se han identificado los productos y servicios en los procesos nucleares o claves del Ministerio de Agricultura en el Mapa de Procesos. Evidencia: Mapa de Procesos del MARD.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de</p>	<p>Se han involucrado a los ciudadanos por medio de encuestas acerca de los servicios y productos del Ministerio de Agricultura. Evidencia: informe de Encuestas de satisfacción.</p>	<p>No se ha diseñado mejorado los servicios tomando en cuenta los resultados de las encuestas.</p>

diversidad, etc.).		
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se involucran los ciudadanos en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos.
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se involucra a los ciudadanos en la prestación de los servicios.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No involucramos a los ciudadanos en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios.
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Se asegura que la información sea adecuada y fiable a la vez este accesible a los ciudadanos por medio del portal web del ministerio de Agricultura y las redes sociales. Evidencia: portal Web y redes sociales de la institución.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	El Ministerio de Agricultura cuenta con un horario accesible para todo el público de 8 a.m. a 4 p.m., que se puede visualizar en el portal web y en las redes sociales del Ministerio. Evidencias: Portal Web, Redes Sociales.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El Ministerio de Agricultura cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información el cual de respuesta a las quejas de la línea 311, respuestas a solicitudes de información de los ciudadanos, cuentan con un sistema de informes de quejas, reclamaciones y sugerencias. Evidencias: Línea 311, instalaciones de la OAI en el MARD,	

	informes de respuestas, portal de transparencia.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	El Ministerio de Agricultura tiene definido la cadena de prestación de los servicios a la que la organización pertenece al sector agropecuario según ley No. 8 de 1965 que determina las funciones del Ministerio de Agricultura. EVIDENCIA: ley No.8 de 1965	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Los procesos se han coordinado con la DGA para el uso de la plataforma de tecnologías VUCE. EVIDENCIA: portal de DGA sección Instituciones participantes	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se ha desarrollado el sistema VUCE (Ventanilla Única de Comercio exterior). EVIDENCIA: acuerdo con DGA	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se realizan encuentros con organizaciones del sector tanto nacional como internacional para mejoras de procesos agrícolas. (Asambleas, conversatorios, reuniones, visitas) EVIDENCIA: Se levantan actas y listado de participantes	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Creamos grupos de trabajo con las organizaciones del sector agropecuario para solucionar problemas del sector agrícola. EVIDENCIA Listado de reuniones Convocatoria	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Compartimos servicios y hemos desarrollado procesos entre la DGA y se involucran varios departamentos en los procesos para servicios de importación y	

	exportación con la Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE EVIDENCIA: Portal Web VUCERD	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se está implementando las autoevaluaciones CAF y NOBACI EVIDENCIA: Autoevaluación CAF Auditoria NOBACI	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Se han realizado encuestas de satisfacción en cuanto la amabilidad de empleados. En los resultados de las últimas encuestas realizadas se han obtenido una percepción muy buena de satisfacción con un resultado de 95 %. Evidencia: Informe de Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana realizada al Ministerio de Agricultura”, correspondiente al mes de agosto 2019, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. Informe de encuestas de satisfacción en los servicios de importación y exportación realizados en noviembre de 2019 y informe de encuestas	

Comentado [VLLM1]:

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>realizadas a través de VUCERD en julio 2020.</p> <p>Los Ciudadanos pueden participar y dar sus sugerencias y quejas a través de los buzones de sugerencia los cuales están disponibles en las 8 regionales y la sede central. Evidencias: Buzones instalados, Formulario de apertura de buzones, informe de sugerencias.</p> <p>El Ministerio de Agricultura esta accesible a los ciudadanos contando con una sede principal en santo domingo y 8 zonas regionales con sus subzonas. La ubicación de la institución esta accesible al transporte publico frente a una parada de metro y parada ONSA el horario de 8:00 a.m. -4:00 p.m. Las instalaciones cuentas con parqueo para personas discapacitadas y en la entrada contamos con una rampa para discapacitados. La mayoría de los servicios son gratuitos y los servicios de exportación e importación de productos tienen costos accesibles disponibles en la ventanilla única de comercio exterior VUCERD. Evidencias: Instalaciones, Dirección en la página Web, Redes Sociales, Sistema VUCERD.</p> <p>Para dar Cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y al Decreto No. 130-05 que aprueba su Reglamento de Aplicación, se pone a disposición de los ciudadanos los contenidos de transparencia considerados en esta. Evidencia: Pagina del Ministerio de Agricultura. Oficina de Libre Acceso a la Información.</p>	<p>No contamos con un acceso al segundo nivel de las instalaciones de la sede principal para personas con discapacidades.</p>
--	---	---

<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En la institución se cuenta con diferenciación de las diferentes necesidades de los clientes/ciudadanos basada en edad, género la cual se mide a través de las metas físicas de a institución. Se hacen las metas físicas para los servicios en los cuales se define cuantas mujeres y hombres serán beneficiados con cada capacitación o productos de los que se ofrecen en el Ministerio de Agricultura. Además, contamos con una Oficina Sectorial de la Mujer donde se promueve la visibilidad, inclusión y reconocimiento del aporte de las mujeres en las unidades productivas agropecuarias familiares y producción de alimentos primarios para el año 2020 según metas físicas se beneficiaron 200 hombres y 80 mujeres y Asistencia técnica a mujeres jóvenes y adultas que participan en acciones del Módulo del MA en Ciudad Mujer para el año 2020 se realizaron 8 talleres en cual se beneficiaran 80 mujeres. Evidencias: Plan Operativo 2020 y Lista de participación de mujeres en OSAM.</p> <p>Los ciudadanos reciben la información disponible en cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés del Ministerio de Agricultura a través de la página Web y Redes Sociales. La satisfacción General del Ministerio de Agricultura según encuesta</p>	<p>No medimos en productos y servicios el cumplimiento con los estándares de calidad en tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental.</p>
---	--	---

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>realizada en septiembre de 2019 fue de 92.6% de usuarios están satisfechos. Evidencias: Portal Web del Ministerio de Agricultura, Informe de Encuesta Realizada en septiembre 2019.</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Los ciudadanos reciben correcta información a través de las redes sociales y pagina web del Ministerio de Agricultura y vía telefónica. Evidencias: Pagina web del Ministerio de Agricultura, Redes sociales: Instagram, Twitter, Facebook, YouTube.</p>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se realizan encuestas de percepción a los ciudadanos y además los ciudadanos pueden brindan su opinión a través de redes sociales, buzones de sugerencias. La participación de los ciudadanos en redes sociales está disponible todos los días y las encuestas a los ciudadanos se está realizando para carta compromiso al ciudadano trimestralmente a los servicios de importación y exportación. Evidencias: Redes Sociales, Informes de encuestas Realizadas</p> <p>El resultado al nivel de confianza o fiabilidad de los servicios prestados para exportación son 87% y para importación 79% según encuesta realizada en noviembre de 2019</p>	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos, procesos y toma de decisiones</p>	<p>No medimos el grado de implicación que tienen los grupos de interés en la toma de decisiones.</p>

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>se realiza en base a reuniones con los sectores, talleres, charlas según el proyecto, servicio o plan a ejecutar. Además, El Ministerio de Agricultura para realizar su plan operativo y plan estratégico lo realiza teniendo en cuenta los sectores y dependencias del sector agropecuario</p> <p>Evidencias: Listas de asistencia, fotos.</p> <p>Contamos con 2 buzón de sugerencias del ciudadano en sede central y 1 en cada una de las 8 regionales. Solo se ha recibido una sugerencia en la regional de San Juan donde indicaban colocar bandera del Ministerio de Agricultura y ya se colocó. Evidencias: Registro de apertura de buzones e Informe de sugerencias.</p> <p>Se está trabajando en la digitalización de los servicios. Se cuenta con 9 servicios simplificados para colocar en línea y se está trabajando en el sistema de digitalización para ellos. También, contamos con dos servicios en el sistema de ventanilla única de comercio exterior VUCERD y el sistema TRANSDOC (Sistema de Transparencia Documental) que tiene como objetivo la elaboración y manejo de correspondencia a nivel interno y externo en la institución.</p> <p>Evidencias: Procedimientos simplificados de los nueve servicios, 9 flujogramas, formularios para servicios en línea, sistema VUCERD, Sistema TRANSDOC.</p> <p>contamos con una Oficina Sectorial de la Mujer donde se promueve la visibilidad, inclusión y reconocimiento del aporte de las mujeres en las unidades productivas agropecuarias familiares y producción de</p>	
---	---	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>alimentos primarios para el año 2020 según metas físicas se beneficiaron 200 hombres y 80 mujeres y Asistencia técnica a mujeres jóvenes y adultas que participan en acciones del Módulo del MA en Ciudad Mujer para el año 2020 se realizaron 8 talleres en cual se beneficiaran 80 mujeres. Evidencias: Lista de Participación a Talleres, plan operativo anual, fotos.</p> <p>El departamento de seguimiento de control y evaluación, realizan revisiones e informe de seguimiento al POA en el cumplimiento de las metas establecidas para verificar el grado de cumplimiento de estas trimestralmente. Evidencia: Informe de seguimiento al cumplimiento de metas.</p>	
---	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El ministerio de agricultura cuenta con horarios de atención a los usuarios de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. para todos sus departamentos y regionales. Evidencias: Pagina Web del Ministerio de Agricultura.</p>	
<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura tienen tiempos establecidos según cada servicio y esta información la pueden verificar en el portal web. Evidencias: Portal Web del Ministerio de Agricultura.</p>	<p>No estamos midiendo el tiempo que tardan los servicios en ser brindados.</p>
<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>La mayoría de los servicios del Ministerio de Agricultura se brindan de forma gratuita, y hay otros como los servicios que tienen que</p>	

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>ver con permisos de importación y exportación tienen un costo establecido. Evidencias: Portal Web del Ministerio de agricultura y en la página sistema de ventanilla única VUCE RD.</p> <p>Las informaciones acerca de la gestión de los distintos servicios del Ministerio de Agricultura, se encuentra disponible en el portal web. Evidencias: Portal Web del Ministerio de Agricultura.</p>	
---	---	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura cuenta con redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube) y la página web como canales de información: Evidencias: Redes sociales, portal web del Ministerio.</p>	<p>No estamos midiendo la eficiencia de los canales de información.</p>
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>El Ministerio de agricultura, realiza la publicación de sus informaciones de manera permanente, a través del Portal Web, redes sociales y vía telefónica. Evidencias: Redes sociales, portal web.</p>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo, en coordinación con las áreas de Servicios, realizan revisiones del cumplimiento de las metas establecidas para verificar el grado de cumplimiento de estas. Además de reuniones y socialización con los sectores agropecuarios del POA y Plan Estratégico. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA),</p>	

4. Número de actuaciones del Defensor Público.	Plan Estratégico. El Ministerio de Agricultura cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la Información donde se cuenta con las estadísticas de quejas, denuncias a través de la OAI o línea 311 de atención al ciudadano. Evidencias: Informe de Gestión y Estadísticas de OAI trimestral.	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	En los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información se cuenta con un comité de ética, una oficina de libre acceso a la información, línea 311 damos cumplimiento a la ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y Decreto No.130-05 que aprueba su Reglamento de Aplicación. Evidencia: Portal Web del Ministerio De Agricultura, Comité de Ética, Línea 311.	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Las quejas se procesan en un plazo máximo de 15 días y se registran a través del formulario de apertura de buzones y las que se reciben a través de la OAI. Se realizan informes a través de la OAI los cuales están disponibles en el portal del Ministerio en la sección de transparencia. Evidencias: Portal Web, Informes de Gestión y Estadísticas OAI Trimestral.	No se evidencia número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso.

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se cumple con los estándares publicados de los servicios en cuanto a requisitos legales los ciudadanos se pueden informar a través de la página web del Ministerio de Agricultura y a través de la página del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCERD. Evidencias: Sistema VUCERD, Portal Web de la Institución.</p>	
---	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>A través del manual de inducción hacemos de conocimiento la misión, visión y valores o cultura organizacional. Evidencias: Manual de Inducción. Listas de participación.</p> <p>Realizamos con frecuencia encuentros, charlas, talleres con el propósito de realizar mejoras en la institución. Evidencias: Relaciones de Participantes.</p>	<p>No existe encuesta de percepción.</p> <p>No lo hacemos de forma constante.</p>

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Realizamos encuentros sobre charlas de ética pública. Evidencias: Listas de Participación.</p> <p>El MA ha asumido el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y colaboradores, realizando operativos médicos, odontológicos, visión y diferentes pruebas como la del COVID-19 Evidencias: Listado de participantes.</p>	<p>No existen mecanismos de consulta y dialogo.</p>
---	---	---

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>La máxima autoridad se reúne semanalmente con sus directivos para evaluar el rendimiento global de la organización. Evidencias: Minutas de las reuniones.</p> <p>Contamos con un Manual de Descripción de Cargos y realizamos la evaluación de desempeño por factores. Evidencias: Manual de cargos. Formularios de evaluación de desempeño.</p>	<p>No disponemos de procesos escritos.</p>

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Contamos con Plan de incentivos monetario para reconocer la calidad y el esfuerzo del trabajo de los servidores públicos. Evidencias: Plan de Incentivo Monetario.</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Tenemos la responsabilidad de cumplir con los distintos indicadores de gestión para alinearnos a las exigencias de las metas institucionales y presidenciales. Evidencias: Avances del SISMAP, NOBACI, OPTIC, Transparencia, entre otros.</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Realizamos encuentros con ánimos de minimizar los conflictos de interés. Evidencias: Listas de participación en charla.</p> <p>Cumplimos con las políticas establecidas en términos de la conciliación de la vida personal y laboral. Evidencias: Disponemos de varios horarios. Planes de salud.</p> <p>Hay accesos para los colaboradores a los servicios, planes y programas institucionales Evidencias: Plan de capacitación.</p>	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	El Ministerio de Agricultura cuenta con un plan de Seguridad y Salud en el Trabajo que incluyen la disposición de lugar de trabajo y las condiciones ambientales. Evidencias: Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019-2023.	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No existe de manera sistemática el plan de carrera. No existe una política que permita motivar y empoderar los empleados. No existe un plan de capacitación dirigido a lograr los objetivos estratégicos de la organización.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	Existen indicadores de comportamiento de las personas. Evidencias: Reloj Biométrico. Cálculo de rotación de la persona índice de Absentismo en SEDE. Se realizará una encuesta de clima laboral donde participaron 364 empleados. Evidencias: Lista de encuestados	No tenemos reloj biométrico aun en las regionales.

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Contamos con los resultados de las evaluaciones de desempeño por factores. Evidencias: Listado de evaluaciones de desempeño por factores.</p>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>		<p>No se evidencia el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>		<p>No contamos con un sistema donde podamos obtener el nivel de uso de las tecnologías.</p>
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>		<p>No contamos con indicadores de medición que nos permita ver la eficiencia de las formaciones realizadas.</p>
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>		<p>No se hemos medido la percepción de la sociedad sobre nuestro Ministerio.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No tenemos datos cuantitativos.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>No tenemos datos cuantitativos con relación a casos reportados.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Participamos activamente en respuesta a los diferentes requerimientos de las instituciones del Estado Dominicano. Evidencias: Comunicaciones, invitaciones, convocatorias y otros.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.I. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>La institución consta con contenido que es cargado en la página y red social sobre sus actividades. Evidencias: Contenido digital de la Web y redes sociales.</p> <p>Se considera con una percepción positiva, con las jornadas de reparación y construcción de caminos vecinales y rurales en las distintas zonas de producción agrícola de nuestro país. Evidencias: Jornadas de reparación y construcción de caminos vecinales y rurales.</p>	<p>No se evidencia el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los clientes externos.</p> <p>No se ha observado ningún programa con enfoque en la gestión de los recursos medioambientales.</p>

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en 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>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>La institución realiza ruedas de prensa en las que se transparenta e informa sobre los procesos del Ministerio respecto a temas que afectan o influyen en el desarrollo social y de las masas. Evidencias: Ruedas de prensa cargadas a la página web y redes sociales.</p> <p>La institución hace publicaciones de procesos de licitaciones públicas y mensajes de felicitación por fechas festivas y especiales dentro del quehacer agrícola y agropecuario. Evidencias: Licitaciones públicas, afiche de felicitación.</p>	<p>No se evidencia la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en varios ámbitos.</p> <p>No se evidencia ninguna percepción de la participación de la organización en la comunidad.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de</p>	<p>En la institución se observan esfuerzos por fomentar el hábito de reciclaje y buena gestión del papel, a través de un taller realizado.</p>	<p>No se evidencia proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de</p>

<p>las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</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>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>También la institución cuenta con buenos suministro de agua y electricidad. Evidencias: Circulares informando realización de talleres.</p> <p>El Ministerio de Agricultura realiza distintas reuniones y actividades con autoridades tanto del sector agrícola, como del sector político y mediáticos, realizadas en el despacho del ministro y el salón multiuso. Evidencias: Fotos, portal web y redes sociales.</p> <p>El Ministerio de Agricultura cuenta con su equipo de comunicación para coberturas y los medios de comunicación se hacen eco de las actividades e informaciones concernientes a la institución. Evidencias: Redes sociales, coberturas en el portal web, fotos de las coberturas.</p>	<p>normas medioambientales y uso de transporte respetuoso con el medioambiente.</p> <p>No se ha evidenciado ningún apoyo destinado a las personas en situación de desventaja.</p> <p>No se ha evidenciado ningún apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y otras.</p> <p>No se ha observado ningún indicador que avale este punto.</p> <p>No se ha observado ningún indicador que avale este punto.</p> <p>No se ha observado ningún indicador que avale este punto.</p>
---	--	---

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>		<p>No se ha observado ningún indicador que avale este punto.</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		<p>No se ha observado ningún indicador que avale este punto.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Ejecución de las Metas Físicas como resultado de la planificación, Ejecución Presupuestaria y las Metas Presidenciales. Evidencias: se pueden encontrar en los informes de ejecución de dichas Metas Físicas, de la Ejecución Presupuestaria y de las Metas Presidenciales.</p> <p>Los resultados en términos de producción/output se presentan por medio de informes de seguimiento de las ejecuciones trimestrales, tanto física como financiera. Evidencias: Informe de Ejecución Trimestral; a nivel financiero se sube el informe trimestral a la página del Ministerio por medio del Portal de Transparencia.</p> <p>En relación con el subindicador de eficacia, específicamente relacionado a la cantidad de productos y servicios brindados, el MARD presenta un 51% en el trimestre julio –</p>	<p>No se mide la calidad de la prestación de los servicios y productos del Ministerio de Agricultura de la República Dominicana (MARD).</p>

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>septiembre 2020. El MARD registra la cantidad de productos y servicios brindados a los productores y/o ciudadanos. Evidencias: Reporte Trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria y Estadísticas Institucionales, disponible en la página web del ministerio.</p> <p>Los resultados de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos se presentan en las estadísticas de siembra, cosecha y producción, así como, en las memorias institucionales del sector agropecuario. Evidencias: Reportes trimestrales de dichas estadísticas, disponible en la página web del ministerio.</p> <p>El cumplimiento de contratos y acuerdos es realizado por las autoridades del MARD, hasta obtener la firma para la ejecución del proyecto que esté vinculado con ese contrato o convenio. Evidencias: Contratos firmados o gaceta oficial del proyecto, según el organismo financiador. En caso de ser una donación, se firman los acuerdos entre las instituciones beneficiarias y las que gestionan dicha cooperación.</p>	<p>No se ha realizado una evaluación para conocer el nivel de calidad de los servicios y productos en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>No se mide el nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>
---	---	---

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>El grado de cumplimiento de contratos y acuerdos se realiza de juntamente entre las autoridades del MARD y la organización involucrada.</p> <p>Evidencias: Los servicios de Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación al Sistema, de Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación. También, por medio de los informes técnicos en base a los requerimientos establecidos en los contratos.</p> <p>Los resultados de las inspecciones y auditorias de impacto se realizan mediante la Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación al Sistema, de Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación. También, por medio de los informes técnicos en base a los requerimientos establecidos en los contratos.</p> <p>En el trimestre julio – septiembre 2020, se realizaron 28 análisis de plaguicidas, 60 inspecciones y 22 capacitaciones para contribuir a garantizar la inocuidad agroalimentaria.</p> <p>Evidencias: Los reportes arriba mencionados se pueden consultar en la página web del ministerio, bajo las estadísticas institucionales.</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>Este análisis comparativo se ha realizado comprando el Cooperativismo en el Cultivo de Arroz en la República Dominicana vs.</p>	

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Cultivo de Vegetales en Armería, España. Evidencias: Los informes de las Cooperativas del sector agropecuario dominicano, específicamente en arroz.</p>	<p>no se ha realizado una evaluación para conocer el nivel de impacto en los servicios o productos.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>El Ministerio de Agricultura y sus líderes están comprometidos con la gestión de riesgos y en tal sentido se cuenta con un plan de seguridad el cual detalla los puntos de encuentro, señalización de Seguridad, botiquín de primeros auxilios, también se han realizado simulacros con todos los empleados, se han impartido charlas de primeros auxilios y un equipo de gestión de la seguridad ante riesgos (EGERSER). Evidencias: Plan de Seguridad del Ministerio de Agricultura, Extintores, Punto de encuentro, señalización de seguridad, listas de asistencia a charlas.</p> <p>El ministerio de agricultura gestiona los recursos humanos disponibles por medio de una planificación de recursos humanos anualmente y para la gestión del conocimiento se desarrolla un plan de capacitación el cual incluye, talleres, charlas, cursos, diplomados. Evidencias: Plan Anual de Capacitación y lista de participantes.</p>	

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>En cuanto resultados de la mejora del desempeño y la innovación de productos y servicios tenemos en sistema TRANSDOC para las comunicaciones internas y externas además contamos con los correos institucionales para mejor comunicación. Evidencias: Sistema TRANSDOC, Correo Institucional.</p>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>		<p>No se tienen resultados de benchmarking</p>
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>Se tienen convenios de colaboración con ministerios de otros países y también contamos con acuerdos institucionales (MPS, FAO/MA/MEPyD/MIMAREN, MA-MSP, CARDI/MA-001-2018-C y otros. Evidencias: Convenios y acuerdos firmados</p>	
<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En la institución se les brinda un valor añadido a las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa y mejorar la calidad de la prestación de los servicios utilizando correo electrónico y sistema TRANSDOC para las comunicaciones internas y externas para mejorar calidad de los servicios y disminuir la burocracia se está trabajando en la simplificación de servicios. Evidencias: Sistema TRANSDOC, Correo Institucional, Servicios simplificados.</p>	
<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>El ministerio de agricultura es evaluado institucionalmente a través del sistema de indicadores de gestión pública, que incluyen: SISMAP, NOBACI, SNCP, Ley Cumplimiento 200-04, ITICge, Gestión Presupuestaria,</p>	

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Transparencia Gubernamental, y Metas Presidenciales con un promedio ponderado de un 90% para mayo del 2020. Evidencias: Tabla con relación de indicadores de gestión pública.</p> <p>El Ministerio de agricultura a través del indicador de Gestión Presupuestaria, cumple con los objetivos presupuestaria propuesto, con un 91% para mayo 2020 y mediante el POA y la ejecución presupuestaria del Ministerio. Evidencias: Ejecución presupuestaria 2020, POA 2020 y tabla de indicador Gestión Presupuestaria.</p> <p>En el Ministerio de Agricultura se cuenta con una unidad de auditoria manejada por la Contraloría General de la Republica, además de que cuenta con el Departamento de Análisis y Gestión Operativa y el Departamento Financiero como gestores financieros. Evidencias: Portal web del MA, informes de auditorías.</p> <p>El Ministerio de agricultura cuenta con un comité de compras que se encarga de velar por el cumplimiento de la ley 340-06 de compras y contrataciones, y a través del indicador de Contratación Pública, cumple con los objetivos en cuanto a impactos logrados al menor costo, que para mayo 2020 estuvo en un 94%. Evidencias: Indicador Contrataciones Públicas, Licitaciones</p>	<p>No se ha participado en concursos como, premios de calidad y certificaciones.</p>
---	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo
SGC-MAP