



Gobierno de la  
República Dominicana

Administración Pública



# GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

MERCADOM

**FECHA:**

JULIO 2021

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El MERCADOM ha formulado y desarrollado un marco institucional definido y elaborado con la participación de los empleados e implementado su Misión, Visión, Extraída desde la Ley 108-13 acorde con los objetivos de Desarrollo Sostenible.</p> <p>Ver: Mural Institucional. Portal web <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a>.</p> <p>El MERCADOM, cuenta con un marco de valores alineados con la misión y visión de la organización, los cuales son: vocación de servicio, excelencia, transparencia, honestidad y responsabilidad.</p> <p>Ver: Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>		<p>No se evidencia Programa de estudio para dar a conocer los la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la institución.</p>
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>		
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se evidencia la realización de jornadas y actividades con la participación del Director General y el personal.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos</p> <p>Portal web</p> <p>Portal Institucional:</p> <p><a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	<p>No se evidencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva,</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las</p>	<p>1. Se evidencia la Estructura Organizacional actualizada, la cual implica la definición de nuevos niveles, funciones, responsabilidades y competencias.</p> <p>Además, se cuenta con la elaboración del POA 2021/2022</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución N0. 001-2013 que aprueba la Estructura Organizacional.</li> <li>• Resolución no. 001-2014 que aprueba manual de cargos por competencia</li> <li>• Resolución No. 002-2017, que aprueba manual de organización y funciones</li> </ul> <p>POA 2014, 2015, 2016, 2017, 2018,2019 y 2020</p> <p>Se evidencia a través de los acuerdos de desempeño y la evaluación de desempeño.</p> <p>Ver:</p> <p>Listado de firma de acuerdos. Portal Sismap.</p> <p>Se evidencia a través de las charlas, talleres y asesorías impartidas en la institución a los comerciantes y</p>	

Comentado [R1]: Plan operativo anual.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>productores.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Listados de Participantes Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia un sistema de gestión de la información que utiliza diferentes canales como son el Outlook, página web institucional y redes sociales.</p> <p>Se evidencia desarrollo en la gestión de riesgo.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Página Facebook</li> <li>• twitter</li> </ul> <p>informe de NCI</p> <p>Se evidencia los principios de gestión de la calidad total a través de la Continua aplicación de la Norma ISO9001-2015.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Manual de políticas de calidad Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la</p>	<p>Se evidencia la estrategia de la administración electrónica alineado con los objetivos plasmados en el POA 2021,2022.</p> <p>El MERCADOM, cuenta con una página web, para las informaciones institucionales e informaciones técnicas que resultan de los procesos operativos de nuestra PEI.</p> <p>Contamos con una moderna plataforma tecnológica que nos permite administrar de manera segura y adecuada toda la información con la que trabajamos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA 2014, 2015, 2016, 2017, 2018,2019 y 2020.</li> <li>• Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></li> </ul> <p>Se evidencia que la institución desarrolla su accionar a través de diferentes equipos y/o comités de trabajo en los cuales se validan los objetivos y metas a desarrollar.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimientos Fotos y video de las actividades.</li> </ul> <p>Se evidencia una comunicación interna eficaz mediante el uso de Outlook,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>comunicaciones escritas, murales informativos, página web, la cual contiene el portal de transparencia, el portal NICSP, sección de noticias y de normativas, además, las informaciones publicadas a través de las diferentes redes sociales.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Sección de noticias</li> <li>• Murales informativos en las áreas comunes y departamentales</li> </ul> <p>Remisión de Comunicaciones a las diferentes instituciones del Sector Público.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>		<p>No se evidencia, los directivos del MERCDOM deben reunirse periódicamente con todo el equipo para presentarle los avances de los trabajos que se estén desarrollando, establecer nuevas metas en los objetivos establecidos fomentando la innovación, la mejora continua y el trabajo en equipo. Como parte de la mejora continua el MERCADOM debe mantenerse ofreciendo talleres que fomenten el desarrollo de los empleados, de acuerdo a las necesidades identificadas en el plan de</p>

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p><b>capacitación.</b></p> <p>No se evidencia una comunicación colectiva de cada uno de los planes generales y específicos a los fines de motivar la ruta institucional a seguir, a y la activación de los diferentes comités de trabajo contruidos para el logro de las metas establecidas.</p>
--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Se evidencia que se dirige de acuerdo a lo planificado en los Planes Estratégicos y Operativos. Así como acorde al cumplimiento del marco legal que rige las instituciones del Sector Público.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de actividades de participación del Director.</li> <li>• Reuniones del Director General con los Enc. Departamentales. Informes de monitoreo e informes mensuales.</li> </ul> <p>Se evidencia la promoción de la confianza mutua a través la socialización de las actividades departamentales.</p> <p><b>Ver:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de</p>	<p>Fotos en el Mural Institucional Comunicación de promoción.</p> <p>Se evidencia la entrega de beneficios marginales a todo el personal sin discriminación.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos de actividades laborales en la institución.</li> </ul> <p>Se evidencia a través de comunicados, circulares, oficios y correos electrónicos.</p> <p><b>Ver:</b></p> <p>Correo Institucional Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia una comunicación a través de memorándum para informar algunos temas clave para la institución.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos de eventos</li> <li>Listados de participantes</li> </ul> <p>Se evidencia a través de la solicitud que se le realiza a los diferentes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>departamentos los informes para la creación de la Memoria Institucional.</p> <p>Ver:</p> <p>Portal de Transparencia. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia a través del plan Capacitación</p> <p>Ver:</p> <p>Cursos realizados Listado de Participantes Fotos Correos Portal SISMAP</p>	<p>No se Evidencia.</p>

**Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva,</p>		

DOCUMENTO EXTERNO  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>directores, supervisores):</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia el análisis de las necesidades de los grupos de interés con la aplicación de encuestas, buzón de sugerencias.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Visitas a la Municipalidades. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>En el MERCADOM desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Visitas a la Municipalidades. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia la identificación de las políticas públicas a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Visitas a la Municipalidades. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El MERCADOM alinea el desempeño de la organización a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Visitas a la Municipalidades. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La gestión y desarrollo de asociaciones de grupos en el MERCADOM se realiza a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Visitas a la Municipalidades. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El MERCADOM participa en actividades organizadas con asociaciones profesionales a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Visitas a la Municipalidades. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Se promueve en el MERCADOM la conciencia pública a través el portal institucional y brouchures.  Ver:  Fotos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Productores, Comerciantes Mayoristas y Minoristas, Instituciones bancarias, Instituciones públicas, Ayuntamientos, Junta municipal de la Guáyiga, Asociación de comerciantes, la población en general.</p> <p>Ver:  Fotos Visitas a la Municipalidades. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>MERCADOM tiene la información recopilada sobre las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés. (Evidencia, reportes de asistencia de personas que se abastecen en el mercado, relación de comerciantes con contratos de empresas mayorista, listado de comerciantes minoristas que se abastecen en el mercado. Ver:</p> <p>Fotos Visitas a la Municipalidades. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia que la institución plasma mediante una memoria anual sus avances sobre el desempeño y desarrollo de la misma.</p>	<p>No se evidencia un instrumento diseñado que mida la satisfacción de los clientes.</p>
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El MERCADOM analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización a través de la implementación del modelo CAF. Para ir creando mejoras continua.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Portal de Transparencia. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Existe evidencia de las evaluaciones de las tareas existentes en cuanto a los productos y servicios facilitados.</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes técnicos e</li> <li>• Informes financieros</li> </ul> <p>Existe evidencia del aseguramiento de la disponibilidad de recursos</p> <p><b>Ver:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto MERCADOM</li> <li>• Informes financieros</li> </ul>	<p>No se evidencia la traducción de la misión y visión en objetivos estratégicos y acciones basadas en análisis de riesgos.</p> <p>No existe evidencia de involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación para dar prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>

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

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

<p>DOCUMENTO EXTERNO</p> <hr/> <p>SGC-MAP</p>
---

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se evidencia el establecimiento de las prioridades a ejecutar y los proyectos y procesos requeridos para el desarrollo de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O.A.</li> <li>• Elaboración de proyectos y campañas.</li> </ul> <p>El MERCADOM elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización a través del cumplimiento de los diferentes indicadores.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a> Portal Transparencia Portal SISMAP Portal SISCOMPRAS Portal SiSTICGE</p>	<p>No se evidencian mecanismos que difundan los objetivos, planes y tareas dentro de toda la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se evidencia la ejecución de mecanismos para monitorizar y medir los logros alcanzados, semestral y anualmente.  Ver: <ul style="list-style-type: none"><li>• Informes Financieros</li><li>• Informes técnicos</li><li>• Informes estadísticos</li></ul> Memoria anual	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de la cultura de innovación a través de la formación de la fuerza laboral.</p> <p>Ver: Plan anual de capacitación Fotos Listados de participantes. Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a> Portal SISMAP.</p>	<p>No se evidencia sistema de monitoreo para los indicadores internos para el</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia las solicitudes de recursos a instituciones de cooperación internacionales para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Ver:</p> <p>Solicitudes Acuerdos Fotos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	<p>cambio de la demanda externa de innovación.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

#### Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia el formulario de detección de necesidades, enviadas a los diferentes departamentos a los fines de proyectar las capacitaciones trimestralmente.  <b>VER:</b>  Formulario Detección de Necesidades	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Se evidencia autorización de licencias y permisos para maternidad y paternidad, así como también de estudios. Se evidencia colaboradores con discapacidad.  Ver:  Expedientes de colaboradores.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Se evidencia el reclutamiento del personal en el área o departamento conforme con el perfil de su hoja vida.  Ver:  <ul style="list-style-type: none"><li>Expedientes de colaborador</li><li>Acción de personal.</li></ul>	

DOCUMENTO EXTERNO  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas</p>	<p>Se evidencia respecto a los criterios de igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Promociones</li> <li>• Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></li> </ul> <p>Se evidencia los niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> <p>Ver:</p>	<p>No se evidencia la aprobación de un reajuste salarial y/o bonos, basado en los resultados de las calificaciones de los acuerdos y evaluaciones por desempeño. (2021)</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de capacitación.</li> </ul> Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia el proceso para la evaluación del desempeño.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo de Desempeño</li> <li>Convocatoria a reunión</li> <li>Correos electrónicos</li> </ul> <p>Se evidencia un plan anual de capacitación, y el desarrollo y ejecución del mismo a la fecha.</p>	

DOCUMENTO EXTERNO  
SGC-MAP



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>VER:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotos</li> </ul> <p>El MERCADOM promueve la movilidad interna y externa de los empleados a través de las promociones.</p> <p>Ver: Fotos Mural Institucional Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se Evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El MERCADOM desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de la planificación anual de capacitación.</p> <p>VER:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotos</li> </ul> <p>El MERCADOM planifica las actividades formativas y desarrolla las técnicas de comunicación.</p> <p>VER:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitación</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotos</li> </ul>	<p>No se evidencia.</p>

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

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

DOCUMENTO EXTERNO  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Realización periódica de reuniones en los departamentos para socializar el trabajo realizado y dar seguimiento a un plan de trabajo.</p> <p>VER:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con los Encargados Departamentales.</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Fotos</li> </ul>	<p>No se evidencia la promoción del uso de los buzones de sugerencias.</p>
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia la conformación de una Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>VER:</p> <p>Listado de miembros</p>	<p>No se evidencia la actualización y confección de planchas electorales.</p> <p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia el proceso para la realización de una encuesta del Clima Labora.</p> <p>Ver: Porcentaje de encuestado.</p> <p>El MERCADOM asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados a través de comunicados, resoluciones emitidas por el MAP.</p> <p>Ver: Resoluciones Comunicaciones internas.</p>	<p>No se evidencia encuesta para medir la calidad de la gestión de recursos humanos.</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia en las edificaciones tanto de MERCADOM como del Merca Santo Domingo, rampas de acceso y parqueos para discapacitados así como los ascensores.</p> <p>Ver: Fotos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	<p>No se evidencia en la edificación baños para discapacitados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se evidencia la realización de torneos o intercambios deportivos y culturales con otras instituciones.

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>El MERCADOM idéntica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles a través de reuniones, encuentro, intercambios comerciales e interinstitucionales.</p> <p>Ver: Fotos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El MERCADOM desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración a través de intercambios interinstitucionales, reuniones y charlas a los productores.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia a través del acuerdo con Salud pública respecto a la servicios de los productos agrícolas, vegetales, y cárnicos para que estos tengan calidad y sean inocuos, financiamiento con el banco agrícola para beneficios de los productores nacionales que han puesto sus negocios en el Merca Santo Domingo, con el Ministerio de agricultura acuerdos de comercialización para productos con destino al mercado internacional.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia a través de las alianzas con Prodomicana, Inspodom, Ministerio de Agricultura, parque cibernético para la</p>	

DOCUMENTO EXTERNO  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>mejora de la comercialización, el transporte y tecnología que se utiliza para productos de origen agropecuario con fines de exportación.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia a través del perfil de cada colaborador y los cursos talleres impartidos sobre valores.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a> Portal Transparencia Portal SISMAP</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los</p>	<p>Se evidencia constancia de las informaciones en el portal sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos.</p> <p>Ver: Fotos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a> Portal Transparencia Portal SISMAP</p> <p>Se evidencia organizaciones que expresan las necesidades y requisitos de los usuarios en el portal y buzones de sugerencias.</p> <p>Ver: Fotos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a> Portal Transparencia Portal SISMAP Buzones de Sugerencias</p> <p>Se evidencia encuestas en el portal Institucional.</p> <p>Ver:</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a> Portal Transparencia Portal SISMAP</p> <p>Se evidencia carta compromiso de servicio al ciudadano y en el portal web.</p> <p>Ver: Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se evidencia que la institución organiza sus objetivos estratégicos de forma eficiente:</p> <p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación presupuesto P. O. A.</li> <li>• Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza los análisis adecuados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis financieros</li> <li>• Informes financieros.</li> </ul> <p>Se evidencia que la institución tiene un anejo transparente de sus finanzas y presupuesto.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros</li> <li>• Informes ejecución presupuestaria</li> <li>• Acceso a la Información.</li> </ul> <p>Se evidencia una gestión de calidad que cumple con los requerimientos establecidos.</p> <p>Ver</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros</li> <li>Informe ejecución presupuestaria</li> </ul>	<p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia la distribución de responsabilidades con la creación de los puestos necesarios, que se reportan a la Dirección Financiera y Administrativa.  Ver: Organigrama.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>MERCADOM almacena y gestiona la información a través de servidores fileserver, estos servidores están custodiados por la institución.</p> <p>Ver: <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a> Portal Transaccional Portal Siscompras Memoria Institucional</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la comunicación se encarga de gestionar y mantener toda la plataforma tecnológica para eficaz procesamiento de la información.</p> <p>Ver: Data Center</p>	

DOCUMENTO EXTERNO  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Políticas de Seguridad</p> <p>Se evidencia a través de las Políticas de Seguridad.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Registro de entrada</li> <li>• Revisión para acceso.</li> </ul>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se Evidencia.</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El MERCADOM tiene canales establecidos para difusión de la información.</p> <p>Ver:</p> <p>Evaluación de Desempeño por Resultados. Correos Electrónicos Portal Web <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia el acceso y el intercambio de información y datos abiertos.</p> <p>Ver: Portales Web Canales de Comunicación (Redes Sociales, Correo Institucional). Oficina de libre Acceso a la Información (OAI)</p>	<p>No se Evidencia.</p>

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La gestión de la tecnología se lleva de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Ver: Plan Anual Operativo (POA) Portal Transaccional. Políticas de Gobernabilidad.</p>	<p>No se Evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El MERCADOM realiza las mejoras y servicios internos y externos a través de la aplicación de las TIC para mejorar los servicios internos y externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a>.</li> </ul> <p>Se evidencia a través de las políticas de Seguridad aplicadas a los usuarios de la Institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> </ul>	<p>No se Evidencia.</p> <p>No se Evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de entrada</li> <li>Revisión para acceso.</li> </ul>	No se evidencia.

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia a través de los procesos de reparaciones, monitoreo del mobiliario, mantenimientos de los equipos electrónicos y transporte.</p> <p>Ver: Solicitudes de compras Facturas Fotos Videos</p> <p>Se evidencia a través de la colocación de extintores en las áreas vulnerables de institución y las políticas de seguridad para las infraestructuras.</p> <p>Ver:</p>	

DOCUMENTO EXTERNO  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Portal web <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a></li> </ul> <p>El MERCADOM ha adoptado un sistema integrado a través de las políticas de ciclo de vida gestión de instalaciones para reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>Ver: Formulario de Descargo. Formulario para movilidad de equipos.</p> <p>Se evidencia a través de dispensario médico y las jornadas de vacunación para la Covid-19.</p> <p>Fotos Portal Institucional <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a></p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento</p>	<p>Se evidencia a través de los medios de transporte utilizados en el MERCADOM.</p> <p>Ver: Fotos de los Autobuses.</p> <p>Se evidencia el amplio parque para colaboradores y clientes, y el transporte público que ingresa al Merca Santo Domingo.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
o transporte público).	Ver: Fotos: Portal Institucional <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se evidencia.
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se evidencia.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a	Se evidencia a través de los análisis y evoluciones de los procesos para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.  Ver:	

DOCUMENTO EXTERNO SGC-MAP
------------------------------

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Matriz de Riesgo</p> <p>La simplificación de los procesos a través de los cambios llevados a cabo por el Depto. Jurídico.</p> <p>Ver: POA 2021</p> <p>Se evidencia a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales para impulsar la innovación.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia a través del cumplimiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p>Ver: Acuerdos de desempeño.</p>	<p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.		No se evidencia.
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se evidencia.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios,	El MERCADOM Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de los catálogos informativos, panfletos y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	reuniones.  Ver: Fotos: Portal Institucional <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El MERCADOM aplica la coordinación de los procesos dentro de la organización a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>El MERCADOM desarrolla un sistema compartido con otros socios a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Ver:</p>	

DOCUMENTO EXTERNO
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Fotos Acuerdos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>El MERCADOM crea grupos de trabajo para solución de problemas a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales e intercambios de datos.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p> <p>Se evidencia los acuerdos de estándares comunes que facilita el intercambio de datos y servicios compartidos a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales y el portal de transparencia.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos</p>	<p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a>  El MERCADOM utiliza las asociaciones en diferentes niveles coordinados a través de las reuniones, visita y acuerdos interinstitucionales para permitir la prestación de servicios coordinados.  Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a> .	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia la imagen global de la organización y su reputación pública a través de los protocolos de limpieza y manejo de los desechos sólidos – 80%.</p> <p>Ver: Compañía de limpieza (Contratos) Zafacones diseñados para el reciclaje y manejo de los desechos.</p> <p>Se evidencia a través de los cursos taller impartidos a los colaboradores sobre servicio y atención al cliente – 80%.</p> <p>Ver: Listado de participantes Fotos Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a></p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización – 80%.</p> <p>Ver: Cumplimiento del indicador SISMAP Portal de Transparencia – 80%.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.		No se ha medido.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Se evidencia la accesibilidad a los servicios físicos y digitales – 80%.  Ver: Estructura de la oficina Administrativa, Estructura del Merca Santo Domingo Portal Institucional: <a href="http://mercadom.gob.do">http://mercadom.gob.do</a>	No se ha medido.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Se evidencia a través de la presentación de productos inocuos, la aplicación de los procesos de calidad para la preservación del medio ambiente – 80%.  Ver: Curso talleres de inocuidad y calidad Listado de participantes. fotos	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del		No se ha medido.



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia a través de los planes de mejoras e intención de servir siempre aplicando la innovación – 80%.</p> <p>Ver: Acuerdos interinstitucionales Reuniones Visitas Fotos</p> <p>Se evidencia a través de las mejoras y curso taller de Simplificación de los trámites – 80%.</p> <p>Listados de Participantes Fotos</p> <p>Se evidencia a través del portal institucional y las redes sociales – 80%.</p> <p>Ver: Portal Institucional: <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a> Facebook Twitter Instagram</p>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

**I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se ha medido.  No se ha medido.  No se ha medido.  No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.  2) Disponibilidad y exactitud de la información.	El MERCADOM tiene cuatro canales de información – 80%.  Ver:  Portal <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a> Facebook Twitter Instagram  Se evidencia a través del portal institucional, brouchures, las redes sociales y el portal de transparencia.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se evidencia a través del cumplimiento de los indicadores de gestión de calidad.  Evidencia: SISMAP SISCOMPRAS SISITIGE Cumplimiento de la ley 200-04.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia el alcance de la entrega de los datos abiertos – 90%.  Ver: Cumplimiento de la ley 200-04. Portal de Transparencia.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido.
6) Tiempo de espera.		No se ha medido.
7) Tiempo para prestar el servicio.		No se ha medido.
8) Costo de los servicios.		No se ha medido.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios – 80%.  Ver: Portal Institucional <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a> Portal SISMAP	

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

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>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados</p>	<p>Se evidencia a través de la propuesta de creación de una herramienta para realizar una encuesta de satisfacción – 80%.</p> <p>Ver: Propuesta de Encuesta.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia la transparencia de las informaciones – 80%.  Ver: Cumplimiento de la ley 200-04.	No se ha medido.

#### CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

##### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se ha medido.
2) Involucramiento de las personas de la		No se ha medido.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>organización en la 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>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>El MERCADOM está abierto a tener una organización con miras hacia el cambio y la innovación – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Acuerdos Interinstitucional Reuniones Cursos talleres Listado de participantes Fotos</p> <p>El MERCADOM se mantiene a la vanguardia de la digitalización – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Portal Institucional <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram)</p> <p>Se evidencia a través de las mejoras y curso taller de Simplificación de los tramites – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Listados de Participantes Fotos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <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>Se evidencia a través de la aplicación de la encuesta de Clima Labora y la aplicación del CAF para el proceso de mejoras – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Porcentaje de Encuesta Llenado de la Guía CAF.</p> <p>Se evidencia el mapa de proceso para eficientizar el servicio – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Portal Institucional <a href="http://www.mercadom.gob.do">www.mercadom.gob.do</a> Portal SISMAP</p>	

DOCUMENTO EXTERNO  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia a través de la descripción y asignación de puestos y el sistema de evaluación de desempeño</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño</li> <li>• Aplicación de evaluación de desempeño.</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia a través del plan de capacitación de las instituciones e intercambios interinstitucionales – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Reportes</li> <li>• Listados de participantes</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencia a través del depto. Archivo y Correspondencia y el Correo Institucional para manejar y salvaguardar la información – 80%.</p> <p>Ver: Backup institucional E-mail interno.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se ha medido.



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El MERCADOM está abierto a tener una organización con miras hacia el cambio y la innovación – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Acuerdos Interinstitucional Reuniones Cursos talleres Listado de participantes Fotos</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia un ambiente organizado – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Aplicación de encuesta de Clima Organizacional.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia a través de los acuerdos establecidos en la ley, resoluciones del MAP y Jornadas de salud – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Documentos escritos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Fotos leyes</p> <p>Se evidencia a través de las promociones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Registro de la promoción en los expedientes de dichos colaboradores.</li> </ul> <p>Se evidencia una cultura de mantenimiento y reparaciones para la preservación de la infraestructura y el mantenimiento de un ambiente seguro para todos los colaboradores de la Institución – 80%.</p> <p>Ver: Fotos Ordenes de compras.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencia a través de los cursos taller</p>	<p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>gestionados por el Depto. de Recursos Humanos – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Taller de Inteligencia Emocional. Creciendo en valores. Listados de participantes Fotos.</p> <p>Se evidencia a través de los cursos taller gestionados por el Depto. de Recursos Humanos y el plan anual de capacitación – 80%.</p> <p>Listados de cursos Listados de participantes fotos</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de		No se ha medido.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se evidencia a través de las reuniones semanales con el Administrador General, entrega de los informes al despacho General de los diferentes departamentos y la aplicación del modelo CAF – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos</p> <p>Se evidencia curso talleres de Servicio al cliente y charla taller tus valores hablan por ti – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos</p> <p>Listado de participación.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia la firma de los acuerdo de desempeño para ser aplicada dicha evaluación en la primeras semanas de diciembre – 80%.</p> <p>Ver: Firma de acuerdo de Desempeño Publicación de evaluación Portal SISMAP</p> <p>Se evidencia a través de la memoria del departamento de Recursos Humanos – 80%.</p> <p>Ver: Memoria Institucional Portal de Transparencia</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo		No se ha medido.
financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Se evidencia a través de la generación de empleo para los habitantes de la zona donde estamos ubicados – 80%.  Ver: Planificación anual de Recursos Humanos.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	Se evidencia a través de los servicios prestados por la institución y lo curso talleres impartidos a los arrendatarios para seguir en el tiempo. – 80%	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia a través del cumplimiento de los indicadores de transparencia – 90%  Ver:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Portal de transparencia.</p> <p>Se evidencia en el MERCADOM una política para el impacto y la sostenibilidad medioambiental a través de los Curso Talleres de manejo y buenas prácticas agrícolas – Inocuidad alimentaria – 90%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de Participantes</li> <li>• Fotos.</li> </ul> <p>Se evidencia a través del cumplimiento de los indicadores de transparencia – 90%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de transparencia.</li> </ul>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.  
Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas</p>	<p>Se evidencia a través de los cursos impartidos para este fin – 90%.</p> <p>Ver:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>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 sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de los cursos</li> <li>• Lista de participantes fotos</li> </ul> <p>Se evidencia a través de las reuniones, visitas y acuerdos – 80%.</p> <p>Ver: Acuerdos Interinstitucional Reuniones Cursos talleres Listado de participantes Fotos</p> <p>Se evidencia en el MERCADOM una cultura para emplear a personas con discapacidad o no favorecidas socialmente – 80%.</p> <p>Ver: Expediente de colaboradores.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		





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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</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) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia a través de las asesorías y capacitaciones impartidas a los productores y comerciantes – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Listados de participantes</li><li>• fotos</li></ul> <p>Se evidencia a través de reunidos, visitas y acuerdos – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Acuerdos Interinstitucional Reuniones Cursos talleres Listado de participantes Fotos</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se evidencia a través de la medición de los indicadores de desempeño – 80%.</p> <p>Se evidencia a través de la implementación de nuevos métodos y formas para mantener la mejora continua e innovación – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Bioseguridad</li> <li>• Manual de buenas prácticas de higiene</li> <li>• Políticas y procedimientos.</li> </ul>	<p>No se ha medido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las</p>	<p>Se evidencia en el MERCADOM una cultura para capacitar al personal y el mantenimiento de las instalaciones en óptimas condiciones – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de compras</li> <li>• Listados de supervisión de las áreas</li> <li>• Fotos.</li> </ul> <p>Se evidencia en las mejoras de proceso – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Plan de Bioseguridad. Integración de nuevos departamentos. Manuales de buenas prácticas de higiene del MERCA.</p> <p>Políticas y procedimiento – 80%.</p> <p>Se evidencia a través de las reuniones y acuerdos interinstitucionales – 80%.</p> <p>Ver:</p>	<p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• acuerdos</li> </ul> <p>Se evidencia en el MERCADOM la cultura de la innovación y digitalización – 80%.</p> <p>Ver: Oficio para reducir las impresiones Comunicaciones a través del Correo Institucional Propuesta para la preservación del medio ambiente – 80%.</p> <p>Se evidencia a través de la UAI y Control y revisión – 80%.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de</p>	<p>Se evidencia a través de presupuesto anual y los informes de ejecución presupuestaria – 80%.</p> <p>Ver: Informe de Presupuesto</p> <p>Se evidencia a través de las reducciones de compra de desinfectante por las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
impacto al menor costo posible).	mejoras en uso y aplicación y también se han reducido la creación de contratos con empresas de servicios ya que hemos procedido a contratar personal para que realicen dichas actividades de forma interna – 80%.  Ver: Ordenes de Compras Listados	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.