

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**CONSEJO NACIONAL DE INVESTIGACIONES AGROPECUARIAS Y FORESTALES (CONIAF)**

**FECHA:**

\_\_\_\_\_30 DE JUNIO DEL 2022\_\_\_\_\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Nuestra institución ha desarrollado su misión y visión de acuerdo con los lineamientos de la Ley No.251-12 y en su plan estratégico 2021-2024, La Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Plurianual del Sector Público. EVIDENCIAS: Socialización del Plan estratégico 2021-2024, la misión, visión y valores están publicados en el portal institucional y brochures	La institución no ha elaborado los reglamentos de aplicación de la Ley 251-12.
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La institución ha establecido sus valores alineados con la misión y la visión respetando el marco general de valores del sector público. EVIDENCIAS: Plan Estratégico Institucional 2021-2024	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La institución ha establecido la misión, visión y valores, alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo, los ODS y el Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP) EVIDENCIAS: Plan Estratégico 2021-2024, Capítulo VII. Vinculación del PEI del CONIAF 2021-2024 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas	

	(ONU) Página 12 y capítulo VIII. Vinculación del PEI del CONIAF 2021-2024 con el Plan de Gobierno 2021-2024, página 13	
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.	La institución garantiza una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. EVIDENCIAS: Socialización del Plan Estratégico 2021-2024, protectores de pantallas de las computadoras, con la misión, visión y valores, además se exhibe en las áreas de pasillos de la institución.	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	La institución asegura 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. EVIDENCIAS: Resl. 002-2022 política y procedimiento para la de revisión :	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	La institución ha desarrollado un sistema de gestión que previene comportamientos no éticos, cuenta con un código de ética que gestiona la prevención de comportamientos no éticos apoyados, en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que	

	<p>se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> Designación de un Oficial de Ética, Asociación de Servidores Públicos; charla de la Ley 41-08 de función pública; Código de ética institucional, capacitaciones sobre prevención de la corrupción registro de participación de charlas y fotos, uso de los sistemas de gestión financiera (SIGEF) ; comité de licitaciones; comité de fortalecimiento institucional; comité de control interno.</p>	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Los líderes del CONIAF fomenta la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre directivos y empleados a través de las actividades que realiza la institución. <b>EVIDENCIAS:</b> Registro de participación en la socialización del manual de funciones y reuniones de equipos semanales; minutas de reuniones; convocatorias y agendas</p>	La institución no ha establecido un programa de reforzamiento de la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los miembros de la organización.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, 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>La institución ha definido su estructura de gestión adecuada (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegura un sistema de gestión por procesos y alianzas acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b> Manual de funciones aprobado por el MAP; manual de cargos aprobado por el MAP;</p>	

	mapa de procesos institucional aprobado por el MAP	
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.	La institución ha definido objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización. EVIDENCIAS: Plan estratégico 2021-2024 y POAs por áreas; implementación de la evaluación del desempeño por resultados; acuerdos de las metas establecidas.	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).		La institución no ha introducido un plan de mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés.
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.	La institución gestiona un sistema de información, gestión de control interno y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. EVIDENCIAS: Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI); plan institucional de mitigación de riesgos; documento políticas para la valoración de riesgos; guía para el seguimiento y evaluación de control interno; sistema SIGEF; sistema TRE; sistema de compras y contrataciones; sistema de registro de asistencia del personal	

<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución aplica los principios de calidad Total mediante el sistema de gestión de calidad CAF. EVIDENCIAS: Autoevaluación 2020 y 2021 CAF; elaboración e implementación del plan de mejora, así como la remisión de informes de avance al MAP; registros participantes en las capacitaciones.</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La organización asegura una comunicación interna en toda la organización, a través de reuniones, chat, redes sociales. EVIDENCIAS: Política de comunicación; convocatorias a actividades y reuniones por correo electrónico; información de la institución en la página web; buzón de sugerencias; reuniones semanales de equipo; central telefónica con extensiones en cada departamento; fax; flotas.</p>	<p>La institución no asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés.</p>
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y la gestión de los proyectos EVIDENCIAS: Actas de conformación de los comités; minutas de las reuniones y listas de participantes; comités interdisciplinarios y departamentales de políticas de investigación, calidad, control interno, compras y contrataciones, ética, seguridad y salud; reuniones quincenales de equipo</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La organización asegura una comunicación interna en toda la organización, a través de reuniones, chat, redes sociales. EVIDENCIAS: Política de comunicación; convocatorias a actividades y reuniones por correo electrónico; información de la institución en la página web; buzón de sugerencias; reuniones</p>	<p>La institución no asegura una buena comunicación externa a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>

	semanales de equipo; central telefónica con extensiones en cada departamento; fax; flotas.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La institución muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. EVIDENCIAS: Autoevaluación institucional con la guía de evaluación CAF; reuniones de equipo para implementar las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), creación del comité de ética pública.	
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.	La institución comunica las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados. EVIDENCIAS: Socialización del plan estratégico institucional 2021-2024; agendas de las reuniones de equipo; socialización de la nueva estructura organizacional con todo su personal; publicación de la nueva estructura en el portal institucional.	La institución no comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a grupos de interés relevantes.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Los líderes del CONIAF han actuado en consonancia con los objetivos y valores de la institución. EVIDENCIAS: Se han transparentado los procesos a través del sistema SIGEF, el sistema TRE, el sistema de compras y contrataciones y el sistema de registro de asistencia del personal.	No se han realizados talleres para fortalecer el liderazgo y el trabajo en equipo.)

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución ha promovido una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. EVIDENCIAS: Definición de valores institucionales; políticas establecidas en el manual de inducción; Código de Ética.</p>	<p>No se han conformado equipos de trabajo para fortalecer una cultura de innovación basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El CONIAF realiza anualmente encuesta de clima laboral y se definen planes de acciones para las oportunidades identificadas. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral, planes de acción, 2020-2021</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>La institución realiza cada año los acuerdos de desempeño de cada servidor, con metas específicas, tiempo de entrega y plan de capacitación en aras de fortalecer las deficiencias identificadas y mejorar el desempeño. EVIDENCIAS: Acuerdo de desempeño, programa de capacitación.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La institución ha definido el manual de funciones, donde se delegan las responsabilidades y competencia, así como los informes de la gestión de todas las áreas. EVIDENCIA: Manual de funciones refrendado por el MAP 2021, memorias semestrales, y anual de la institución.</p>	<p>La institución no ha definido un plan que motiven, fomenten y potencialicen la delegación de 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>La institución promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a desarrollar sus competencias a través de programas de formación y mejoramiento continuo. EVIDENCIAS: Diplomas de formaciones y actividades de capacitación recibidas por el personal.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución reconoce y premia los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	

EVIDENCIA: Plan de beneficios y compensaciones.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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.		La institución no ha elaborado los documentos de políticas que analicen 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 las organizaciones de interés.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La institución mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativa. EVIDENCIAS: Agenda de reuniones de temas tratados, minutas, fotos y publicación en redes sociales	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La institución ha Identificado las políticas públicas relevantes para la organización y las ha incorporado a la gestión. EVIDENCIAS: Plan estratégico 2021-2024, POA y documentos de proyectos de Políticas Públicas de Investigaciones Agropecuarias y Forestales	

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	La institución alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. EVIDENCIAS: Plan estratégico 2021-2024.	
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.).	La institución gestiona y desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales. EVIDENCIAS: Participación de la premiación anual del Agro-empresario del año, (JAD), apoyo eventos de la asociación Nacional de Investigadores Agropecuarios y Forestales (SODIAF), seminario y talleres en el IDIAF, IBIL.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. EVIDENCIAS: Invitaciones y convocatorias de la JAD, CONFENAGRO, SODIAF, etc.	
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.		La institución no ha implementado un plan que promueva la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollar un concepto de publicidad /marketing centrado en las necesidades de los grupos de interés.

## 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
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos,	La institución identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos,	

<p>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>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. EVIDENCIAS: Plan estratégico 2021-2024, guía de identificación de prioridades de investigación, términos de referencia para la elaboración de políticas públicas de investigaciones agropecuarias y forestales, Proyectos para la definición de Políticas Públicas de Investigaciones Agropecuarias y Forestales</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes. EVIDENCIAS: Guía de identificación de prioridades de investigación, términos de referencia para la elaboración de políticas públicas de investigaciones agropecuarias y forestales, Proyectos para la definición de Políticas Públicas de Investigaciones Agropecuarias y Forestales</p>	<p>La institución no tiene actualizada la identificación de todos los grupos de interés relevantes y no 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>La institución analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. EVIDENCIAS: Comunicaciones y flujo de información con otras entidades del estado: MAP, Ministerio de la Presidencia, Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda, Dirección General de Compras y Contrataciones del Estado, etc.</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>La institución analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos, gestión de riesgos, etc. EVIDENCIAS: Autodiagnóstico de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y su plan de acción; Evaluación CAF 2017; evaluación CAF 2019: análisis FODA en plan estratégico 2021-2024.</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>La institución traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos de largo y mediano plazo, en base a prioridades y las estrategias nacionales. EVIDENCIAS: Plan estratégico 2021-2024; plan plurianual del sector público.</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>La institución no involucra a 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</p>	<p>La institución integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

de género en las estrategias y planes de la organización.	diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización. EVIDENCIAS: Plan estratégico 2021-2024; plan plurianual del sector público	
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.	La institución 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. EVIDENCIAS: Plan estratégico 2021-2024; plan plurianual del sector público, Presupuesto en la plataforma SIGEF, Plan anual de compras.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La institución ha implantado su estrategia y planificación mediante la definición de prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados, ha definido su plan estratégico 2021-2024, plan operativo anual 2022 (POA) y plan plurianual 2021-2024. EVIDENCIAS: Plan estratégico 2013-2016; Plan estratégico 2017-2020; Plan estratégico 2021-2024; plan operativo anual 2022 (POA); estructura organizativa (organigrama) aprobada por el MAP; guía de identificación de prioridades de investigación	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La institución elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	

	EVIDENCIAS: Presupuesto indicativo anual 2022 Planes operativos anuales; programación trimestral de las áreas operativas; programación trimestral presupuestaria; informes de los proyectos de transferencia de tecnologías; evaluación del desempeño por resultados.	
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.	La institución 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.  EVIDENCIAS: Minutas, listados de participantes, fotos, correos e informes de los departamentos de las reuniones de trabajo con el personal técnico - administrativo y planificación, socialización del plan estratégico institucional 2021-2024, y POA 2022; implementación del sistema de evaluación del desempeño por resultados.	
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.	La institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de estos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.  EVIDENCIAS: Revisión de evaluación de desempeño resultados trimestral y anual del personal; informes trimestrales de ejecución metas físicas y financieras de la institución, índice anual de la gestión presupuestaria, etc.;	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	-----------------------	------------------------

	(Detallar Evidencias)	
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. EVIDENCIAS: Licitación para la mejora del uso de la tecnología con la adquisición de un nuevo servidor.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	La institución impulsa la innovación y crea espacio para el desarrollo entre organizaciones. EVIDENCIAS: Contrato de consultoría para la realización de los reglamentos de la Ley 251-12 (SINIAP) Sistema nacional de investigaciones Agropecuarias y Forestales.	La institución no ha elaborado un plan que establezca una cultura impulsada por la innovación y no ha creado un espacio para el desarrollo entre organizaciones
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La institución comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.  EVIDENCIAS: Documentos de socialización de resultados de investigaciones, informes de transferencias de tecnologías para la innovación de rubros de la canasta básica alimentaria y de vocación exportadora.	
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.		La institución no ha definido un plan para promover 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 las organizaciones, reducir costos y un mayor valor agregado.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	

EVIDENCIAS: Presupuesto indicativo anual, presupuestos por cuentas y objétales.

**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.	La institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. EVIDENCIAS: Estructura de cargos actualizada y aprobada por el MAP; formación y capacitación del personal; planificación de los recursos humanos elaborada y remitida al MAP	
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.	La institución 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. EVIDENCIAS: Estructura de cargos aprobada por el MAP; manual de funciones, plan de compensación y beneficios	
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.	La institución 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. EVIDENCIAS: Actualización de la estructura organizacional, manual de funciones y manual de	

	cargos alineados con el plan estratégico 2021-2024, manual de políticas y procedimientos de recursos humanos	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La institución gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. EVIDENCIAS: Incorporación de los funcionarios del CONIAF al sistema de carrera administrativa de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 41-08 de función pública y su reglamento de reclutamiento y selección.	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	La institución 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. EVIDENCIAS: Evaluaciones de desempeño laboral, informe de evaluaciones	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		La institución no ha definido una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización,

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución ha implementado 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. EVIDENCIAS: Plan estratégico institucional 2021-2024, el plan de capacitaciones de Recursos Humanos.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. EVIDENCIAS: Actualización del manual de funciones y manual de cargos (en proseo de revisión del MAP de acuerdo con la nueva estructura organizativa; designación del personal a través de concursos; sistema de evaluación del desempeño por resultados.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo) EVIDENCIAS: Certificados de capacitación</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>La institución establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. EVIDENCIAS: Plan de capacitación, permisos al personal para actividades de capacitación y desarrollo</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual EVIDENCIAS: Programa de inducción que incluye, además de las</p>	

	herramientas establecidas por el MAP, un manual de inducción y un formulario de inducción.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados. EVIDENCIAS: Concursos internos realizados donde personal de otras instituciones del Estado han pasado a formar parte del CONIAF; traslados de servidores de carrera administrativa desde y hacia la institución de organismo.	
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).	La institución Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning]. EVIDENCIAS: Certificados de formación por medios electrónicos, participación de capacitaciones virtuales.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	La institución ha planificado actividades formativas y ha desarrollado de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés y ética. EVIDENCIAS: Registro de participantes de actividades formativas, participación en capacitaciones virtuales, plan de seguridad y salud en el trabajo.	La institución no ha definido un plan de la gestión de la diversidad y enfoque de género.
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.		La institución no ha implementado herramientas para evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

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

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

<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>La institución promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. EVIDENCIAS: Reuniones semanales entre la Dirección Ejecutiva y el personal; presentación de informes de seguimiento de los proyectos.</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La institución crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados EVIDENCIAS: Buzón de sugerencias; reuniones semanales con el personal; grupos de trabajo (comité de calidad, comité de control interno, comité de compras y contrataciones); registro de asistencia a las reuniones de trabajo.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución 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. EVIDENCIAS: Reuniones semanales con el personal; reuniones de los equipos de trabajo para los diferentes proyectos y planes institucionales.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. EVIDENCIAS: Registro de participación en reuniones de trabajo para la elaboración del plan estratégico y los POAs; evaluación del desempeño por resultados; acuerdos de desempeño formulados en consenso entre los supervisores y el personal.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,</p>	<p>La institución realiza periódicamente encuestas a los empleados y publica sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	

interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	EVIDENCIAS: Desde 2017, en colaboración con el Ministerio de Administración Pública (MAP), aplicamos anualmente la encuesta de clima laboral. Para ello se realiza una jornada de capacitación y sensibilización para el personal previamente a la aplicación de la encuesta. Luego de recibido el informe con los resultados, éstos se socializan con el personal y se elabora e implementa el plan de mejora.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La institución asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. EVIDENCIAS: Acta constitutiva del comité de seguridad y salud en el trabajo; identificación de riesgos realizada por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL); políticas internas en materia de seguridad y salud; plan anual de trabajo; elaboración de políticas de seguridad y salud; charla orden y limpieza de la ARL; charla de salud y seguridad ocupacional; oficinas climatizadas; adecuación de las áreas físicas; materiales y equipos adecuados.	
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).	La institución asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados. EVIDENCIAS: Permisos y licencias otorgadas al personal para capacitación y formación; permisos médicos; permisos para atender asuntos familiares.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La institución presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. EVIDENCIAS: Solicitudes de colaboración y/o ayuda económica de los servidores para programas de formación y carreras universitarias; becas otorgadas; contratos firmados.	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución proporciona planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar). Día libre por cumpleaños; seguro complementario de salud para todo el personal y sus dependientes directos; seguro de vida; integración del personal.</p>	
--	---	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La institución ha identificado 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. EVIDENCIAS: Acuerdos suscritos con el CEDAF; acuerdo con el ITLA, con CATIE, acuerdo con ISA, contratos con suplidores de servicios de red, teléfono, combustible, flotas, etc.; listado de compras con proveedores.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la</p>	<p>La institución 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</p>	

responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	responsabilidad social EVIDENCIAS: Acuerdos suscritos con el CEDAF; acuerdo con el ITLA, con CATIE, acuerdo con ISA, acuerdos suscritos con el CEDAF.	
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.	La institución define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. EVIDENCIAS: acuerdos suscritos con el CEDAF; acuerdos suscritos con universidades.	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	La institución identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla. EVIDENCIAS: Contratos con suplidores de servicios (flotas, combustible, internet, etc.)	
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.	La institución 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. EVIDENCIAS: Procesos de compras (Ley 340-06) y contrataciones realizados cumpliendo con las normas vigentes.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La institución garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. EVIDENCIAS: Socialización con todo el personal del manual de funciones; reuniones semanales con los Dptos. misionales; correo institucional, portal de transparencia institucional, portal de datos abiertos.	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La institución 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, codecisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. EVIDENCIAS: Buzón de sugerencias, encuestas, NOBACI.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios. EVIDENCIAS: Buzón de sugerencias instalado en la recepción de la institución, El 311 sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias, redes sociales.</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>La institución de acuerdo a las funciones y los servicios que ofrece, según la metodología existente en el programa carta compromiso, no aplica para esta herramienta. EVIDENCIAS: Comunicación No. 009281 d/f Dic.2018</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>La institución 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. EVIDENCIAS: Plan estratégico institucional 2021-2024; planes operativos anuales; presupuesto anual; programación presupuestaria trimestral.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros a través de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, la Contraloría General de República y demás lineamientos que para los fines determine el Estado. EVIDENCIAS: Sistemas implementados por las Contraloría General y demás órganos rectores del Estado.</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>La institución 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. EVIDENCIAS: Informes de ejecución presupuestaria; utilización del SIGEF; procesos de licitaciones públicas; procesos auditados por la Contraloría General de la República y procesos publicados en el portal de transparencia.</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>La institución asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes. EVIDENCIAS: Utilización de los sistemas SIGEF y TRE; comité de compras y</p>	

	contrataciones públicas; comité de fortalecimiento institucional.	
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.).	La institución introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. EVIDENCIAS: Presupuesto anual; presupuesto trimestral; ejecución presupuestaria.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	La institución delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado. EVIDENCIAS: Manual de funciones; manual de cargos; manual de políticas y procedimientos.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	La institución 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. EVIDENCIAS: Planificación de RR.HH.; plan de capacitación de RR.HH. 2017, 2018, 2019 y 2020;2021; informes sobre las actividades desarrolladas en los proyectos parcelas de validación para transferencia de tecnologías y rubros de la canasta básica y productos con potencial exportador	

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. EVIDENCIAS: Informes de investigaciones y de transferencias de tecnologías</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. EVIDENCIAS: Certificaciones de cursos de Office 365.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. EVIDENCIAS: Contrato de colaboración con el ITLA.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. EVIDENCIAS: Manuales de políticas y procedimientos, Manual de funciones, Manual de cargos, Estructura Organizacional, PEI, base programática, resoluciones de revisión y actualización.</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>La institución 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. Evidencias: Correos institucionales, circulares, convocatorias, grupos de wasap.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La institución ha asegurado 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. EVIDENCIAS:</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	Información de datos, en el portal de datos abiertos y el en portal institucional.	
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.	La institución asegura que el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. EVIDENCIAS: Manual de función de cargos, políticas y procedimientos de RR. HH. manual del área técnica, manual de planificación, POAS.	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La institución gestiona la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos institucionales. EVIDENCIAS: Portal institucional; correo institucional; central telefónica; utilización de equipos informáticos y audiovisuales para las actividades de capacitación, talleres y reuniones del CONIAF.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	La institución monitorea sistemáticamente la efectividad de las tecnologías usadas y su impacto. EVIDENCIAS: Capacitaciones ofrecidas al personal en materia de tecnología de la información; designación del responsable de orientar y entrenar a los usuarios sobre el correcto uso de las computadoras, equipos, herramientas, aplicaciones y programas existentes (soporte a usuarios en el manual de cargos).	La institución no ha evaluado la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto	La institución Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiad.	

cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	EVIDENCIAS: Adquisición de un servidor, exposición de datos abiertos en el portal de transparencia, para código abierto N/A ver Resl. 51-13	
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.	La institución Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación. EVIDENCIAS: Licencias de Office 365	
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.	La institución aplica las TIC para mejorar los servicios internos mediante aplicaciones de asistencia remoto, correo electrónico y líneas telefónicas. EVIDENCIAS: Anydesk, teamviewer, en cuando a los servicios fuera de la institución N/A, ver carta compromiso.	
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.	La institución 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. EVIDENCIAS: BITLOCKER para encriptación de los discos, antivirus para cada equipo, antimalware	
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.	La institución ha tomado en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC. EVIDENCIAS: Documento de políticas de buenas prácticas ambientales del CONIAF.	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La institución garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones. EVIDENCIAS: Contrato de adecuación de instalaciones; Compra de mobiliarios de oficinas.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La institución proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. EVIDENCIAS: Plan de seguridad y salud; Plan de ruta de escape.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	La institución aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones. EVIDENCIAS: SIAB	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La institución asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. EVIDENCIAS: Reuniones de otras instituciones y grupos de interés en el CONIAF	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	La institución garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. EVIDENCIAS: Política de buenas prácticas ambientales; charla al personal sobre control energético; rutas cómodas y disponibilidad de medios de transporte público (metro, bus y carros) para llegar al CONIAF	La institución no ha actualizado la política de buenas prácticas ambientales.
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y	La institución garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades	

expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes EVIDENCIAS: El CONIAF está ubicado en el centro de la ciudad con rutas cómodas y medios de transporte público (metro, bus y carros) , Contrato de alquiler de estacionamiento.	
--	---	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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.	La institución 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. EVIDENCIAS: Mapa de proceso; manuales de procedimientos; manuales de funciones; descripciones de cargos .	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La institución implementa, pero no diseña un sistema para gestionar procesos, debido a su estructura. EVIDENCIAS: Resolución No. 51-13	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	La institución 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. EVIDENCIAS: Actualización del manual de procedimientos del CONIAF con el objetivo de simplificar los trámites; Plan estratégico 2021-2024; planes operativos anuales; programaciones trimestrales; presupuesto anual; programación presupuestaria trimestral; ejecución	

Documento Externo  
SGC-MAP

	presupuestaria. aprobación de la metodología de evaluación de riesgos	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La institución identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) EVIDENCIAS: Descripciones de cargos, mapas de procesos, asignaciones particulares por parte de la Dirección Ejecutiva.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	La institución simplifica los procesos de forma regular. EVIDENCIA: Actualización del mapa de procesos y del manual de funciones.	
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.	La institución impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes. EVIDENCIAS: Proyectos de capacitación para la transferencia de tecnología para la innovación, la institución, cuenta con un Departamento de Acceso a las Ciencias Modernas (ver manual de funciones)	
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.).	La institución establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. EVIDENCIAS: POAs firmados por los responsables de las áreas; acuerdos de desempeño para todo el personal, informes mensuales y trimestrales de ejecución de los proyectos de parcela de validación.	
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).	La institución revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. EVIDENCIAS: <i>Back up</i> de datos y respaldo de información en servidores.	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	La institución 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. EVIDENCIAS: informe de imagen 2020 con los técnicos del IDIAF y otros técnicos del sistema.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	La institución tiene dentro de sus atribuciones las definiciones de políticas públicas agropecuarias y forestales, donde participan la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. EVIDENCIAS: Proyectos de políticas públicas agropecuarias y forestales, términos de referencia de políticas públicas.	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	La institución promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. EVIDENCIAS: Portal de transparencia institucional y redes sociales.	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	La institución Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. EVIDENCIAS: Registro de participantes y fotos.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. EVIDENCIAS: Contratos con ONG y asociaciones del sector agroforestal; actividades desarrolladas con otras instituciones del sector.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La institución crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. EVIDENCIAS: Contratos con ONG; actividades de cooperación, listado y fotos de parcelas de validación.	
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.	La institución incorpora incentivos condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. EVIDENCIAS: Las áreas operativas del CONIAF comparten servicios y procesos comunes que se pueden evidenciar en el manual de funciones y en el manual de cargos.	
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.	La institución 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. EVIDENCIAS: TDR para la definición de políticas públicas, Convocatorias 2013.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas	La naturaleza de esta institución no aplica para este criterio N/A. Ley 251-12	

Documento Externo  
SGC-MAP

estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		
---	--	--

## 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
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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).	La institución fomenta la imagen global de la organización y su reputación pública. EVIDENCIAS: Informe de imagen 2020	
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).	La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La institución fomenta transparencia apertura e información proporcionada por la organización. EVIDENCIAS: Portal de transparencia institucional.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	La institución fomenta la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. EVIDENCIAS: Portal institucional, redes sociales, Datos abiertos e informe de imagen institucional.	

## 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.	La institución fomenta el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. EVIDENCIAS: Informe de imagen.	
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.).	La institución tiene acceso fácil. EVIDENCIAS: (ubicados en el centro de la ciudad, Calle Félix María Del Monte Núm. 8, Gazcue, D.N.); horario de trabajo de 08:00 am a 4:00 pm publicado en el portal institucional y en la comunicación interna sobre el horario laboral; también cuenta con acceso para personas con discapacidad; en cuanto a servicios no aplica para esta herramienta. Comunicación No. 009281 d/f Dic.2018	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	La institución fomenta e incentiva la capacidad de la organización para la innovación. EVIDENCIAS: Protocolo de actividades para el establecimiento de parcelas de transferencias.	
6) Agilidad de la organización.	La institución desarrolla procesos para la agilización y eficiencia de los procesos. EVIDENCIAS: Programación de las actividades de los Dptos. Misionales.	
7) Digitalización en la organización.	La institución desarrolla proceso y políticas para la digitalización de documentos en la organización. EVIDENCIAS: Manuales de políticas y procesos de la institución.	

## 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).	La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	La institución esta enlazada al Sistema de Organización de quejas y denuncias 311 OGTIP. EVIDENCIAS: Portal 311.	

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	N/A Comunicación No. 009281 d/f Dic.2018	

## 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.	La institución cuenta con varias canales de información y comunicación. Evidencias: Pagina Web, Portal Institucional y las redes sociales, flotas y buzón de sugerencias.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La institución tiene disponible y actualizada las informaciones relevantes con periodicidad mensual. EVIDENCIAS: Portal SAIP, página web y portal institucional, redes sociales.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	La institución dispone de los de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. EVIDENCIAS: POA, plan estratégico y plan indicativo anual y Evaluación de desempeño	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	La institución tiene a la disposición todos los datos abiertos de estadísticas e informaciones que se generan en data cruda para tales fines incluyendo los datos de la oficina de acceso a la información. EVIDENCIAS: Portal de Datos Abiertos y Portal Institucional.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La institución tiene un horario establecido de 8:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes. N/A La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y	

	servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	
6) Tiempo de espera.	N/A. La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018	
7) Tiempo para prestar el servicio.	N/A. La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018	
8) Costo de los servicios.	N/A. La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	La institución implica a los grupos de interés en el levantamiento de líneas y prioridades de investigación y en el diseño de proceso de toma de decisiones. EVIDENCIAS: Términos de referencias para la elaboración de políticas públicas.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	La institución toma en cuenta las sugerencias de los grupos de intereses (Agricultores, técnicos del sector agropecuario y forestal, comercializadores de insumos, maquinarias y fitosanitario, exportadores y transformadores para valor agregado, y además esta enlazada al Sistema de quejas y denuncias 311 OGTIP, a la fecha no tenemos reportes de quejas. EVIDENCIAS:	

	Levantamiento de necesidades de investigación del sector agropecuario y forestal, Portal 311.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	N/A La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	
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).	La institución dentro de su naturaleza y en lineamientos con la Ley 1-12 y ODS, implementa en todos sus proyectos la relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. EVIDENCIAS: plan estratégico 2021-2024, informes mensuales y trimestrales de las actividades de los departamentos misionales.	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	La institución ha definido dentro de su plan estratégico 2021-2024 cinco documentos de políticas públicas inherentes al sector agropecuario, forestal, acuícola y desarrollo de capacidades a técnicos del sector agropecuario y forestales. EVIDENCIAS: Plan Estratégico (Definición de políticas del sector agropecuario y forestal.	La institución no ha actualizado el levantamiento de necesidades de investigación en los sectores agropecuario y forestal.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	N/A La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018 certifica que, por las funciones y servicios del CONIAF, esta institución no aplica	

	para la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La institución fomenta y aplica la transparencia de las informaciones. EVIDENCIAS: SAIP, portal institucional.	

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

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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).	La institución evalúa la percepción de los ciudadanos/clientes y grupos de interés sobre su imagen y rendimiento global. EVIDENCIAS: Informe de imagen institucional Encuesta de clima laboral aplicada anualmente.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución involucra a los servidores en la toma de decisiones para conocer la misión, visión y valores. EVIDENCIAS: Plan estratégico Institucional, socialización y protector de pantallas de la misión visión y valores,	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Existe una participación activa de los servidores de la institución, integrado por los diferentes comités. EVIDENCIAS: comité de calidad, comité de control interno.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La institución procura que sus servidores tengan conocimiento de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. y fomenta la importancia del comportamiento ético y la integridad. EVIDENCIAS: Charlas de	

	conflictos de intereses, código de ética institucional.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Mediante la encuesta de clima institucional que se aplica anualmente, se aplica el mecanismo de consulta y de retroalimentación a través de una socialización de resultados y se trabajan las acciones de mejora mediante un plan de trabajo. EVIDENCIAS: Socialización de encuesta de clima, plan de trabajo.	
6) La responsabilidad social de la organización.		La institución no ha redefinido un plan para cumplir con su responsabilidad social.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La institución aplica en sus procesos misionales la apertura para el cambio y la innovación. EVIDENCIAS: Plan estratégico 2021-2024, filosofía institucional, la Ley 251-12	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	La institución ha tenido un impacto positivo al reducir las impresiones al mínimo. EVIDENCIAS: Licencia Office 365.	
9) La agilidad de la organización.		La institución no ha elaborado una política de medición de agilidad en los procesos misionales y de apoyo.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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.	Tanto la dirección como los directivos medios establecen objetivos, asignan recursos, así como también evalúan el rendimiento de la organización. EVIDENCIAS: Encuesta de clima laboral aplicada al personal; plan estratégico 2017-2020; 2021-2024; plan operativo anual; evaluaciones del desempeño institucional; reuniones del personal donde cada persona presenta sus informes.	

<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Todo el personal de la institución participa en los distintos procesos de la organización, para lo cual se crean equipos de trabajo según el tema o aspecto a tratar.  <b>EVIDENCIAS:</b> Creación de comités; reuniones de grupos de trabajo; agendas de las reuniones del personal quincenales donde se tratan todos los temas relativos a la institución</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Las tareas se reparten de acuerdo con las funciones establecidas en el manual de cargos y el plan operativo anual y se aplica el sistema de evaluación del desempeño establecido por el MAP;  <b>EVIDENCIAS:</b> Plan estratégico 2017-2020;2021-2024; plan operativo anual; evaluaciones del desempeño MAP; acuerdos del desempeño.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>La institución, mediante su división de RR. HH. gestiona el plan de capacitación para los servidores de este consejo. <b>EVIENCIAS:</b> Plan de Capacitación anual.</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>La institución utiliza como medios de comunicación, los correos electrónicos, comunicaciones, circulares, oficios, reuniones.  <b>EVIDENCIAS:</b> Correos electrónicos, minutas, comunicaciones y oficios numerados, etc.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>La institución reconoce los esfuerzos del personal a través del otorgamiento de becas y ayudas para capacitación, bono por desempeño, incentivo por cumplimiento de indicadores y otros reconocimientos.  <b>EVIDENCIAS:</b> Bono por desempeño según establece la Ley 41-08 de función pública y sus reglamentos de aplicación; reconocimiento al personal (2013) de acuerdo con los resultados más altos de las evaluaciones de desempeño por factores; reconocimiento a la trayectoria;</p>	

	reconocimiento en 2017 a los servidores que obtuvieron las calificaciones más altas en la evaluación del desempeño; medalla al mérito, bono por desempeño e incentivo por cumplimiento de indicadores (2018-2021).	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La institución promueve la implementación de programas de transferencia para la innovación: EVIDENCIAS: Proyectos MEPYD (seguridad alimentaria de la canasta básica y competitividad para rubros de vocación exportador; actualizaciones de los manuales de funciones y la estructura de cargos.	

### 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.	La institución realiza anualmente la encuesta de clima laboral aplicada al personal y realiza un plan de acción sobre las oportunidades identificadas en la encuesta. EVIDENCIAS: Encuestas realizadas 2020-2021, plan de acción de mejoras realizado.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	La institución tiene un enfoque orientado hacia la flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud EVIDENCIAS: Permisos y licencias por estudios otorgados al personal de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Ley 41-08 de función pública y sus reglamentos de aplicación.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	La institución toma en consideración la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamiento de la organización. EVIDENCIAS: Concursos realizados para la designación de personal de nuevo ingreso a la	

	institución; asignación de beneficios en igualdad de condiciones al personal, según su posición y grupo ocupacional; becas otorgadas al personal; ayudas para estudios.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Por recomendación del CMSST/ ARL, la institución realizó el levantamiento de las condiciones de nuestras instalaciones y se identificó las necesidades de la readecuación y cambios de mobiliario adecuado para los servidores. EVIDENCIAS: Facturas de compras y realización de obras, instalaciones cómodas (cuentan con aire acondicionado, luz suficiente, mobiliario moderno y ergonómico); asignación de vehículos (para los casos que aplican); asignación de combustible; asignación de equipos de trabajo modernos.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	La institución cuenta con el Sistema de Carrera Administrativa establecido por la Ley 41-08 y regulado por el MAP, además procura desarrollar las competencias de su personal. EVIDENCIAS: Personal incorporado a la carrera administrativa; capacitaciones ofrecidas al personal; becas y ayudas para capacitación; aplicación al personal de la encuesta de clima laboral.	
2) Motivación y empoderamiento.	La institución fomenta la motivación y el empoderamiento de los empleados. EVIDENCIAS: La Dirección Ejecutiva delega responsabilidades a través de la asignación de actividades y tareas según el área que corresponda; relación de	

	suplencias; facilidades para estudio y formación (becas y permisos)	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La institución favorece el acceso y la calidad de la formación con oportunidades de becas para el desarrollo profesional de los servidores y realiza un plan anual de capacitación de acuerdo a las necesidades y detecciones de capacitación EVIDENCIAS: Planes de capacitación , contrato de becas.	

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

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	La institución cuenta con sistemas de monitoreo y registro de absentismo, enfermedad, rotación del personal, los cuales sirven de insumo para la toma de decisiones institucional. EVIDENCIAS: Sistema de registro de asistencia; “planilla vacaciones, permisos y licencias”; relación de acciones de personal clasificadas por tipo de novedad.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	La institución procura que sus colaboradores participen en actividades de mejora, para lo cual se crean equipos de trabajo según el tema o aspecto a tratar. EVIDENCIAS: Aplicación de la encuesta de clima laboral al personal; creación de comités; reuniones de grupos de trabajo; agendas reuniones de personal donde se tratan todos los temas relativos a la institución.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	La institución no ha recibido dilemas éticos a la fecha.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		La institución no ha redefinido la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

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).

N/A La naturaleza de esta institución no aplica para este indicador La comunicación No.009281 de fecha 18/12/2018

--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	La institución evalúa y registra el desempeño tanto de manera individual como a nivel organizacional. EVIDENCIAS: Evaluaciones del desempeño del personal; implementación del sistema de evaluación del desempeño por resultados.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	La institución utiliza el uso de herramientas de tecnología en las nubes que permiten salvaguardar la información y compartirla entre las áreas que ameriten su gestión. EVIDENCIAS: Licenciamiento de Office 365; portal de transparencia; datos abiertos a través de nuestra página web, correos electrónicos etc.	
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.	La institución tiene registros de asistencia del personal a las actividades institucionales, así como la programación presupuestaria y ejecución del presupuesto para actividades de formación. EVIDENCIAS: Registros de participación en actividades de formación; programación	

	presupuestaria destinada para capacitación del personal.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La institución reconoce anualmente el desempeño del personal y el tiempo de servicio al Estado Dominicano. EVIDENCIAS: Bono por desempeño (en el año 2021, el 100% de los servidores de carrera administrativa del CONIAF recibieron el bono por desempeño); medalla al mérito (a la fecha 6 servidores públicos del CONIAF han sido reconocidos con la medalla al mérito).	

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 financiero o de otro tipo a las actividades y		La institución no ha realizado mediciones sobre el impacto sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.

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.).	La institución cuenta con una gran reputación como contribuyente de la sociedad local y global y con relación a la sostenibilidad EVIDENCIAS: Informe de evaluación de imagen del CONIAF, junio 2020; Ley 251-12, que faculta al CONIAF como la institución rectora del Sistema Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (SINIAF).	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		La institución no ha redefinido las políticas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones.
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.	La institución contribuye al mejoramiento económico de los territorios rurales cuando las investigaciones con resultados promisorios se transfieren a la cadena productiva convirtiéndose en innovación para la competitividad y la seguridad alimentaria. EVIDENCIAS: Proyectos para la competitividad y seguridad alimentaria; Competitividad para rubros de potencial exportador (Proyectos MEPYD).	
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.	La institución practica la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. EVIDENCIAS: Portal de Transparencia, código de ética institucional, Portal SAIP.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	La institución en base a la Ley 251-12 y la Ley nacional de estrategia de desarrollo 1-12, promueve y practica la sostenibilidad medioambiental y su incidencia el cambio climático. EVIDENCIAS: Ley 1-12; Ley 251-12; Plan estratégico 2021-2024.	

<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>En materia de accesibilidad, transparencia, comportamiento ético, respeto a los principios y valores éticos, la institución se rige por las normas y leyes dictadas en la materia. EVIDENCIAS: Portal de transparencia institucional; aplicación de las Normas Básicas de Control Interno (NCI) Contraloría General de la República; sistema de carrera implantado por la ley 41-08; oficial de integridad y código ético institucional; aplicación de las leyes 251-12, 340-06 y reglamentos 449-06 y 543-12.</p>	
--	---	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Con mirar a preservar y mantener los recursos y cuidar el medio ambiente, la institución ha elaborado un documento sobre buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente. EVIDENCIAS: Políticas de buenas prácticas ambientales del CONIAF</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La institución mantiene buenas relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. EVIDENCIAS: Acuerdos firmados con universidades nacionales e internacionales, actividades llevadas a cabo con otras instituciones del Estado (Ministerio de Agricultura, Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales y Ministerio de Administración Pública, DIGEIG, Contraloría General de la República).</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>La institución cuenta con una cobertura positiva por parte de los medios de comunicación. EVIDENCIAS: Notas de prensa de diversas actividades con lenguajes propios del sector y tópicos de interés; publicaciones en redes sociales</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Por su naturaleza, la institución incide con sus programas de investigación y transferencias de tecnologías hacia grupos vulnerables en los territorios rurales, se les brinda participación tanto a los agricultores como agricultoras, igualmente a los técnicos de ambos sexos sin discriminación: EVIDENCIAS: Registro de participantes en las transferencias de tecnologías para la innovación.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>La institución no ha definido un programa de apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La institución por su naturaleza realiza Intercambio productivo de conocimientos e información con otros, mediante las capacitaciones de transferencias de tecnologías para la innovación con grupos de interés. EVIDENCIAS: Registro de participantes, informe de actividades de los departamentos misionales.</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución ha ejecutado una serie de programas de prevención de riesgos para la salud y accidentes, dirigidos a los empleados. EVIDENCIAS: Acta constitutiva del comité de seguridad y salud en el trabajo; plan de trabajo del sistema de seguridad y salud; charla sobre salud y seguridad ocupacional; charla sobre prevención HTA y diabetes; charla sobre seguridad/educación vial; charla sobre prevención de drogas en el área laboral.</p>	

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		La institución no ha medido los resultados de las acciones de responsabilidad social.
--	--	---

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	La institución realiza cada dos años encuesta de evaluación de la calidad de las capacitaciones de transferencias y las parcelas de validación para la transferencia de la innovación que realiza la organización. EVIDENCIAS: Informe de imagen 2020.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		La institución no ha medido la adopción y el impacto de las tecnologías generadas y/o validadas y transferidas a los usuarios finales (Agro cadena productivas).
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		La institución no ha definido una actualización Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking)
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	La institución procura cumplir y hacer cumplir los contratos/acuerdos con autoridades y la organización. EVIDENCIAS: Contratos de gestión de recursos para las parcelas de validación de transferencia de la innovación; contratos de bienes y servicios	

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La institución evalúa sus resultados a través de auditorías y herramientas de auto evaluación bajo el modelo CAF y con las Normas de Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República; conformación del comité de control interno; se definió un reglamento interno para el funcionamiento de este comité.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de auditoría interna; autoevaluación CAF del año 2013, 2017 ,2019,2021; autodiagnóstico NOBACI; comunicación de creación comité de control interno (CCI); reglamento del CCI; actas de las reuniones.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Una de las atribuciones del CONIAF, de acuerdo con la Ley 251-12 es financiar proyectos de generación, validación, transferencia y evaluación de la adopción de tecnologías agropecuarias y forestales. En ese sentido, los resultados de los proyectos financiados por el CONIAF son socializados con los técnicos y productores del sector, a fin de generar un mayor impacto.</p> <p>EVIDENCIAS: Parcelas de validación para la transferencia tecnológicas para la innovación, Registro de capacitaciones a técnicos extensionista sobre transferencias tecnológicas para la innovación.</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La institución no tiene incidencia, por su naturaleza en la reforma del sector público</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Documento Externo  
SGC-MAP

1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La institución utiliza de manera eficiente los recursos disponibles. EVIDENCIAS: Informe de ejecución presupuestaria; evaluaciones del desempeño del personal.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	En 2020 se aplicó una encuesta para evaluar la imagen global de la organización, en la cual el 80% de los encuestado le dio una valoración de “Bueno”. EVIDENCIAS: Informe de evaluación de imagen del CONIAF, junio 2020.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		La institución no ha definido un análisis comparativo Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	La institución cumple las alianzas con los acuerdos de colaboración. EVIDENCIAS: Contratos de gestión de recursos para las parcelas de validación de transferencia de la innovación	
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.).	La institución utiliza la información y las tecnologías de comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa y mejorar la calidad de los servicios. EVIDENCIAS: Procesos de compras y contrataciones a través del sistema SIGEF;	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	La institución ha sido reconocida por la Contraloría General de la República por la aplicación de las Normas de Control Interno (NOBACI).	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La institución cumple con sus objetivos presupuestarios y financieros.	

	EVIDENCIAS: Informes de ejecución presupuestaria, informes trimestrales de ejecución y el informe de índice de gestión presupuestaria.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		La institución no ha realizado una auditoría e inspecciones de la gestión financiera.

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