

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM)

FECHA:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El MERCADOM asegura que su Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos de la institución este alineados a las Estrategias Nacionales.</p> <p>Ver:</p> <p>Listados de Participantes Fotos de Colaboradores http://mercadom.gob.do</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados</p>	<p>El MERCADOM realiza charlas para dar a conocer su Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos de la institución.</p> <p>Ver:</p> <p>Revisión de la Visión, Misión y Valores Listados de Participantes Fotos de Colaboradores PEI http://mercadom.gob.do</p> <p>El MERCADOM se mantienen acorde con los nuevos cambios y desafíos por esta razón revisa periódicamente su Visión, Misión y Valores.</p> <p>Ver:</p> <p>Revisión de la Visión, Misión y Valores Listados de Participantes Fotos de Colaboradores</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>Se evidencia la Estructura Organizacional actualizada, la cual implica la definición de nuevos niveles, funciones, responsabilidades y competencias.</p> <p>Además, se cuenta con la elaboración del Plan Operativo Anual 2021/2022.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución N0. 001-2013 que aprueba la Estructura Organizacional. • Resolución no. 001-2014 que aprueba manual de cargos por competencia. • Resolución No. 002-2017, que aprueba manual de organización y funciones. • Plan Operativo Anual 2014, 2015, 2016, 2017, 2018,2019, 2020, 2021 y 2022 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencia a través de los acuerdos de desempeño y la evaluación de desempeño.</p> <p>Ver:</p> <p>Listado de firma de acuerdos. Portal SISMAP.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia a través de las charlas, talleres y asesorías impartidas en la institución a los comerciantes y productores.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Listados de Participantes Portal Institucional: http://mercadom.gob.do</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia un sistema de gestión de la información que utiliza diferentes canales como son el Outlook, página web institucional y redes sociales.</p> <p>Se evidencia desarrollo en la gestión de riesgo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Página Facebook • twitter • informe de NCI 	
<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>Se evidencia los principios de gestión de la calidad total a través de la Continua aplicación de la Norma ISO9001-2015.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Manual de políticas de calidad</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>NICSP, sección de noticias y de normativas, además, las informaciones publicadas a través de las diferentes redes sociales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Portal de Transparencia • Sección de noticias • Murales informativos en las áreas comunes y departamentales <p>Remisión de Comunicaciones a las diferentes instituciones del Sector Público</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El MERCADOM Realiza reuniones de seguimiento y retroalimentación para fomentar la Cultura de mejora continua.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Participantes. • Fotos. • Informes Departamentales <p>Se evidencia una comunicación colectiva de cada uno de los planes generales y específicos a los fines de motivar la ruta institucional a seguir, a y la activación de los diferentes comités de trabajo contruidos para el logro de las metas establecidas.</p> <p>Ver:</p> <p>Reuniones Listados de Participantes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Fotos Comité de Calidad (Formado)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>Se evidencia que se dirige de acuerdo a lo planificado en los Planes Estratégicos y Operativos. Así como acorde al cumplimiento del marco legal que rige las instituciones del Sector Público.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades de participación del Director. • Reuniones del Director General con los Encargados Departamentales. Informes de monitoreo e informes mensuales. 	
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>Se evidencia la promoción de la confianza mutua a través la socialización de las actividades departamentales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos en el Mural Institucional. • Comunicación de promoción. <p>Se evidencia la entrega de beneficios marginales a todo el personal sin discriminación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Ver: <ul style="list-style-type: none"> Fotos de actividades laborales en la institución. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de 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</p>	<p>Se evidencia a través de comunicados, circulares, oficios y correos electrónicos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Correo Institucional Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia una comunicación a través de memorándum para informar algunos temas clave para la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos de eventos. Listados de participantes. <p>Se evidencia a través de la solicitud que se les realiza a los diferentes departamentos los informes para la creación de la Memoria Institucional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal de Transparencia. Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia a través del plan Capacitación</p> <p>Ver:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos realizados • Listado de Participantes • Fotos • Correos • Portal SISMAP <p>El MERCADOM tiene una cultura de reconocimiento y premia los esfuerzos individuales y colectivos de sus colaboradores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mural Institucional • Fotos • Placa de Reconocimiento 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia el análisis de las necesidades de los grupos de interés con la aplicación de encuestas, buzón de sugerencias.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>En el MERCADOM desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia la identificación de las políticas públicas a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>El MERCADOM alinea el desempeño de la organización a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>La gestión y desarrollo de asociaciones de grupos en el MERCADOM se realiza a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>El MERCADOM participa en actividades organizadas con asociaciones profesionales a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Se promueve en el MERCADOM la conciencia pública a través el portal institucional y brouchures. Ver: Fotos Portal Institucional: http://mercadom.gob.do	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Productores, Comerciantes Mayoristas y Minoristas, Instituciones bancarias, Instituciones públicas, Ayuntamientos, Junta municipal de la Guáyiga, Asociación de comerciantes, la población en general. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>MERCADOM tiene la información recopilada sobre las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés. (Evidencia, reportes de asistencia de personas que se abastecen en el mercado, relación de comerciantes con contratos de empresas mayorista, listado de comerciantes minoristas que se abastecen en el mercado.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</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>Se evidencia que la institución plasma mediante una memoria anual sus avances sobre el desempeño y desarrollo de la misma.</p> <p>El MERCADOM analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización a través de la implementación del modelo CAF. Para ir creando mejoras continuas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal de Transparencia. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El MERCADOM se mantienen acorde con los nuevos cambios y desafíos por esta razón revisa periódicamente la Visión, Misión y Valores, ya que esto permite establecer prioridades y la adecuación en las Estrategias Nacionales</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la Visión, Misión y Valores • Listados de Participantes • Fotos de Colaboradores <p>El MERCADOM tiene definido las expectativas y necesidades de los grupos de interés relevantes en conjunto con éstos para servir de base en el desarrollo de las estrategias y de la planificación establecidas en el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socializaciones y reuniones con representantes de diferentes grupos de interés para recolectar insumos a los fines de estructurar acciones y planes estratégicos. <p>Existe evidencia de las evaluaciones de las tareas existentes en cuanto a los productos y servicios facilitados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos e • Informes financieros 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Existe evidencia del aseguramiento de la disponibilidad de recursos Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto MERCADOM • Informes financieros 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia el establecimiento de las prioridades a ejecutar y los proyectos y procesos requeridos para el desarrollo de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P.O.A. • Elaboración de proyectos y campañas. <p>El MERCADOM elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización a través del cumplimiento de los diferentes indicadores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal Transparencia • Portal SISMAP • Portal SISCOMPRAS • Portal SISTICGE 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>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.</p>	<p>Se evidencia la elaboración del Plan Operativo Anual 2021/2022, que nos ayuda como mecanismos de difusión de los objetivos, planes y tareas de la Institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución N0. 001-2013 que aprueba la Estructura Organizacional. • Resolución no. 001-2014 que aprueba manual de cargos por competencia • Resolución No. 002-2017, que aprueba manual de organización y funciones POA 2014, 2015, 2016, 2017, 2018,2019, 2020, 2021 y 2022 <p>Se evidencia la ejecución de mecanismos para monitorizar y medir los logros alcanzados, semestral y anualmente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Financieros • Informes técnicos • Informes estadísticos • Memoria anual 	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de la cultura de innovación a través de la formación de la fuerza laboral.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación. • Fotos. • Listados de participantes. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal SISMAP. <p>En el MERCADOM tiene una cultura que impulsa a la innovación para el desarrollo a nivel Interinstitucional a través de la formación y capacitaciones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos • Reuniones • Talleres Interinstitucionales • Listados de Participantes • Fotos <p>El MERCADOM utiliza como medio de difusión sus plataformas digitales para dar a conocer los resultados de la organización respecto a las políticas de Innovación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional http://mercadom.gob.do • Redes Sociales • Oficios 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La realización de reuniones quincenales en el MERCADOM nos permite recopilar las expectativas de nuestros clientes y realizar las mejoras esperadas por ellos ayudando a brindar siempre un mejor servicio y reducción de costos</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de colaboradores • Reuniones de Visitantes • Listados de Participantes • Fotos <p>Se evidencia las solicitudes de recursos a instituciones de cooperación internacionales para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes • Acuerdos • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

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
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Se evidencia el formulario de detección de necesidades, enviado a los diferentes departamentos a los fines de proyectar las capacitaciones trimestralmente. VER. Formulario Detección de Necesidades.</p> <p>Se evidencia autorización de licencias y permisos para maternidad y paternidad, así como también de estudios. Se evidencia colaboradores con discapacidad.</p> <p>Ver: Expedientes de colaboradores.</p> <p>Se evidencia el reclutamiento del personal en el área o departamento conforme con el perfil de su hoja vida.</p> <p>Ver: • Expedientes de colaborador Acción de personal.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño),</p>	<p>Se evidencia respecto a los criterios de igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>Ver: • Fotos • Promociones • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do</p> <p>Se evidencia en el MERCADOM la aprobación de un reajuste salarial y/o bonos, basado en los resultados de las calificaciones de los acuerdos y evaluaciones por desempeño. (2022).</p>	<p>No se evidencia, pero el MERCADOM está en proceso de cumplir con los requisitos para la realización de los concursos público y los cargos de carrera serán sometidos a Aprobación en relación a la nueva estructura organizativa.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Promociones • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia los niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia el proceso para la evaluación del desempeño.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Desempeño • Convocatoria a reunión. • Correos electrónicos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</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>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>Se evidencia un plan anual de capacitación, y el desarrollo y ejecución del mismo a la fecha.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación. • Listado de participantes. • Fotos. <p>Se evidencia en el MERCADOM nuevas formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias. La unidad de Recursos Humanos gestiona y coordina estas nuevas formas de aprendizaje, a través de cursos virtuales y presenciales, así como webinars, capacitaciones a lo interno de la institución con facilitadores internos y externos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Plan de capacitación • Expedientes de los centros docentes y consultores. • Memoria Institucional. <p>La elaboración del Plan de Capacitación el MERCADOM permite que el personal se desarrolle de acuerdo a sus competencias y habilidades personales basados en la gestión pública.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Detención de Necesidades. • Plan de Capacitación. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia en el MERCADOM el acompañamiento de los nuevos empleados a través de asesoramiento y un personal guía.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción. • Asignación de guía <p>El MERCADOM promueve la movilidad interna y externa de los empleados a través de las promociones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Mural Institucional • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	<p>No se encuentra actualizado el manual de inducción institucional alineado a la nueva Misión, Visión y Valores, por eso MERCADOM está realizando la readecuación de lugar.</p>
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El MERCADOM desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de la planificación anual de capacitación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación. • Listado de participantes. • Fotos. <p>El MERCADOM planifica las actividades formativas y desarrolla las técnicas de comunicación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación. • Listado de participantes. • Foto. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En MERCADOM el Departamento de Recurso Humanos es el área responsable de coordinar los cursos, charlas, así como evaluar el impacto y el traspaso de conocimientos a los demás compañeros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Capacitación. • Procedimiento interno sobre Formulación de Necesidades para realizar el Plan de Capacitación. • Capacitación y Desarrollo interno. • Correos y comunicaciones sobre las charlas y talleres recibidos. • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Imágenes fotográficas. • Copias de certificados en los expedientes del personal. 	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Realización periódica de reuniones en los departamentos para socializar el trabajo realizado y dar seguimiento a un plan de trabajo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los Encargados Departamentales. • Listado de participantes • Fotos <p>Se evidencia la realización de reuniones en MERCADOM para la utilización de buzones de sugerencias y su localización</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Listado de Participantes. • Fotos 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia la conformación de una Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de miembros • Fotos <p>Se evidencia la realización de reuniones y comunicados en el MERCADOM para transmitir los objetivos y cómo van a hacer medidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de Participantes. • Comunicados • Informes • Fotos <p>Se evidencia el proceso para la realización de una encuesta del Clima Labora.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de encuestado. <p>Se conformó el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), el cual: – Realizar inspecciones en las instalaciones, y de los equipos de seguridad, – Desarrollar jornadas de charlas, talleres y operativos de salud como por ejemplo: Taller Plan de Emergencia y evacuación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de inspecciones a las instalaciones y puestos de trabajo. • Imágenes fotográficas del Consultorio médico. • Registro de las consultas realizadas. • Convocatorias, lista de participantes de las charlas, talleres y operativos de salud. • Fotografías Jornadas de salud. • Fotografías Jornadas de Vacunación Covid-19. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>El MERCADOM asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados a través de comunicados, resoluciones emitidas por el MAP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones. • Comunicaciones internas 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia en las edificaciones tanto de MERCADOM como del Merca Santo Domingo, rampas de acceso y parqueos para discapacitados, así como los ascensores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	<p>No se evidencia la realización de torneos o intercambios deportivos y culturales con otras instituciones.</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
La Organización:		
<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>El MERCADOM idéntica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles a través de reuniones, encuentro, intercambios comerciales e interinstitucionales y visita a las fincas de los diferentes productores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>El MERCADOM desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración a través de intercambios interinstitucionales, reuniones y charlas a los productores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia a través del acuerdo con Salud pública respecto a los servicios de los productos agrícolas, vegetales, y cárnicos para que estos tengan calidad y sean inocuos, financiamiento con el banco agrícola para beneficios de los productores nacionales que han puesto sus negocios en el Merca Santo Domingo, con el Ministerio de agricultura acuerdos de comercialización para productos con destino al mercado internacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia a través de las alianzas con Prodomicana, Inspodom, Ministerio de Agricultura, parque cibernético para la mejora de la comercialización, el transporte y tecnología que se utiliza para productos de origen agropecuario con fines de exportación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia a través del perfil de cada colaborador y los cursos talleres impartidos sobre valores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal Transparencia. • Portal SISMAP. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que</p>	<p>Se evidencia constancia de las informaciones en el portal sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal Transparencia. • Portal SISMAP. <p>Se evidencia organizaciones que expresan las necesidades y requisitos de los usuarios en el portal y buzones de sugerencias.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal Transparencia. • Portal SISMAP. • Buzones de Sugerencias. <p>Se evidencia encuestas en el portal Institucional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal Transparencia. • Portal SISMAP. 	<p>No se evidencia, pero la institución está en proceso de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>

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

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>MERCADOM almacena y gestiona la información a través de servidores fileserv, estos servidores están custodiados por la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.mercadom.gob.do • Portal Transaccional • Portal Siscompras • Memoria Institucional <p>El Departamento de Tecnología de la Información y la comunicación se encarga de gestionar y mantener toda la plataforma tecnológica para eficaz procesamiento de la información.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data Center • Políticas de Seguridad 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En el MERCADOM a través de plan de capacitación se prevé el aprovechamiento de las plataformas digitales y la potencialización de las habilidades digitales.</p> <p>Ver:</p> <p>Formulario de detención de Necesidades. Plan de Capacitación.</p> <p>Se evidencia que el MERCADOM a través de los acuerdos interinstitucionales procura el aprendizaje y colaboración, para adquirir información.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos • Reuniones • Capacitaciones • Listados de Participantes • Fotos <p>Se evidencia a través de las Políticas de Seguridad.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Registro de entrada • Revisión para acceso. 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El MERCADOM tiene canales establecidos para difusión de la información.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Desempeño por Resultados. • Correos Electrónicos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Web • www.mercadom.gob.do <p>Se evidencia el acceso y el intercambio de información y datos abiertos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portales Web • Canales de Comunicación (Redes Sociales, Correo Institucional). • Oficina de libre Acceso a la Información (OAI). 	<p>No se evidencia</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La gestión de la tecnología se lleva de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Ver:</p> <p>Plan Anual Operativo (POA)</p> <p>Portal Transaccional.</p> <p>Políticas de Gobernabilidad.</p>	<p>No se evidencia, pero el MERCADOM espera que para el año 2023 se realice el POA orientado estrictamente a modernizar la institución en el área de tecnología, apegados a las normas que rige nuestra institución.</p> <p>No se evidencia, pero en MERCADOM, se estará implementado un plan de acción para poder evaluar la rentabilidad del uso de los equipos tecnológicos de manera que se utilicen correctamente los recursos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		<p>No se evidencia, pero en la actualidad la Institución se encuentra en la evaluación de posibles herramientas tecnológicas que podrían aportarnos grandes avances en los análisis de datos estadístico que son utilizados en la institución.</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El MERCADOM realiza las mejoras y servicios internos y externos a través de la aplicación de las TIC para mejorar los servicios internos y externos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web www.mercadom.gob.do. 	<p>No se evidencia, pero para el POA 2023 MERCADOM tiene en proyecto la implementación del correo institucional en la nube. Esta implementación nos proporcionará mayor seguridad y facilidad en el manejo de los correos electrónicos.</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se evidencia a través de las políticas de Seguridad aplicadas a los usuarios de la Institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Registro de entrada 	<p>No se evidencia, sin embargo, el MERCADOM está preparando un proyecto para el año 2023, donde estará estrictamente enfocado a la seguridad de la información y a la disponibilidad de esta. Este proyecto tiene como objetivo mejorar la protección de los datos con nuevas tecnologías, incluyendo copias de seguridad y así reducir los riesgos de pérdida de información.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Revisión para acceso.</p>	<p>No se evidencia, pero MERCADOM está consciente del impacto medio ambiental producido por la gran cantidad de impresoras de cartuchos. Por esto en el POA para el año 2023, se incluyó un proyecto para eliminar el parque de impresoras actual y colocar impresoras multifuncionales centralizadas, lo que permitirá una reducción significativa en el impacto ambiental.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia a través de los procesos de reparaciones, monitoreo del mobiliario, mantenimientos de los equipos electrónicos y transporte.</p> <p>Ver:</p> <p>Solicitudes de compras Facturas Fotos Videos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia a través de la colocación de extintores en las áreas vulnerables de institución y las políticas de seguridad para las infraestructuras.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal web www.mercadom.gob.do <p>El MERCADOM ha adoptado un sistema integrado a través de las políticas de ciclo de vida gestión de instalaciones para reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Descargo. • Formulario para movilidad de equipos. <p>Se evidencia a través de dispensario médico y las jornadas de vacunación para la Covid-19.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional • www.mercadom.gob.do 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia a través de los medios de transporte utilizados en el MERCADOM.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los Autobuses. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia el amplio parque para colaboradores y clientes, y el transporte público que ingresa al Merca Santo Domingo. Ver: • Fotos: • Portal Institucional www.mercadom.gob.do	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>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).</p>	<p>La realización del Plan Operativo Anual en el MERCADOM permite identificar y asignar las tareas a los involucrados en el proceso.</p> <p>Ver: POA 2021 Portal Institucional: http://mercadom.gob.do</p> <p>La simplificación de los procesos a través de los cambios llevados a cabo por el Depto. Jurídico.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2021 <p>Se evidencia a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales para impulsar la innovación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia a través del cumplimiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño. 	<p>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>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, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El MERCADOM Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de los catálogos informativos, panfletos y reuniones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos: • Portal Institucional www.mercadom.gob.do 	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos</p>	<p>El MERCADOM aplica la coordinación del proceso dentro de la organización a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>El MERCADOM desarrolla un sistema compartido con otros socios a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>El MERCADOM crea grupos de trabajo para solución de problemas a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales e intercambios de datos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>El MERCADOM crea las condiciones e incentivos para que sus colaboradores y directivos contribuyan</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>a la creación de procesos que involucran diferentes unidades interinstitucionales e internas. A través de la conformación de Comités (Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, otras.)</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a mesas de trabajo • Lista de asistencia • Actas de reuniones, minutas • Informes. <p>Se evidencia los acuerdos de estándares comunes que facilita el intercambio de datos y servicios compartidos a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales y el portal de transparencia.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: http://mercadom.gob.do</p> <p>El MERCADOM utiliza las asociaciones en diferentes niveles coordinados a través de las reuniones, visita y acuerdos interinstitucionales para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: http://mercadom.gob.do.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia la imagen global de la organización y su reputación pública a través de los protocolos de limpieza y manejo de los desechos sólidos – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compañía de limpieza (Contratos) • Zafacones diseñados para el reciclaje y manejo de los desechos. <p>Se evidencia a través del curso taller impartidos a los colaboradores sobre servicio y atención al cliente – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>En el MERCADOM se evidencia a través de la diferentes reúnos con los diferentes comerciantes, a fin de hacerle de conocimiento las nuevas normativas y políticas que se implementan al mismo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>tiempo que se les permite a ellos hacer sugerencias de las mismas - 90%.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos Comunicados Listados de participantes</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del indicador SISMAP • Portal de Transparencia – 80%. <p>MERCADOM se caracteriza por dar un buen servicio manteniendo la pulcritud, moral y la dignidad que amerita para hacer un servidor público honesto para así garantizar que haya una buena confianza en los usuarios ciudadano – 85%.</p> <p>Ver:</p> <p>Portal de Transparencia Listado de participación de los ciudadanos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los comerciantes que operan en el MERCADOM se caracterizan por vender productos de primera</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>calidad fresco y manteniendo la guía de inocuidad establecidas por salud pública de igual modo la institución brinda una infraestructura adecuada y garantiza un alto nivel de seguridad y los productores ofrecen atenciones excelentes a sus clientes – 90%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Videos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia la accesibilidad a los servicios físicos y digitales – 95%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la oficina Administrativa, • Estructura del Merca Santo Domingo. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do <p>Se evidencia a través de la presentación de productos inocuos, la aplicación de los procesos de calidad para la preservación del medio ambiente – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso talleres de inocuidad y calidad • Listado de participantes. • Fotos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia a través de los planes de mejoras e intensión de servir siempre aplicando la innovación – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales • Reuniones • Visitas • Fotos <p>Se evidencia a través de las mejoras y curso taller de Simplificación de los tramites – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Participantes • Fotos. <p>Se evidencia a través del portal institucional y las redes sociales – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional: • www.mercadom.gob.do • Facebook • Twitter • Instagram 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El MERCADOM tiene cuatro canales de información – 80%. Ver: Portal www.mercadom.gob.do Facebook Twitter Instagram	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se evidencia a través del portal institucional, brouchures, las redes sociales y el portal de transparencia. Ver: • Portal www.mercadom.gob.do Se evidencia a través del cumplimiento de los indicadores de gestión de calidad.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Ver:</p> <p>SISMAP SISCOMPRAS SISITIGE Cumplimiento de la ley 200-04. Se evidencia el alcance de la entrega de los datos abiertos – 90%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la ley 200-04. • Portal de Transparencia. <p>Se evidencia la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional • www.mercadom.gob.do • Portal SISMAP 	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido No se ha medido
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 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). 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.		No se ha medido, pero MERCADOM tiene una propuesta de creación de una herramienta para realizar la encuesta de satisfacción. No se ha medido No se ha medido

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		No se ha medido.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se evidencia la transparencia de las informaciones – 90%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la ley 200-04. • Portal Institucional www.mercadom.gob.do 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la socialización del personal sobre la nueva Misión, Visión y Valores institucionales)</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes • Fotos 	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia la implementación de charlas y visitas a las instalaciones de MERCADOM y MSD a diferentes centros docentes de la zona.</p> <p>El MERCADOM está abierto a tener una organización con miras hacia el cambio y la innovación – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucional • Reuniones • Cursos talleres • Listado de participantes • Fotos. <p>El MERCADOM se mantiene a la vanguardia de la digitalización – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional www.mercadom.gob.do • Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram). <p>Se evidencia a través de las mejoras y curso taller de Simplificación de los tramites – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Participantes 	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> Fotos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No se ha medido.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencia el mapa de proceso para eficientizar el servicio – 80%. Ver: <ul style="list-style-type: none"> Portal Institucional www.mercadom.gob.do Portal SISMAP 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia a través de la descripción y asignación de puestos y el sistema de evaluación de desempeño Ver: <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos de desempeño Aplicación de evaluación de desempeño. 	
4) La gestión del conocimiento.	Se evidencia a través del plan de capacitación de las instituciones e intercambios interinstitucionales – 80%. Ver: <ul style="list-style-type: none"> Plan de capacitación Reportes Listados de participantes 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos. <p>Se evidencia a través del depto. Archivo y Correspondencia y el Correo Institucional para manejar y salvaguardar la información – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Backup institucional • E-mail interno <p>El MERCADOM está abierto a tener una organización con miras hacia el cambio y la innovación – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucional • Reuniones • Cursos talleres • Listado de participantes • Fotos. 	<p>No se ha medido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Se evidencia a través de los acuerdos establecidos en la ley, resoluciones del MAP y Jornadas de salud – 80%.</p> <p>Ver:</p>	<p>No se ha medido</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencia a través de los cursos taller gestionados por el Depto. de Recursos Humanos – 80%.</p>	<p>No se ha medido.</p>

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

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.).		No se ha medido
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencia a través de las reuniones semanales con el Administrador General, entrega de los informes al despacho General de los diferentes departamentos y la aplicación del modelo CAF – 80%.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia • Fotos <p>Se evidencia curso talleres de Servicio al cliente y charla taller tus valores hablan por ti – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Listado de participación 	<p>La institución solicitó a la DIGEIG la inclusión para información sobre la conformación del Comité de Ética Pública</p> <p>No se ha medido.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de</p>	<p>Se evidencia la firma del acuerdo de desempeño para ser aplicada dicha evaluación en a primeras semanas de diciembre – 80%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
productividad, resultados de las evaluaciones.	Ver: <ul style="list-style-type: none"> Firma de acuerdo de Desempeño Publicación de evaluación Portal SISMAP. 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia a través de la memoria del departamento de Recursos Humanos – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Memoria Institucional Portal de Transparencia 	<p>No se evidencia un mecanismo para promocionar el uso de los medios y/o canales digitales de comunicación interna</p> <p>No se ha medido.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos</p>		No se ha medido.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se evidencia a través de la generación de empleo para los habitantes de la zona donde estamos ubicados – 80%.</p> <p>Ver: Planificación anual de Recursos Humanos</p> <p>Se evidencia a través de los servicios prestados por la institución y los cursos talleres impartidos a los arrendatarios para seguir en el tiempo. – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Se evidencia a través del cumplimiento de los indicadores de transparencia – 90%</p> <p>Ver: Portal de transparencia.</p> <p>Se evidencia en el MERCADOM una política para el impacto y la sostenibilidad medioambiental a través de los Curso Talleres de manejo y buenas prácticas agrícolas – Inocuidad alimentaria – 90%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Participantes • Fotos. 	<p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Se evidencia a través del cumplimiento de los indicadores de transparencia – 90%. Ver: • Portal de transparencia	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia a través de los cursos impartidos para este fin – 90%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de los cursos • Lista de participantes fotos <p>Se evidencia a través de las reuniones, visitas y acuerdos – 80%.</p> <p>Ver:</p> <p>Acuerdos Interinstitucional Reuniones Cursos talleres Listado de participantes Fotos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia en el MERCADOM una cultura para emplear a personas con discapacidad o no favorecidas socialmente – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de colaboradores. 	<p>No se ha medido.</p>
<p>5) 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>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>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del</p>	<p>Se evidencia a través de los cursos por otras instituciones, foros y charlas impartidos por el MERCADOM – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de los cursos • Lista de participantes fotos 	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia a través de las asesorías y capacitaciones impartidas a los productores y comerciantes – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de participantes • fotos <p>Se evidencia a través de reunidos, visitas y acuerdos – 80%.</p> <p>Ver:</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

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

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se evidencia en el MERCADOM una cultura para capacitar al personal y el mantenimiento de las instalaciones en óptimas condiciones – 80%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de compras • Listados de supervisión de las áreas • Fotos. <p>Se evidencia en las mejoras de proceso – 80%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Ver: Plan de Bioseguridad. Integración de nuevos departamentos. Manuales de buenas prácticas de higiene del MERCA. Políticas y procedimiento – 80%.</p> <p>Se evidencia a través de las reuniones y acuerdos interinstitucionales – 80%.</p> <p>Ver: • Fotos • acuerdos</p> <p>Se evidencia en el MERCADOM la cultura de la innovación y digitalización – 80%.</p> <p>Ver: Oficio para reducir las impresiones Comunicaciones a través del Correo Institucional Propuesta para la preservación del medio ambiente – 80%.</p> <p>Se evidencia a través de la UAI y Control y revisión – 80%.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia a través de presupuesto anual y los informes de ejecución presupuestaria – 80%.</p>	<p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Ver: Informe de Presupuesto</p> <p>Se evidencia a través de las reducciones de compra de desinfectante por las mejoras en uso y aplicación y también se han reducido la creación de contratos con empresas de servicios ya que hemos procedido a contratar personal para que realicen dichas actividades de forma interna – 80%.</p> <p>Ver: Ordenes de Compras Listados</p>	

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