

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Agricultura_

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.

Documento Externo
SGC-MAP

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>La misión y visión fueron formuladas al momento de la creación del Ministerio.</p> <p>Evidencias: Portal Web, Visión, Misión y Valores colocados en la entrada del Ministerio.</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 marco de valores está alineados a la estrategia nacional a la misión y visión del Ministerio.</p> <p>Evidencias: Portal Web, Valores colocados en la entrada del Ministerio.</p>	<p>No se están colocados en la entrada del Ministerio los valores por estar en proceso de actualización de logo Institucional.</p>
<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 ministerio en término generales se encuentra perfectamente resumido en la determinación de la misión, visión y valores que esta alineada a la estrategia nacional, los cuales están implementada en cada eje estratégico de la institución y con su visión al año 2050.</p> <p>La planificación estratégica institucional 2021-2024 en los cuales establecen los ejes estratégicos que permitirán responder al compromiso establecido</p>	

	<p>por la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencias: Memoria MA-MADR-AO-2021, Pagina web del Portal del ministerio de agricultura.</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>El Ministerio de Agricultura comunica sus objetivos estratégicos y operativos con los grupos de interés y empleados mediante el POA y el Plan Estratégico Institucional y la misión, visión y valores mediante una inducción.</p> <p>Evidencias: Portal WEB, POA, Plan Estratégico.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		<p>No se revisa periódicamente la misión, visión y valores.</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>El Ministerio de Agricultura cuenta con una comisión de ética pública conformada por varios miembros de la institución, con el objetivo de mantener regulada la conducta del empleado público.</p> <p>Para gestionar la prevención de corrupción y facilitar las directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos el comité de ética del</p>	

	<p>Ministerio de Agricultura realiza charlas en conjunto con la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: Portal Web, comisión de ética pública, Lista de participantes en charlas para prevención de corrupción y El listado del Taller de sensibilización de ética para servidores públicos.</p>	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).		No se gestiona la monitorización sobre la continuidad de la misión, visión y valores.

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>El Ministerio de Agricultura cuenta con los manuales de las políticas y procedimientos de cada área de la institución.</p> <p>Evidencia: La socialización por el correo Institucional.</p>	No todos están actualizados.
<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>El Ministerio de Agricultura a través del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, elabora informes trimestrales, semestrales y anuales, donde se visualizan los avances de las metas de los indicadores establecidos en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencia: Las evidencias la pueden visualizar, según el periodo, en el portal de transparencia, De acuerdo con los siguientes informes:</p>	

	<p>1. Informe Seguimiento al Plan Operativo Anual (POA)</p> <p>2. Informe de Autoevaluación de la Ejecución Físico-Financiera Estadísticas Institucionales.</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>El Ministerio de Agricultura posee un Sistema de Indicadores de Gestión Pública para las áreas: Tecnología, Compras, Transparencia y Recursos Humanos. También se trabaja con el POA, referente a lo de la diversidad y perspectiva de género.</p> <p>Evidencias: POA, Sistema de Indicadores.</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>El Ministerio de Agricultura cuenta con varios sistemas de gestión de la información, como: TRANSDOC, SIGEF, AVACACOM, VUCERD.</p> <p>Evidencias: Sistema TRANSDOC, AVACOMP, Portal Web VUCERD.</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>El Ministerio de Agricultura ha gestionado el Autodiagnóstico CAF.</p> <p>Evidencias: Matriz Autodiagnóstico CAF</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>Ministerio de agricultura asegura una efectiva comunicación tanto externa como interna a todos los grupos de interés, como las charlas que se imparten en la institución, actividades que se realizan fuera del ministerio a través de las redes sociales; Facebook, Instagram y el portal de la página web del ministerio.</p> <p>Evidencias: Fotos, Videos, página web del ministerio y las redes sociales.</p>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>El Ministerio de Agricultura sometió la escala salarial del personal Administrativo y Agropecuario ante el MAP para remuneraciones acorde a los</p>	

	años y perfil del personal, para motivar e incentivar al trabajo. Evidencia: Aprobación Escala Salarial remitida al MAP MARD-2019-36263	
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.	El Ministerio de Agricultura cuenta con las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz a través del sistema TRANSDOC y correo electrónico institucional. Evidencias: Sistema TRANSDOC y correo institucional.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	El Ministerio de Agricultura a través del Comité de Calidad establecido por los altos directivos, demuestran el compromiso hacia la mejora continua y la innovación del Ministerio: Evidencia: Comité de Calidad, Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.	
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.		No hay evidencia sobre comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados.

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).	Las máxima autoridades del Ministerio y el gobierno central son los que se encargan de promover el cumplimiento de las leyes, pauta, objetivos y valores establecidos en la institución. Evidencia: Código de vestimenta, Código de ética, declaraciones juradas de los funcionarios.	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura a través del comité de ética toma un conjunto de medidas para erradicar la discriminación. Laboran personas de diferentes cultura y pensamientos, países, discapacitados, entre otros también se ofrecen oportunidades de crecimiento profesional a los empleados que vienen desde puestos de jerarquía inferior. Evidencia: Código de Ética, Plantilla de personal del Ministerio de Agricultura, Planilla de tensión de necesidades de capacitación.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura a través del Sistema TRANSDOC, y los correos institucionales, informa y consulta de manera periódica los asuntos claves relacionados a la institución. Evidencias: Sistema TRANSDOC y correos institucionales.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La institución posee los equipos necesarios para que cada uno de sus empleados pueda desarrollar sus funciones y tareas para logro de sus objetivos. También el Ministerio a través de la Dirección de Recurso Humanos, implementan talleres de capacitaciones para dotar a los empleados de conocimientos que puedan a ayudar al desempeño de su trabajo. Las máxima autoridades se reúnen con los directores y encargados y estos con cada uno de su grupo de trabajo periódicamente, para discutir los objetivos logrados y evaluar el desempeño de cada uno. Evidencias: Ordenes de compras de Equipos, Listado de Evidencias de talleres, minutas de reuniones.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de</p>	<p>El Ministerio de Agricultura mediante la inducción al puesto y la entrega de Descripción de</p>	

autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Puesto, se le delega responsabilidades y autoridad al empleado.</p> <p>También a través de la Dirección de Recursos Humanos, implementan talleres de capacitaciones para dotar a los empleados de conocimientos.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes en talleres, Descripción de puesto, Manual de cargo.</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>A todas las áreas de la institución se le remite y notifica las diferentes ofertas de capacitaciones internas y externas mediante el correo institucional y el sistema TRANSDOC.</p> <p>Evidencias: correos, fotos, lista de asistencia, comunicaciones, Plan de capacitación.</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La institución mediante el sistema de carrera hace remuneraciones económicas a los empleados que cumplen con sus objetivos mediante distribución de los bonos por desempeño.</p> <p>Evidencias: Listado de desempeño, formularios de evaluación.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

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.	El Ministerio de Agricultura realiza reuniones con los diferentes sectores para responder a solicitudes específicas con asociaciones de productores, dependencias y las sectoriales del Ministerio, para definir las políticas agropecuarias del periodo. Evidencias: Listado de participantes, POA, Plan Estratégico.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El Ministerio de Agricultura en conjunto con el gobierno central, se reúne con las sectoriales, dependencias y altos directivos de la institución para discutir la política pública. Evidencias: POA, Plan Estratégico.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El Ministerio de Agricultura utiliza el plan plurianual para identificar las políticas públicas relevantes concerniente a la gestión. Evidencias: Plan Plurianual.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El Ministerio de Agricultura en conjunto con el gobierno central utilizan las metas presidenciales, programas de sanidad e inocuidad, programa de infraestructura, preparación de caminos, preparación de tierras, y otros servicios. Evidencias: Sistemas de metas presidenciales, POA.	
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.).	El Ministerio de Agricultura mantiene alianzas con grupos de interés importantes como: la JAD, FAO, MEPYD, CEDAF, PROSOLI y otros. Evidencias: Firma de programas y acuerdos entre las distintas instituciones.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Ministerio de Agricultura participa en actividades realizadas por asociaciones profesionales. Evidencias: Premiación ADHA, reconocimiento por aporte y apoyo al Sector Bananero.	

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.	El Ministerio de Agricultura construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento por medio de su página WEB, la cual posee la sesión de Noticias, y a través de las redes sociales y portal institucional, se pueden conocer los servicios que la institución ofrece y promueve. Evidencias: Redes sociales, portal institucional.	
--	--	--

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.	Estas informaciones se recopilan, identificando periódicamente por medio de las políticas trazadas por el gobierno central, así como por las autoridades del Ministerio. Evidencias: Los documentos elaborados del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Plan de Compras, Presupuesto de Gastos Anual.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Los grupos de interés del sector agropecuario están identificados estos son: el Ministerio de Agricultura (MARD) con todas sus dependencias, instituciones sectoriales, regionales, zonas, subzonas, áreas y productores. Evidencias: Plan Nacional Plurianual, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Plan de Compras, Presupuesto de Gastos Anual.	

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura se analizaron, se revisaron, se consultaron y fueron actualizada las reformas del sector público, lo cual fueron identificada y colocada en el plan estratégico institucional del 2021-2024. Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI), Ministerio de Agricultura 2021-2024, Pagina Web del Ministerio de Agricultura.</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>Estos análisis se realizan por medio de este Autodiagnóstico CAF que se realiza anualmente. Evidencias: La evidencia se puede encontrar en la Guía CAF 2020 para la Realización del Autodiagnóstico.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La misión y visión se traducen en objetivos estratégicos y operativos propuestos al MARD cada año. Evidencias: Anualmente se presentan a las autoridades del MARD, el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA), y el Plan de Compras (PAC).</p>	
<p>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>Se involucran los grupos de interés para el desarrollo de la estrategia y de la planificación por medio de la participación e involucramiento de las</p>	

	<p>instituciones sectoriales, las regionales, zonas, subzonas y áreas.</p> <p>Evidencias: La evidencia puede constatarse por medio de los talleres realizados de socialización, charlas y lista de participación de dicha socialización, Capacitación Virtual.</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.		No se han ejecutados los proyectos con los aspectos de sostenibilidad.
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>La disponibilidad de recursos se conoce anualmente tan pronto el Congreso Nacional aprueba el Presupuesto de Ingresos y Ley de Gastos Públicos de cada año.</p> <p>Evidencias: La publicación del referido Presupuesto de Ingresos y Ley de Gastos Públicos de cada año. Dicho documento puede ser consultado tanto en la página de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), como en la página web del MARD.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>La estrategia y la planificación se elaboran tomando como punto de partida las planificaciones del gobierno central y de las máximas autoridades del MARD por medio de las políticas trazadas por estos.</p> <p>Evidencias: Como medios de verificación están el Plan Estratégico del Sector Agropecuario, el Plan Plurianual, el Plan Operativo Anual, el Plan de Compras y el Presupuesto de Gastos del MARD;</p>	

	estos documentos pueden ser consultados en la página web del Ministerio.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Los objetivos estratégicos y operativos del MARD están plasmados en el Plan Estratégico del Sector Agropecuario (PEI), el Plan Operativo Anual (POA), el Plan de Compras (PCC) y el Presupuesto de Gastos del MARD. Evidencias: Los documentos mencionados (POA, PEI, PCC) más arriba se pueden consultar en la página web del Ministerio.	
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.	Los objetivos, planes y tareas son comunicados por medio de visitas de campo, talleres de socialización y reuniones de seguimiento. Evidencias: Los informes técnicos, lista de participantes, fotos y comunicaciones vía email con los mismos.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se han desarrollado e implementado métodos para monitorear, medir o evaluar los logros de la institución por medio de los informes mensuales, trimestrales y semestrales que realiza el Dpto. de Evaluación, Seguimiento y Control. Evidencias: Los reportes e informes mensuales mencionados más arriba (POA, PEI, PCC).	

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:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El Ministerio de Agricultura ha impulsado la plataforma del sistema digital de información (SIDIAGRO), con una innovación considerada la cual ayuda a los técnicos extensionista en las labores de levantamientos de informaciones, además promueve la agricultura 4.0.	

	<p>SIDIAGRO le permite al ciudadano conocer en tiempo real las informaciones de su interés. También se está impulsando la innovación del Microsoft To Do para que los servidores públicos de este ministerio lleven a cabo el día a día su trabajo, organizando ideas y proyectos.</p> <p>Evidencias: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), página web de agricultura, Taller de capacitación Microsoft Dominicana y Lista de participantes.</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>Se desarrollan capacitaciones enfocadas a los beneficiarios y/o productores.</p> <p>Evidencias: Los informes técnicos, y las listas de participantes y fotos.</p>	No se posee una cultura de benchlearning
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Las necesidades de innovación y la modernización planificada de la producción agropecuaria, y su implementación son analizadas por medio de talleres de socialización.</p> <p>Evidencias: La lista de participantes, informes técnicos y fotos.</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>Se promueve el uso de herramientas tecnológicas para la administración electrónica con fines de eficientizar los procesos.</p> <p>Evidencias: Informes y documentaciones disponibles en la página web y en las unidades correspondientes.</p>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Los recursos se planifican anualmente en función de los planes y programas que se van a ejecutar en cada año en particular, así como sus metas y productos.</p> <p>Evidencias: Las partidas presupuestarias asignadas a cada proyecto o programa, disponibles en la página web del ministerio.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La institución tomando como base nuestros grupos de interés y las necesidades detectadas en nuestros empleados, desarrolla un plan de capacitación a raíz del cual aplicamos charlas, cursos, talleres y diplomados con la finalidad de dotar a estos, de los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones, acorde a la estrategia de la organización. Evidencias: Plan anual de Capacitación. Listado de Participantes.	No disponemos de una política para la elaboración de la planificación anual de recursos humanos.
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.	Actualmente la institución cuenta con políticas de gestión de recursos humanos en donde considera la flexibilidad de horario, aplicamos lo que establece la ley No. 41-08 de función pública con relación a las licencias/permisos por paternidad y maternidad y de excedencia. Por otro lado, ofrecemos igualdad de oportunidades sin tomar en consideración diversidad de géneros, cultura o personas con discapacidad. Evidencias: 1. Listado de Registro y control asistencia. 2. Manual de Inducción. 3. Informe de intensión de inclusión de discapacitados.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad	Actualmente contamos con un Plan de Incentivos Monetarios en cual tenemos establecidas una política clara de remuneración y recompensa para los servidores.	

social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Evidencias: I. Plan de Incentivos Monetarios aun no socializado.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se ha implementado este proceso.
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Se realiza la evaluación de Desempeño por metas y resultados, en el cual se le otorga una remuneración de acuerdo con la calificación obtenida. Evidencias: Evaluación de desempeño, Plan de Incentivos Monetarios.	
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.		No se ha aplicado una política de género con apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.		No se está realizando un diccionario de competencia.

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura ofrece varios talleres y curso de capacitación de acuerdo con las necesidades de las áreas solicitadas de formación profesional y personal, para desarrollar el plan anual de capacitación anual. Evidencias: Listados de participantes, Plan de Capacitación Anual y EL SISMAP.</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>El Ministerio de Agricultura encuentra con un manual de procedimiento que le permite desarrollar el aprendizaje en el trabajo a los nuevos empleados públicos de la institución. Evidencia: Manuel de Política y Procedimientos.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La división de recursos humanos desarrollo un manual de procedimientos como instrumentos para preparar al personal individual y puedan desarrollar sus habilidades, y conocimientos. Evidencia: Política y Procedimiento de Formación y Capacitación.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Realizamos un proceso de inducción a los empleados de nuevo ingreso con el propósito de orientarlos a nivel general sobre la institución y los servicios que ofrece. En cuanto a la tutoría es responsabilidad de cada supervisor ofrecerle las orientaciones correspondientes y el soporte necesario para el desarrollo de sus funciones. Evidencias: Manual de Inducción, Listas de asistencias a la inducción y entrega de materiales.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>No se está implementado.</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>No se aplica en el MARD.</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.		No hemos incluido en esta capacitación a los funcionarios de mayor jerarquía.
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.		No evaluamos el impacto de los programas de formación en términos de costo/beneficio.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Hacemos encuentros con frecuencia para motivar los equipos de trabajo Evidencias: Reuniones y encuentros con el personal por departamento.	
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)).		No se hace a creado un entorno que propicie un brainstorming.
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.	Se involucra a los empleados y representantes de la institución por medio La Asociación Nacional de profesionales Agropecuarios y la Asociación de Servidores Públicos estos son convocados para los ajustes y regulaciones salariales, pensiones, en la planificación de la producción agropecuaria, desarrollo de actividades para la capacitación y actualización en los campos relacionados al área conjunto con el área de recursos humanos, etc. Evidencias: Resoluciones, Listado de Reuniones y decretos.	

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Actualmente estamos realizando la evaluación por metas y resultados, con esta podemos medir los cumplimientos de las tareas asignadas entre acuerdos con el directivo y empleado. Evidencias: Acuerdo de Desempeño basado por el logro de meta de la institución.</p>	
<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>Actualmente estamos en proceso para realizar la Encuesta de Clima Laboral a los empleados. Evidencias: Circular, Plan de acción encuesta laboral 2022, Mejora del clima Institucional.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>		<p>No se evidencia que los empleados tengan la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los Recursos Humanos.</p>
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Ofrecemos la posibilidad de adaptar el horario de trabajo en función de las necesidades particulares, como enfermedad, maternidad, entre otras y de igual forma la capacitación. Evidencias: Reloj Biométrico donde se visualizan los diferentes horarios.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>		<p>No tenemos una política enfocada en este punto.</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>Actualmente se ofrecen incentivos no monetarios adicionales, que incluyen a todos los diferentes servidores de los grupos ocupacionales. Ofrecemos la posibilidad de adaptar el horario de trabajo en función de las necesidades particulares, como enfermedad, maternidad, entre otras y de igual forma la capacitación. Evidencias: Plan de incentivos monetarios y no monetarios.</p>	<p>No se está ejecutando.</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:		
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.).	El Ministerio de Agricultura como entidad reguladora del Sector Agrícola, cuenta con apoyo de todas las instituciones de la sociedad civil, privada y pública del Sector Agropecuario, entre las que se pueden destacar: Patronato de Ganaderos, FEDA, INDOCAFE, CONALECHE, CONIAF, IDIAF, IAD entre otros. EVIDENCIA: Patronato de Ganaderos, entre otros.	
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.	Actualmente existen acuerdos para fortalecer la calidad e inocuidad de los productos dominicanos con Organismos Internacionales tales como la FAO, IICA, IVIS, acuerdo de cooperación con el Organismo Dominicano de Acreditación entre otros. EVIDENCIA: Acuerdos firmados.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se ha definido responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración.
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se ha identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.

<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>En el portal de transparencia del Ministerio de Agricultura tiene como evidencia los principios y valores al momento de la selección de proveedores con el perfil que sea responsables y aplicando la Ley No. 340-06 sobre compra y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones.</p> <p>Evidencias: Acceso a la Información Pública en el (Portal de Transparencia del Ministerio de Agricultura), y El Portal Transaccional de compra y contrataciones.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura cuenta con un manual de funciones y una estructura organizativa. También contamos con manual de procedimientos.</p> <p>Evidencia: Organigrama del Ministerio de Agricultura, Manual de funciones, Procedimientos del MARD.</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>En el ministerio de agricultura realizamos encuestas a los ciudadanos para tomar en cuenta su opinión en la toma de decisiones y mejora de nuestros servicios y también creamos un omite de calidad, comité mixto para seguridad y medioambiente.</p> <p>Evidencia: Encuestas Realizadas, Resolución de Comité de Calidad y resolución de comité mixto.</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>En el Ministerio de agricultura se recolectan las sugerencias semanalmente de los buzones y se registran en el formulario de apertura y si se encuentra una sugerencia se le da una respuesta al ciudadano y crea un reporte. En estos años no hemos tenidos quejas en los buzones de sugerencias y quejas. Las encuestas se realizan personalmente, vía online, presencial o telefónicamente. Evidencia: Informe de apertura de buzón de sugerencias, reporte de respuesta, reporte de resultado de encuestas.</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>En el Ministerio de Agricultura los ciudadanos pueden revisar la carta de servicios ofrecidos a través del portal web y la carta compromiso al ciudadano. Además, hacer uso de las redes sociales como Instagram donde se publica información de nuevas iniciativas, programas y proyectos donde los ciudadanos interactúan y pueden solicitar información o se les guía donde buscar la información de los servicios. Evidencia: Portal Web, Redes Sociales, Carta Compromiso al ciudadano.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera está alineada por medio de la planificación presupuestos por productos. Evidencia: Planificación presupuestos por productos, programación Financiera.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Las decisiones financieras están a cargo de la Máxima autoridad en colaboración con los departamentos auditores se revisa si hay un riesgo financiero. Evidencia: Unidad de auditoría de la Contraloría General de la República, Departamento de análisis y gestión Operativo.</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Aseguramos la transparencia a través del sistema de gestión financiera (SIGEF) Evidencia: Resultados de evaluaciones SIGEF.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Contamos con el Comité de Compras para asegurar la gestión eficaz y ahorrativa de los recursos financieros y el SIGEF. Evidencia: Decretó de Comité de compra y SIGEF.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).</p>	<p>Nuestro presupuesto está contemplado para programar actividad en obras, proyectos y la ejecución de este debe ser plurianual y por resultados. Evidencia: Presupuesto Plurianual.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura tiene delegado y descentralizado las responsabilidades financieras mediante el manejo del SIGEF que es por roles de usuarios y nos permite controlar el mismo. Evidencia: <u>Sistema SIGEF.</u></p>	

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>El Ministerio de Agricultura, posee AVACOMP, que maneja toda la información financiera, administrativa y de Recursos Humanos. Sistema este que nos permite mantener en orden todas estas áreas, además de monitorear las diferentes aplicaciones que inciden en los Departamentos. Evidencias: Sistema AVACOMP.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El Ministerio cuenta con el sistema SICOPROD, “siembra, cosecha y producción”, el cual permite obtener información estadística de las subzonas, zonas y regionales de los diferentes rubros que se producen en el país, para finalmente procesar toda la información en la sede central y alimentar los diferentes sistemas estadísticos que maneja Economía Agropecuaria y Seguimiento. Evidencias: Sistema SICOPROD.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El TIC a estados aprovechando las digitalizaciones digitales para cambiar el método de levantamiento de información de físico a electrónico, se ha diseñado herramientas y se le ha entregado los medios para realizar los trabajos como Tablet y otros equipos. Evidencias: Fotos, página web del ministerio.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se han establecidos redes para implementar la colaboración de los clientes/ciudadanos y con las opiniones de los clientes sobre los servicios de las mejoras que debemos tener en algunos servicios, obtenemos ese aporte e implementamos esas mejoras en los servicios.</p>	

	Evidencias: Redes sociales, el foro de la página web del ministerio.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Todos los procesos y sistemas de información tienen control de acceso, los cuales proveen seguridad para los usuarios de estos. Evidencias: Formularios de solicitud de sistemas para usuarios, con la información del departamento y firma del superior inmediato, quien solicita los sistemas necesarios para el desarrollo de su labor.	
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.	El Ministerio de Agricultura cuenta con el sistema TRANSDOC y el correo institucional para difundir información y que los empleados estén al tanto: Evidencias: Sistema TRANSDOC, Correo Institucional.	
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.	Se garantiza el intercambio de información con los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible, en el portal tenemos disponible, proyectos, noticias, enlaces y servicios en línea. Evidencias: Portal web del Ministerio de Agricultura.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	La información se retiene por medio de las carpetas de repositorios, los cuales usamos para guardar dichos contenidos, que genere un empleado, además con la implementación de OFFICE 365, la información estará mucho más respaldada. Evidencias: Carpeta de Repositorio y OFFICE 365.	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Cada área del Ministerio es correspondiente con diseño tecnológico para desarrollar una gestión de	

	la información adecuada, dicha gestión se lleva a cabo de acuerdo con la NORTIC, (normas de tecnología de la información y comunicación), Evidencias: certificación bajo las normas NORTIC, EI, A4, A3, A2.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se implementa la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.
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.).	En el ministerio se ha implementado un código abierto para implementar algunos servicios que se ofrecen en el ministerio por ejemplo publicaciones de los precios. También utilizamos las herramientas para análisis en servicios estadísticos agropecuarios. Evidencias: el portal web del ministerio.	No se han identificado big data, automatización ni robótica.
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.	Se ofrecen servicios online, a través del VUCERD, y del sistema SIDIAGRO donde ya hay algunos servicios disponibles en el sistema. Evidencias: Portal web del Ministerio.	
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.	Todos los sistemas y/o procesos están integrados de forma que puedan ser utilizados de manera mucho más eficiente, por ejemplo, tenemos los sistemas, “SICOPROD”, “BIOAGRO”, “VUCE”, “EL SISTEMA QUE SE DESARROLLO PARA INOCUIDAD”, todos ellos trabajan de manera integrada. Se ofrecen servicios online, a través del VUCERD. Evidencias: los sistemas más arriba mencionados, Portal web del Ministerio.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y	En el ministerio en el área de tecnología tienen políticas y procedimiento de protección de datos a	

<p>la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>demás están los sistemas hardware, software y el office 365. Evidencias: Manual de políticas y procedimientos de protección de datos, los equipos de monitoreo de datos.</p>	
<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>Si mediante el retiro tanto de cartuchos como de tóner, en los departamentos y depositando los mismos en un área diseñada para ellos. Evidencias: Formulario de retiro de cartuchos y tóner, formularios llenos con los datos de quien los entrega.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización: 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>La mayoría de los Departamentos tiene a su disposición equipos mobiliarios y tecnológicos para el desarrollo de sus actividades y cuenta con espacios físicos apartados para ejercer sus funciones. La entidad mantiene un control del mantenimiento de la infraestructura física mediante el Departamento de Ingeniería, sobre el cual se emiten reportes mensuales de mantenimiento y reparación. Evidencias: listado de activos fijos; órdenes de compra, cubicaciones de intervenciones. Organigrama Institucional, Reportes Mensuales, Contratos de mantenimiento de Planta Física.</p>	<p>No está descentralizado el mantenimiento de la infraestructura física del interior en las Regionales, para que haya mejor operatividad. El departamento de Ingeniería manejaría la Sede del Distrito Nacional, Proyectos Especiales y se encargará de dar soporte a las regionales en los proyectos de envergadura.</p>

<p>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>El Ministerio cuenta con un plan de seguridad y con la atención adecuada al cliente, el personal que se encuentra en esa área es responsable de completar el proctólogo de la entrada a la institución al cliente que vienen al ministerio, al entrar a la institución están instalado los detectores de metales en la entrada principal y en la entrada de atrás del ministerio.</p> <p>También cuenta con un plan de gerencia, evacuación y con una unidad médica para cualquiera eventualidad poder dar los primeros auxilios tanto al servidor público como al cliente, se han realizado simulacro de terremoto con el personal.</p> <p>El ministerio dispone de espacio designado para ser utilizado por los clientes, cuenta con parqueos para cualquiera emergencia en el ministerio.</p> <p>Los parqueos del ministerio están distribuidos de la siguiente manera: 2 embarazada, 5 discapacitado, 8 para visitantes y 298 asignado al personal del ministerio.</p> <p>Evidencia: Plan de seguridad del ministerio de Agricultura. El detector de metales en la entrada del Ministerio. Circular informándole al personal del simulacro de terremoto. Vista panorámica del parqueo del ministerio.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos,</p>	<p>El Ministerio de Agricultura esta diseminado en todo el territorio nacional. La institución cuenta con políticas definidas al respecto, un área de Transportación que se</p>	

<p>mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>encarga de gestionar el mantenimiento de los vehículos. 2- Cuenta con un sistema de generación de emergencias, compuesto por dos plantas eléctricas de 750 KW, y una planta eléctrica de 50 KW. 3- Realizó por medio de la Comisión Nacional de Energía una Auditoría Energética para eficientizar su uso en la Sede Central. Evidencias: Documentos de mantenimiento de vehículos, documentos de mantenimiento eléctrico, Órdenes de Compra, Auditoria Energética.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La Sede Principal colinda con la Urbanización Los Jardines del Distrito Nacional, donde tiene a disposición facilidades para la Comunidad. Evidencias: Farmacia del Pueblo con acceso a la Comunidad, Construcción de un Play de Béisbol, Acceso a Cajero Automático en horas laborables, Iluminación del perímetro del Ministerio.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La institución cuenta con políticas definidas al respecto, un área de Transportación que se encarga de gestionar el mantenimiento de los vehículos. 2- Cuenta con un sistema de generación de emergencias, compuesto por dos plantas eléctricas de 750 KW, y una planta eléctrica de 50 KW. 3-Realizó por medio de la Comisión Nacional de Energía una Auditoría Energética para eficientizar su uso en la Sede Central. Evidencias: Documentos de mantenimiento de vehículos, documentos de mantenimiento eléctrico, Órdenes de Compra, Auditoria Energética.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>El ministerio tiene 313 parqueos y están distribuido de las de siguiente manera: 2 embarazada, 5 discapacitado, 8 visitantes, 298 para</p>	<p>No contamos con accesibilidad para personas con discapacidad en el 2do. del Ministerio en la sede principal y no tenemos habilitados baños para personas</p>

Documento Externo
SGC-MAP

ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	los empleados del ministerio. Evidencias: Vista panorámica de los parqueos y rampas para discapacitado.	con discapacidad. Aunque en el Ministerio existe accesibilidad para las personas con discapacidad en el 1er. Nivel, se debe trabajar en el acceso de personas con discapacidad.
---	--	---

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.	El Ministerio de Agricultura tiene identificado y documentados sus procesos clave y operativos. Evidencia: Mapa de Procesos, Manual de procedimientos del MARD.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	El Ministerio de Agricultura, a través de la carta compromiso y la página web del ministerio se ponen a disposición al ciudadano los servicios que se ofrecen en la institución. También a través del sistema del TRANSDOC se comparten las informaciones internas de la institución a las diferentes áreas del ministerio y los empleados tienen la facilidad realizar solicitudes a las diferentes áreas a través del TRANSDOC. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, Pagina web del Ministerio de Agricultura, Sistema del TRANSDOC, y la Captura de Pantalla.	
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	El Ministerio de Agricultura ha actualizado la matriz de valoración de riesgos (VAR). La metodología VAR está aprobada por director de departamento de planificación y esta para	

<p>cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>aprobación de ministro de Agricultura, para su posterior implementación. Evidencia: Metodología VAR elaborada.</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>En cada procedimiento se tienen identificados los responsables de cada actividad dentro de los procesos. Evidencias: Procedimientos documentados del MARD.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Los procesos para trámites y servicios de la institución se están simplificando y se cuenta con levantamiento y simplificación de 9 servicios los cuales ya fueron simplificados, socializados y se está trabajando para colocarlos en línea. Además, se está iniciando un nuevo proyecto de Burocracia cero en el cual se está trabajando la simplificación del servicio de Vigilancia Fitosanitaria. Evidencia: Diagnostico de situación de los procesos, documentos simplificados, flujogramas, listado de reuniones.</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>El personal técnico y administrativo del Ministerio de Agricultura participan en talleres y capacitaciones en formación como lo exige la Norma ISO 19011: 2018, para lograr un cambio cultural institucional y la mejora continua. Con esta capacitaciones y talleres la institución ha logrado tener una mejora en los servicios y poder asegurar que estas áreas estén aplicando una norma estándar de intercambio de conocimientos con otras instituciones impulsando la innovación y el mejoramiento de los procesos adelantado a la buena práctica de otra institución. Evidencia: Pagina web del Ministerio, La Norma ISO 19011: 2018, Listado de participantes.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por</p>	<p>Nos hemos comprometido con los indicadores del porcentaje de usuarios satisfechos a través de</p>	

ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	encuestas de satisfacción y así, monitorizar la eficacia de los procesos con la creación de la carta compromiso al ciudadano. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano.	
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).	Cada área del Ministerio es correspondiente con diseño tecnológico para desarrollar una gestión de la información adecuada, dicha gestión se lleva a cabo de acuerdo con la NORTIC, (normas de tecnología de la información y comunicación), Evidencias: certificación bajo las normas NORTIC, EI, A4, A3, A2.	

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
La Organización:		
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.	Se han involucrado a los ciudadanos por medio de encuestas acerca de los servicios y productos del Ministerio de Agricultura. También, se está trabajando en la aplicación de encuestas vía online, se ha elaborado la plantilla y programa para aplicación de las encuestas online. Evidencia: Plantilla para encuesta en línea lista.	No se ha diseñado mejorado los servicios tomando en cuenta los resultados de las encuestas.
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	El ministerio cuenta con la ventanilla única (VUCE) con el objetivo de que el cliente realice la solicitud que requieren donde pueden cargar sus documentos para ser procesado y trabajado por la institución. También está el portal web donde el cliente puede hacer su registro de solicitud la cual recibe un correo de su solicitud y por esa misma vía puede darle seguimiento a la solicitud realizada. Evidencias: Ventanilla Única (VUCE) y Pagina web del Ministerio de Agricultura.	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El comité de transversalización de género del ministerio de agricultura se encarga de identificar realizando un mapeo en cada región del país con el objetivo de lograr la igualdad de oportunidades laborales y evitar que las mujeres sufran de inequidades y otra problemática en su entorno de trabajo.</p> <p>Pactan una hoja de ruta común a partir de una reestructuración que afronte retos como el cambio climático, la desigualdad social y las brechas de género, aumentando significativamente la inversión en ciencia, tecnología e innovación.</p> <p>También el OSAM realizan talleres, capacitaciones y charlas sobre la producción de hortaliza.</p> <p>Evidencias: Portal web del ministerio, fotos y lista de participantes.</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, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El Ministerio de Agricultura cuenta con un horario accesible para todo el público de 8 a.m. a 4 p.m., que se puede visualizar en el portal web y en las redes sociales del Ministerio. El portal del Ministerio cuenta con un menú de accesibilidad</p> <p>Evidencias: Portal Web, Redes Sociales.</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>		
<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>Los procesos se han coordinado con la DGA para el uso de la plataforma de tecnología VUCE.</p> <p>EVIDENCIA: portal de DGA sección Instituciones participantes.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se ha desarrollado el sistema VUCE (Ventanilla Única de Comercio exterior). EVIDENCIA: acuerdo con DGA.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Creamos grupos de trabajo con las organizaciones del sector agropecuario para solucionar problemas del sector agrícola. EVIDENCIA Listado de reuniones Convocatoria.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Compartimos servicios y hemos desarrollado procesos entre la DGA y se involucran varios departamentos en los procesos para servicios de importación y exportación con la Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE. EVIDENCIA: Portal Web VUCERD .</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>El Ministerio de Agricultura tiene acuerdos estándares con forme a la ley 122-05, sobre regulación y fomento de asociaciones sin fines de lucros (ASFL) y la Resolución No. Res-ma-2019-39, del cual los servicios están ajustada a las políticas públicas del ministerio. Las cuales la institución gestiona el plan estratégico con la cantidad de fondos recibidos para ejecutar los proyectos y programas.</p> <p>Cada área del ministerio le facilita el intercambio de los datos a los clientes según los servicios que se ofrecen en la institución. Evidencias: Res-ma-2019-39- Resolución No. RES-MA-2019-041 que modifica el Artículo 3ro, Plan Estratégico del 2022, página web del ministerio.</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>El ministerio de agricultura tiene acuerdo con instituciones gubernamentales, con empresas privada, para fortalecer y mejorar el sector</p>	

	<p>agropecuario y poder facilitar un mejor servicio que brinda la institución.</p> <p>Evidencias: Portal Web del Ministerio, Proyectos Ejecutados, Acuerdos y Fotos de Reuniones.</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:		
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>Se han realizado encuestas de satisfacción en cuanto a la amabilidad de empleados. En los resultados de las últimas encuestas realizadas se han obtenido una percepción muy buena de satisfacción con un resultado de 100%.</p> <p>Evidencia: Informes de encuestas de satisfacción para servicios de importación y exportación enero 2022.</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>El Departamento Desarrollo Institucional Calidad en la Gestión realizó una encuesta y se elabora el informe de la encuesta de satisfacción que se realiza en el mes de enero del 2022 a los ciudadanos que vienen a solicitar el servicio de importación y exportación donde se realizaron las preguntas de Importación y exportación: Fiabilidad ¿Considera usted que el servicio brindado por el Ministerio de Agricultura cumple con sus necesidades? Indica que el 100% y 100% están satisfechas.</p>	

	<p>AMABILIDAD ¿Cómo se sintió usted con el trato por parte del personal del Ministerio de Agricultura? Indica que el 52% y 100% de amabilidad.</p> <p>ACCESIBILIDAD ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio, y solicitar el mismo? el 48% y 100% de los resultados nos indican que se obtuvo con facilidad la información del servicio.</p> <p>ACCESIBILIDAD ¿Cómo usted considera el horario para solicitud del servicio?</p> <p>Indica que un 48% y 83% está satisfecho con el horario para solicitud del servicio.</p> <p>PROFESIONALIDAD ¿Cuál su nivel de satisfacción general, en cuanto al servicio ofrecido por el Ministerio de Agricultura? Indica que el 48% y 83% están satisfechos con el servicio ofrecido por el Ministerio de Agricultura.</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta de enero del 2022.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Los Ciudadanos pueden participar y dar sus sugerencias y quejas a través de los buzones de sugerencia los cuales están disponibles en las 8 regionales y la sede central.</p> <p>Evidencias: Buzones instalados, Formulario de apertura de buzones, informe de sugerencias.</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>Los ciudadanos reciben la información disponible en cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés del Ministerio de Agricultura a través de la página Web y Redes Sociales. La satisfacción General del Ministerio de Agricultura según encuesta realizada</p>	

	<p>en enero de 2022 fue de 100% de usuarios están satisfechos.</p> <p>Evidencias: Portal Web del Ministerio de Agricultura, Informe de Encuestas Realizada en enero 2022.</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>En la encuesta realizada en enero del 2022, el 100% del ciudadano/cliente se siente satisfecho con el servicio lo que indica que la confianza generada al cliente en la institución es positiva según sus opiniones.</p> <p>Evidencias: Informe de la encuesta del mes de enero del 2022, página web del ministerio (opiniones).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>El resultado al nivel de confianza o fiabilidad de los servicios prestados para exportación son 100% y para importación 52% según encuesta realizada en enero de 2022.</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta realizada en enero 2022.</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>El Ministerio de Agricultura esta accesible a los ciudadanos contando con una sede principal en santo domingo y 8 zonas regionales con sus subzonas. La ubicación de la institución esta accesible al transporte público frente a una parada de metro y parada OMSA el horario de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.</p> <p>Las instalaciones cuentas con parqueo para personas discapacitadas y en la entrada contamos con una rampa para discapacitados. La mayoría de los servicios son gratuitos y los servicios de</p>	No contamos con un acceso al segundo nivel de las instalaciones de la sede principal para personas con discapacidades.

	<p>exportación e importación de productos tienen costos accesibles disponibles en la ventanilla única de comercio exterior VUCERD.</p> <p>Evidencias: Instalaciones, Dirección en la página Web, Redes Sociales, Sistema VUCERD.</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No medimos en productos y servicios el cumplimiento con los estándares de calidad en tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental.
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>La institución cuenta con diferenciación de las diferentes necesidades de los clientes /ciudadanos basada en edad, genero la cual se mide a través de las metas físicas de la institución. Se hacen las metas físicas para los servicios en los cuales se define cuantas mujeres y hombres serán beneficiados con cada capacitación o productos de los que se ofrecen en el Ministerio de Agricultura. Además, contamos con una Oficina Sectorial de la Mujer donde se promueve la visibilidad, inclusión y reconocimiento del aporte de las mujeres en las unidades productivas agropecuarias familiares y producción de alimentos primarios para el primer semestre del 2022 según metas físicas se beneficiaron 1,200 hombres y 3,607 mujeres y Asistencia técnica a mujeres jóvenes y adultas que participan en acciones del Módulo del MA en Ciudad Mujer para el año 2022 se realizaron 8 talleres en cual se beneficiaran 3,607 mujeres.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo 2022 y Lista de participación de mujeres en OSAM.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Los clientes/ciudadanos miden de la organización para la innovación y con las opiniones que se pueden observar en la página web del ministerio están satisfecho con la organización que tiene el personal del ministerio para brindar el servicio y</p>	

	<p>en la encuesta del mes de enero el 100% están satisfecho.</p> <p>Evidencia: Opiniones del usuario en la página web del ministerio de agricultura en la valoración de la institución, Informe de la encuesta del mes de enero del 2022.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>La agilidad de los servicios en la institución el cliente/ ciudadano en la encuesta del mes de enero del 2022 fue de un 100% con la facilidad que recibieron el servicio y solicitar el mismo.</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta del mes de enero del 2022.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>El ministerio de agricultura con la FAO lanzó el nuevo sistema digital de informaciones agropecuaria (SIDIAGRO) una plataforma que digitalizara datos e informaciones con las que los usuarios le pueden dar seguimiento a sus solicitudes, lo cual tiene una valoración de los usuarios positiva.</p> <p>Evidencias: Portal web de la página del ministerio, fotos.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	El tiempo de espera en la recepción es de 5 a 20 minutos, ya el tiempo de espera en el área a donde el cliente solicitará el servicio dependerá de la cantidad que este en espera de ser atendido, en la llamada telefónica se responde al mismo instante que entra la llamada al ministerio, y el tiempo de	

	<p>estimación para dar el servicio es de 10 a 15 días laborales, si se presenta algún retraso se le informa la solicitante vía telefónica o correo electrónico.</p> <p>Evidencias: Control de entrega que cada área lleva para la entrega de los servicios solicitados, Carta Compromiso.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>El Ministerio de Agricultura cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la Información donde se cuenta con las estadísticas de quejas, denuncias a través de la OAI y línea 311 de atención al ciudadano.</p> <p>Las quejas se procesan en un plazo máximo de 15 días y se registran a través del sistema de acceso a la información pública (SAIP).</p> <p>Se realizan informes a través de la OAI los cuales están disponibles en el portal del Ministerio en la sección de transparencia.</p> <p>Evidencias: Portal Web, Informes de Gestión y Estadísticas OAI Trimestral, Mensual, Semestral y Anual.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Se cumple con los estándares públicos de los servicios en cuanto a la carta compromiso se puede informar a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, la página web del Ministerio de Agricultura.</p> <p>Evidencias: Portal Web de la Institución, Carta de Compromiso al Ciudadano.</p>	

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 Ministerio de Agricultura cuenta con redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube) y la página web como canales de información: Evidencias: Redes sociales, portal web del Ministerio.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	El Ministerio de agricultura, realiza la publicación de sus informaciones de manera permanente, a través del Portal Web, redes sociales y vía telefónica. Evidencias: Redes sociales, portal web.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	La Dirección de Planificación y Desarrollo, en coordinación con las áreas de Servicios, realizan revisiones del cumplimiento de las metas establecidas para verificar el grado de cumplimiento de estas. Además de reuniones y socialización con los sectores agropecuarios del POA y Plan Estratégico. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA), Plan Estratégico, Control y Revisión.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Los datos abiertos tienen un alcance a todos públicos de interés, con la disponibilidad y facilidad de obtener datos de transparencia como la nómina del ministerio que se actualiza mensualmente en los datos abierto de la página web del ministerio, Los precios de los servicios. Evidencia: Pagina web del Ministerio de Agricultura.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El ministerio de agricultura cuenta con horarios de atención a los usuarios de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. para todos sus departamentos y regionales. Evidencias: Pagina Web del Ministerio de Agricultura.	
6) Tiempo de espera.		No se está midiendo el tiempo de espera.

7) Tiempo para prestar el servicio.	Los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura tienen tiempos establecidos según cada servicio y esta información la pueden verificar en el portal web. Evidencias: Portal Web del Ministerio de Agricultura.	
8) Costo de los servicios.	La mayoría de los servicios del Ministerio de Agricultura se brindan de forma gratuita, y hay otros como los servicios que tienen que ver con permisos de importación y exportación tienen un costo establecido. Evidencias: Portal Web del Ministerio de agricultura y en la página sistema de ventanilla única VUCE RD.	No se están poniendo los precios de los servicios que tienen costo establecidos.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Las informaciones acerca de la gestión de los distintos servicios del Ministerio de Agricultura, se encuentra disponible en el portal web, carta compromiso. Evidencias: Portal Web del Ministerio de Agricultura, Carta Compromiso al Ciudadano.	

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.	La implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos, procesos y toma de decisiones se realiza en base a reuniones con los sectores, talleres, charlas según el proyecto, servicio o plan a ejecutar. Además, El Ministerio de Agricultura para realizar su plan operativo y plan estratégico lo realiza teniendo en cuenta los sectores y dependencias del sector agropecuario Evidencias: Listas de asistencia, fotos.	No medimos el grado de implicación que tienen los grupos de interés en la toma de decisiones.

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Contamos con 2 buzón de sugerencias del ciudadano en sede central y en cada una de las 8 regionales, en este año no hemos revisado quejas ni sugerencias. Evidencias: Registro de apertura de buzones e Informe de sugerencias.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se está trabajando en la digitalización de los servicios. Se cuenta con 9 servicios simplificados para colocar en línea y se está trabajando en el sistema de digitalización para ellos. También, contamos con dos servicios en el sistema de ventanilla única de comercio exterior VUCERD y el sistema TRANSDOC (Sistema de Transparencia Documental) que tiene como objetivo la elaboración y manejo de correspondencia a nivel interno y externo en la institución. Evidencias: Procedimientos simplificados de los nueve servicios, 9 flujogramas, formularios para servicios en línea, sistema VUCERD, Sistema TRANSDOC.</p>	<p>No se realizó una implementación de digitalización, se realizó un diagnóstico de la situación actual y un levantamiento y simplificación de los servicios.</p>
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Contamos con una Oficina Sectorial de la Mujer donde se promueve la visibilidad, inclusión y reconocimiento del aporte de las mujeres en las unidades productivas agropecuarias familiares y producción de alimentos primer semestre del año 2022 según metas físicas se beneficiaron 1,200 hombres y 3,607 mujeres y Asistencia técnica a mujeres jóvenes y adultas que participan en acciones del Módulo del MA en Ciudad Mujer para el año 2022 se realizaron 8 talleres en cual se beneficiaran 3,607 mujeres. Evidencias: Lista de Participación a Talleres, Plan Operativo Anual, fotos.</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus</p>	<p>El departamento de seguimiento de control y evaluación, realizan revisiones e informe de</p>	

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.	seguimiento al POA en el cumplimiento de las metas establecidas para verificar el grado de cumplimiento de estas trimestralmente. Evidencia: Informe de seguimiento al cumplimiento de metas.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Como evidencia mediante los medios de comunicación y en los foros de la página del ministerio tiene acceso a la participación ciudadana, donde el cliente/ciudadano se le permite dar opiniones de sobre los servicios y los productos que ofrece la institución y todas las actividades que se realizan en el sector agropecuarios. Evidencias: Las noticias, Las redes Sociales y la página web del ministerio.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La institución cuenta con el sistema de SAIP Y SISCOMPRAS que son los indicadores de medir las informaciones garantizando la transparencia en los procesos de compra y contrataciones públicas del ministerio la cara de los ciudadanos/clientes cumpliendo la ley 200-04 y el decreto No. 130-05. Evidencias: Portal Único de Acceso la Información Pública (SAIP), SISCOMPRAS.	

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.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No existe encuesta de percepción.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	A través del manual de inducción hacemos de conocimiento la misión, visión y valores o cultura organizacional. Evidencias: Manual de Inducción. Listado de participación.	No se realizan de forma constante
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Realizamos con frecuencia encuentros, charlas, talleres con el propósito de realizar mejoras en la institución. Evidencias: Relaciones de Participantes.	No se realizan informe de la mejora realizada de las actividades realizada, para el mejoramiento de la institución.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Realizamos encuentros sobre charlas de ética pública. Evidencias: Listas de Participación.	No se realizan evaluaciones de los participantes sobre el comportamiento ético.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No existen mecanismos de consulta y dialogo.
6) La responsabilidad social de la organización.	El MA ha asumido el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y colaboradores, realizando operativos médicos, odontológicos, visión y diferentes pruebas como la del COVID-19 y Jornada de vacunación. Evidencias: Listado de participantes, Circular donde se le comunica al personal del ministerio sobre los operativos.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	En la encuesta del clima y la cultura organizacional el 87.68% le ha favorecidos a los colaboradores de la institución el cambio y las innovaciones que se han estado realizando en el ministerio.	

	Evidencia: Informe del clima y cultura organizacional del 2022.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El ministerio de Agricultura tiene un pacto en la digitalización con soportes técnicos a usuarios internos, solicitudes de informaciones, asistencias al personal del ministerio del uso de la ventanilla única, solicitudes de nuevos servicios, usuarios, disponibilidad de herramienta como Tablet. Evidencias: formularios de la solicitud, solicitudes, Informe de la encuesta del clima y la cultura organizacional del 2022.	
9) La agilidad de la organización.	El 84.61% de los colaboradores se encuentran satisfecho con la agilidad que están realizando sus labores en el ministerio con la disponibilidad del servicio de internet, los cuales las solicitudes recibidas y enviada la trabajan y la reciben al instante y son procesada con más rapidez. Evidencia: Informe de la encuesta del clima y la cultura organizacional.	

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.	La máxima autoridad se reúne semanalmente con sus directivos para evaluar el rendimiento global de la organización. Evidencias: Minutas de las reuniones.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No disponemos de todos los procesos diseñados y documentados.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Contamos con un Manual de Descripción de Cargos y realizamos la evaluación de desempeño por factores.	

	Evidencias: Manual de cargos. Formularios de evaluación de desempeño.	
4) La gestión del conocimiento.	Los colaboradores del ministerio comparten sus conocimientos a los nuevos empleados públicos y también cada departamento cuenta con un Manual de políticas y procedimientos que le gestiona una guía para realizar sus funciones asignadas. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos y Captura de pantalla de la socialización en el correo institucional del ministerio.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	El ministerio cualquiera comunicación dirigida al servidor público de esta institución se le informa a través de circular, correo institucional. Evidencias: Correo institucional, Circular.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El ministerio realiza la evaluación de desempeño individual cada año, que por el buen desarrollo y cumplimiento en su área de trabajo se le premia con este bono. Evidencia: Formulario de evaluación de desempeño.	No se realizan evaluación de los equipos de trabajo.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Tenemos la responsabilidad de cumplir con los distintos indicadores de gestión para alinearnos a las exigencias de las metas institucionales y presidenciales. Evidencias: Avances del SISMAP, NOBACI, OPTIC, Transparencia, entre otros.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Realizamos encuentros con ánimos de minimizar los conflictos de interés. Evidencias: Listas de participación en charla.	

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El personal del ministerio un 84.31% tienen flexibilidad de horario para pasar tiempo con su familia, en la calidad de vida en el área de su trabajo el 88.63% es un ambiente positivo, donde el personal se siente seguro y protegido en el ámbito emocional y mental. Evidencia: Informe del clima y la cultura organizacional del 2022.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Hay accesos para los colaboradores a los servicios, planes y programas institucionales Evidencias: Plan de capacitación	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El Ministerio de Agricultura cuenta con un plan de Seguridad y Salud en el Trabajo que incluyen la disposición de lugar de trabajo y las condiciones ambientales. Evidencias: Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019-2023.	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se está tomando en cuenta el desarrollo de competencia para el plan de carrera administrativa.
2) Motivación y empoderamiento.		No se realizan acciones para motivar a los servidores profesionales de la institución.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No existe un plan de capacitación dirigido a lograr los objetivos estratégicos de la organización.

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.).	Existen indicadores de comportamiento de las personas, tenemos reloj biométrico en la sede. Evidencias: Hoja de asistencia, Reloj Biométrico Cálculo de rotación de la persona índice de Absentismo en SEDE.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencia el nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No tenemos datos cuantitativos con relación a casos reportados.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se mide la frecuencia de la participación voluntaria.
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).	El Ministerio de Agricultura realizó una encuesta en enero del 2022 al ciudadano/ cliente con un resultado de un 100% de amabilidad sobre el tratado recibido por el personal. Evidencia: Informe de encuesta del mes de enero del 2022.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Contamos con los resultados de las evaluaciones de desempeño por factores. Evidencias: Listado de evaluaciones de desempeño por factores.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No contamos con un sistema donde podamos obtener el nivel de uso de las tecnologías.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las		No contamos con indicadores de medición que nos permita ver la eficiencia de las formaciones realizadas.

actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No tenemos datos cuantitativos.

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
Opinión de la sociedad respecto a:		
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 deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se evidencia el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los clientes externos.
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,		No se evidencia la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.

<p>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>La institución tiene un acuerdo con la comunidad, en el cual se les brinda el almuerzo a los obreros de la junta de vecinos. También, se les dono un pley a la comunidad, el mismo es utilizado por empleados del ministerio los viernes. Además, se cuenta con una unidad médica que proporciona vacunas a los niños de la comunidad. También se tiene una Botica con medicamentos disponible para la comunidad.</p> <p>Evidencias: Play frente a Agricultura, Instalaciones de Botica, instalaciones de Unidad médica.</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>El desarrollo económico de la comunidad el ministerio de agricultura ha desarrollado diversas actividades donde se ha entregado maquinarias y equipos para la reparación de caminos vecinales, Inter parcelarios aperturas de los pozos de agua en beneficios de los ciudadanos y así continuar a la seguridad alimentaria del país.</p> <p>También con las ferias agropecuarias del 2022 que se han realizado en cada parte del país llevando alimentos a bajos costo a los ciudadanos, se realizaron eventos y charlas organizadas por los empresarios y organismos participantes y presentaciones culturales.</p> <p>Evidencias: Canales de noticias, página web del ministerio, Redes sociales, fotos de las actividades y rueda de prensa.</p>	<p>No se evidencia la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en vario ámbito.</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>La DIGEIG en el monitoreo de estandarización de divisiones de transparencia del 2021 a los que va del año 2022, se demuestra la transparencia, y la calidad de la institución y el comportamiento ético a la cara de los ciudadanos/clientes.</p>	

	Evidencias: Reporte de evaluación estandarizado del 2021 al 2022. Portal de transparencia del Ministerio.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	El ministerio de agricultura, medio ambiente, economía, planificación y desarrollo junto a la organización de las naciones unidas firmaron un acuerdo con la FAO, para mejorar el uso del agua y suelos en los cultivos, lo cual este proyecto de agricultura sostenibles ha tenido un impacto a favor de los agricultores del país, con este proyecto se afrontado el cambio climático y se evitado los desperdicios de los recursos naturales y empleado una buena práctica en las cuencas, así como influyentes de ríos del país. Evidencias: Noticias, Fotos de las reuniones, Proyecto de agricultura sostenibles, redes sociales	
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.).	La institución realiza ruedas de prensa en las que se transparente e informa sobre los procesos del Ministerio respecto a temas que afectan o influyen en el desarrollo social y de las masas. Evidencias: Ruedas de prensa cargadas a la página web y rede sociales.	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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	En la institución se observan esfuerzos por fomentar el hábito de reciclaje y buena gestión del papel, a través de un taller realizado. También la institución cuenta con buenos suministro de agua y electricidad. Evidencias: Circulares informando realización de talleres.	No se evidencia proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de normas medioambientales y uso de transporte respetuoso con el medioambiente.

de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El Ministerio de Agricultura realiza distintas reuniones y actividades con autoridades tanto del sector agrícola, como del sector político y mediáticos, realizadas en el despacho del ministro y el salón multiuso. Evidencias: Fotos, portal web y redes sociales.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El Ministerio de Agricultura cuenta con su equipo de comunicación para coberturas y los medios de comunicación se hacen eco de las actividades e informaciones concernientes a la institución. Evidencias: Redes sociales, coberturas en el portal web, fotos de las coberturas	No se mide el grado de la cobertura.
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.).		No se ha evidenciado ningún apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y otras.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	El Ministerio de Agricultura tiene proyectos en ejecución con fondos de organismos internacionales y acompañamiento técnico para el desarrollo agroindustrial, desarrollo rural, capacitación, transferencia de tecnología, donde nos condiciona a ser más competitivos. Dichos proyectos corresponden a acuerdos, memorándums de entendimientos firmados con esos organismos dentro de lo que corresponde a la cooperación internacional. Además, existe un proyecto donde somos oferente (Cooperación Sur-Sur) con acompañamiento de organismo internacionales.	

	<p>Existen más proyectos que aún no están en proceso de ejecución y por tal razón no pueden ser listados. Además, Contamos con un proyecto de apoyo al desarrollo internacional que se está ejecutando con Guatemala, esto con ayuda del GIZ (Agencia cooperante alemana) donde nuestros técnicos del departamento de Cacao ofrecen su experiencia para aumentar la calidad del cacao guatemalteco, el nombre del proyecto es "Fomento de la competitividad de la Cadena de Valor del Cacao Diferenciado Guatemalteco post COVID-19".</p> <p>Evidencia: acuerdos, memorándums de entendimientos firmados.</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).		No se ha observado ningún indicador que avale este punto
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>Contamos con un plan de seguridad física y tecnología del Ministerio de Agricultura. También contamos con un comité de seguridad EGERSER.</p> <p>Evidencia: Plan de seguridad y comité de seguridad EGERSER.</p>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se ha observado ningún indicador que avale este punto.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Documento Externo
SGC-MAP

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>En las Metas Físicas se programa la cantidad de servicios a ofrecer y cantidad de beneficiarios como resultado de la planificación, Ejecución Presupuestaria y las Metas Presidenciales.</p> <p>Los resultados en términos de producción/output se presentan por medio de informes de seguimiento de las ejecuciones trimestrales, tanto física como financiera.</p> <p>Evidencias: Informe de Ejecución Trimestral; a nivel financiero se sube el informe trimestral a la página del Ministerio por medio del Portal de Transparencia, informe de estadísticas institucionales en el portal web.</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Los resultados de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos se presentan en las estadísticas de siembra, cosecha y producción, así como, en las memorias institucionales del sector agropecuario.</p> <p>Evidencias: Reportes trimestrales de dichas estadísticas, disponible en la página web del ministerio.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Como parte de la mejora de los avances del ministerio de agricultura la oficina técnica de asistencia técnica e intercambio de informaciones TAIEX, OREVADO de la unión europea, para atraer asistencias en la mejora del proceso de solicitud para los derechos de variedades de vegetales.</p> <p>Evidencias: Canales de noticias, página web del ministerio (noticias), fotos.</p>	

<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El cumplimiento de contratos y acuerdos es realizado por las autoridades del MARD, hasta obtener la firma para la ejecución del proyecto que esté vinculado con ese contrato o convenio.</p> <p>Evidencias: Contratos firmados o gaceta oficial del proyecto, según el organismo financiador. En caso de ser una donación, se firman los acuerdos entre las instituciones beneficiarias y las que gestionan dicha cooperación.</p> <p>El grado de cumplimiento de contratos y acuerdos se realiza de juntamente entre las autoridades del MARD y la organización involucrada.</p> <p>Evidencias: Los servicios de Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación al Sistema. También, por medio de los informes técnicos en base a los requerimientos establecidos en los contratos.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Los resultados de las inspecciones y auditorías se realizan mediante la Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación al Sistema, de Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación.</p> <p>También, por medio de los informes técnicos en base a los requerimientos establecidos en los contratos.</p> <p>En el trimestre Abril – junio 2022, se realizaron 204 análisis de plaguicidas (monitoreo de residuos), 71 inspecciones y 566 capacitaciones para contribuir a garantizar la inocuidad agroalimentaria.</p> <p>Evidencias: Los reportes del Seguimiento al poa abril junio 2022, página web del ministerio, bajo las estadísticas institucionales.</p>	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	En cuanto resultados de la mejora del desempeño y la innovación de productos y servicios tenemos en sistema TRANSDOC para las comunicaciones internas y externas además contamos con los correos institucionales para mejor comunicación. Evidencias: Sistema TRANSDOC, Correo Institucional.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El Ministerio en el SISTICGE dominicano tiene una valoración de un 88.03 % del uso de la ITICge en el año del 2022, lo cual es una evidencia de la transparencia de la institución y el desarrollo de la participación de los ciudadanos en la página web, en los procedimientos y las tomas de decisiones del gobierno dominicano. Evidencia: Pagina del SISTICGE dominicana.	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El ministerio de agricultura gestiona los recursos humanos disponibles por medio de una planificación de recursos humanos anualmente y para la gestión del conocimiento se desarrolla un plan de capacitación el cual incluye, talleres, charlas, cursos, diplomados. Evidencias: Plan Anual de Capacitación y lista de participantes.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Como proceso de mejora el personal del ministerio a recibido varios talleres de la Administración Pública, para capacitar al personal de las áreas relacionadas con diverso tema como: los talleres de la modificación del SISMA, sobre los procesos de compra y contrataciones y la nueva funcionalidad del portal transaccional.	

	<p>El ministerio fue certificado por la OPTIC por el cumplimiento de la norma Norctic. A3:2014.</p> <p>Se realizaron modificaciones de los manuales de políticas y procedimientos de las áreas del ministerio.</p> <p>Se implemento el nuevo sistema digital SIAGRO, los cuales el personal del área de tecnología fue capacitado.</p> <p>El área de tecnología en conjunto otras áreas están trabajando con el programa de burocracia cero.</p> <p>El ministerio recibió un premio por el buen funcionamiento que tiene el sistema VUCE de importación.</p> <p>Ha facilitado el acceso de los registros a certificados y a hacer solicitud en línea.</p> <p>Evidencias: Listados de participantes de talleres, redes sociales, OPTIC, reuniones virtuales, correos institucionales, fotos con el premio de aduana y captura de pantalla.</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		<p>No se tienen resultados de benchmarking</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>Se tienen convenios de colaboración con ministerios de otros países y también contamos con acuerdos institucionales (MPS, FAO/MA/MEPyD/MIMAREN, MA-MSP, CARDI/MA-001-2018-C y otros. Además, contamos con convenios suscritos que inciden en beneficio de la población mencionamos algunos:</p> <p>I. Convenio Estratégico de Cooperación Interinstitucional entre Ministerio de Agricultura y</p>	

	<p>Ministerio de Obras Publicas de fecha 6 de enero de 2021.</p> <p>2. Convenio Estratégico de Cooperación Interinstitucional suscrito en fecha (06) de enero del año 2021, entre Ministerio de Agricultura y Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones,</p> <p>3. Acuerdo Tripartito Publico Privado de Consolidación del Cultivo, Producción y Comercialización del Tomate en la Republica Dominicana, suscrito en fecha 3 de febrero 2021.</p> <p>4. Acuerdo de Colaboración Interinstitucional, con vigencia de cuatro años, a partir del 22 de febrero del 2021 al 22 de febrero 2026, suscrito entre el Ministerio de Agricultura y el Instituto de Innovación y biotecnología e Industria (IIBI).</p> <p>En lo que va del año 2022 el ministerio:</p> <p>5. Firmo un convenio con la universidad ISA para fortalecer el sector agropecuario.</p> <p>6. Firmo acuerdo para fomentar la agricultura familiar en comunidades de bajos recursos.</p> <p>7. Acuerdo con el Pleno Nacional Arroceros, molineros y productores del sector</p> <p>Evidencias: Convenios y acuerdos firmados, Pagina web del ministerio, noticias.</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>En la institución se les brinda un valor añadido a las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa y mejorar la calidad de la prestación de los servicios utilizando correo electrónico y sistema TRANSDOC para las comunicaciones internas y externas para mejorar calidad de los servicios y disminuir la burocracia se está trabajando en la simplificación de servicios.</p>	

	Evidencias: Sistema TRANSDOC, Correo Institucional, Servicios simplificados.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El ministerio de agricultura es evaluado institucionalmente a través del sistema de indicadores de gestión pública, que incluyen: SISMAP, NOBACI, SNCP, Ley Cumplimiento 200-04, ITIC, Gestión Presupuestaria, Transparencia Gubernamental, y Metas Presidenciales con un promedio ponderado de un 83.85% para agosto del 2022. Evidencias: Tabla con relación de indicadores de gestión pública.	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	En el Ministerio de Agricultura contamos de acuerdo con la NORTIC, (normas de tecnología de la información y comunicación) con las siguientes certificaciones NORTIC, EI, A4, A3, A2, Evidencias: Pagina Web del Ministerio de Agricultura.	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El Ministerio de Agricultura a través del indicador de Gestión Presupuestaria, cumple con los objetivos presupuestarios propuestos, con un 91% para mayo 2020 y mediante el POA y la ejecución presupuestaria del Ministerio. Evidencias: Ejecución presupuestaria 2020, POA 2020 y tabla de indicador Gestión Presupuestaria.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	El Ministerio de agricultura cuenta con el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas de velar por el cumplimiento de la ley 340-06 de compras y contrataciones, y a través del indicador de Contratación Pública, cumple con los objetivos en cuanto a impactos logrados al menor costo, que para mayo 2022 estuvo en un 98.48%.	

	Evidencias: Indicador Contrataciones Públicas, Licitaciones, SISCOMPRAS.	
--	--	--

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.