



Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)**

Magloiry Medrano
MIEMBRO

Randol Tejeda
MIEMBRO

Carmen Bautista
MIEMBRO

Yesenia Rodriguez
MIEMBRO

Bernardo Santana
MIEMBRO

Mariana Furakis
MIEMBRO

Yuderky Pérez
MIEMBRO SUPLENTE

Vierka Soto
MIEMBRO SUPLENTE

Sergia C. Santana
MIEMBRO SUPLENTE

Viskarlis Rosa
MIEMBRO SUPLENTE

Leandro Vargas
MIEMBRO SUPLENTE

Telésforo González
ASESOR

**Santo Domingo
05 de septiembre de 2022**

RESUMEN EJECUTIVO

A través del Autodiagnóstico CAF, el CONALECHE cuenta con las herramientas necesarias para implementar una serie de actividades con criterios específicos y definidos, que tiendan a mejorar paulatinamente los procesos, buscando trazar las pautas para la implementación de la cultura de calidad.

Observando los resultados obtenidos en el resumen de puntuación, los criterios 8 (resultados de responsabilidad social) y 9 (resultados clave de rendimiento) fueron los más altos, obteniendo un porcentaje de 90 y 93 respectivamente. Esto refleja que la institución cumple a cabalidad con cada subcriterio.

Así mismo, en cuanto al criterio 2 (estrategia y planificación) podemos destacar que se ha avanzado de manera significativa, lo cual refleja los esfuerzos realizados los últimos años y se corresponde con la evolución en aspecto de fortalecimiento institucional.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

Con la promulgación de la Ley No. 180-01 el 10 de noviembre del año 2001, mediante la cual se crea el Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE), la República Dominicana se suma a los países que cuentan con un Órgano Rector encargado del establecimiento de una Política Lechera Nacional, concertada entre los principales actores del sector con el objetivo de lograr la autosuficiencia lechera. El marco jurídico se ha fortalecido con la Constitución de la República y su concepción de Estado social y democrático de derecho, Ley No. 01-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Sectorial del Ministerio de Agricultura, al cual CONALECHE se adscribe como una institución descentralizada.

1.1.1 MISIÓN

Lograr que todos los actores de la cadena láctea trabajen cumpliendo con los más altos parámetros de calidad, rentabilidad y eficiencia.

1.1.2 VISIÓN

Somos la institución que reglamenta, fomenta y elabora políticas para el desarrollo de la cadena láctea nacional con el fin de lograr la autosuficiencia lechera.

1.1.3 VALORES

Transparencia: Manejamos todas nuestras informaciones y conductas de forma veraz, sin juicios, con evidencias claras y sentido común.

Eficiencia: Nos enfocamos en buscar que nuestras tareas sean desarrolladas de manera óptima, rápida y correcta para llegar a nuestra meta en corto tiempo.

Confiabilidad: Asumimos nuestro rol de ser previsibles en nuestras acciones a fin de crear las bases en las relaciones humanas y por ende en el capital social, siendo constantes en el tiempo.

Ética: Valoramos el comportamiento basado en la justicia, la libertad, la honestidad y la equidad, aplicándolo en nosotros para que sea un reflejo en los demás.

Responsabilidad: Tenemos la obligación y el deber de garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos para así generar confianza y tranquilidad entre nuestros relacionados.

1.1.4 BASE LEGAL

El Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE) está sustentada legalmente en las siguientes normativas del Estado Dominicano.

Constitución de la Republica Dominicana: Que establece los derechos y deberes fundamentales de la Nación.

Ley Orgánica 1-12: Que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.

Ley No. 908: Creación del Banco Agrícola de la República Dominicana (nombre original de Banco Agrícola e Hipotecario de la República Dominicana).

Ley No. 1783: Sobre colonización agraria, a fin de legalizar los asentamientos campesinos realizados.

Ley No. 3589: Dispone la cesación de las colonias agrarias del Estado Dominicano, a fin de propiciar el carácter empresarial del campesino dominicano.

Ley No. 5879: Sobre Reforma Agraria y creación del Instituto Agrario Dominicano (IAD).

Ley No. 6186: Fomento Agrícola.

Ley No. 8: Establece las funciones de la Secretaría de Estado de Agricultura (SEA).

Ley No. 618: Ley Orgánica del Instituto Azucarero Dominicano.

Decreto No. 1142: Establece el Reglamento Orgánico de la Secretaría de Estado de Agricultura y del Consejo Nacional de Agricultura.

Ley No. 532: Ley de Promoción Agrícola y Ganadera.

Ley No. 526: Creación del Instituto Nacional de Estabilización de Precios (INESPRE).

Ley No. 409: Ley de Fomento, Incentivo y Protección Agroindustrial.

Decreto No. 96: Seguro al Crédito Agrícola.

Decreto No. 549: Seguro al Crédito Ganadero.

Ley No. 289: Crea el Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias (IDIAF).

Ley No. 55-97: Dispone modificaciones a la Ley Sobre Reforma Agraria de 1962.

Decreto No. 505-99: Que aprueba el Reglamento para la Regulación de las Importaciones de los Rubros Agropecuarios de la Rectificación Técnica a la Lista XXIII de República Dominicana, ante la Organización Mundial del Comercio (OMC)

Ley 180-01: Crea el Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE).

Ley No.1-02: Sobre Prácticas Desleales de Comercio y Medidas de Salvaguardas.

Decreto No. 515-05: Crea el Comité Nacional para la Aplicación de las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias y su Reglamento.

Decretos No. 534-06 y 535-06: Reglamento que regula la asignación y administración de los Contingentes Arancelarios que la República Dominicana otorgada en el DR-CAFTA.

Ley No. 424-06: Sobre la Implementación del Tratado de Libre Comercio República Dominicana - Centroamérica - Estados Unidos (DR-CAFTA).

Decreto No. 603-06: Que modifica los Decretos Nos. 505-99, 534-06 y 535-06.

Acuerdo EPA: Acuerdo de Asociación Económica entre los Estados del CARIFORUM y la Unión Europea (conocido por sus siglas en inglés como EPA), firmado en el año 2008 y ratificado por el Congreso Nacional el 15 de octubre de 2008.

Norma General 01-2008 DGII: Establece exenciones fiscales al sector agropecuario.

Ley No. 157-09: Creación del Seguro Agropecuario.

Norma general 02-2009: Mantiene exenciones fiscales al sector agropecuario.

Decreto No. 705-10: Que aprueba el Reglamento de los Contingentes Arancelarios del DR-CAFTA.

Ley No. 166-12: Que establece el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

Decreto No. 569-12: Que establece el reglamento que rige las pautas para mejorar los procedimientos generales a seguir en la asignación de los contingentes arancelarios de la rectificación técnica.

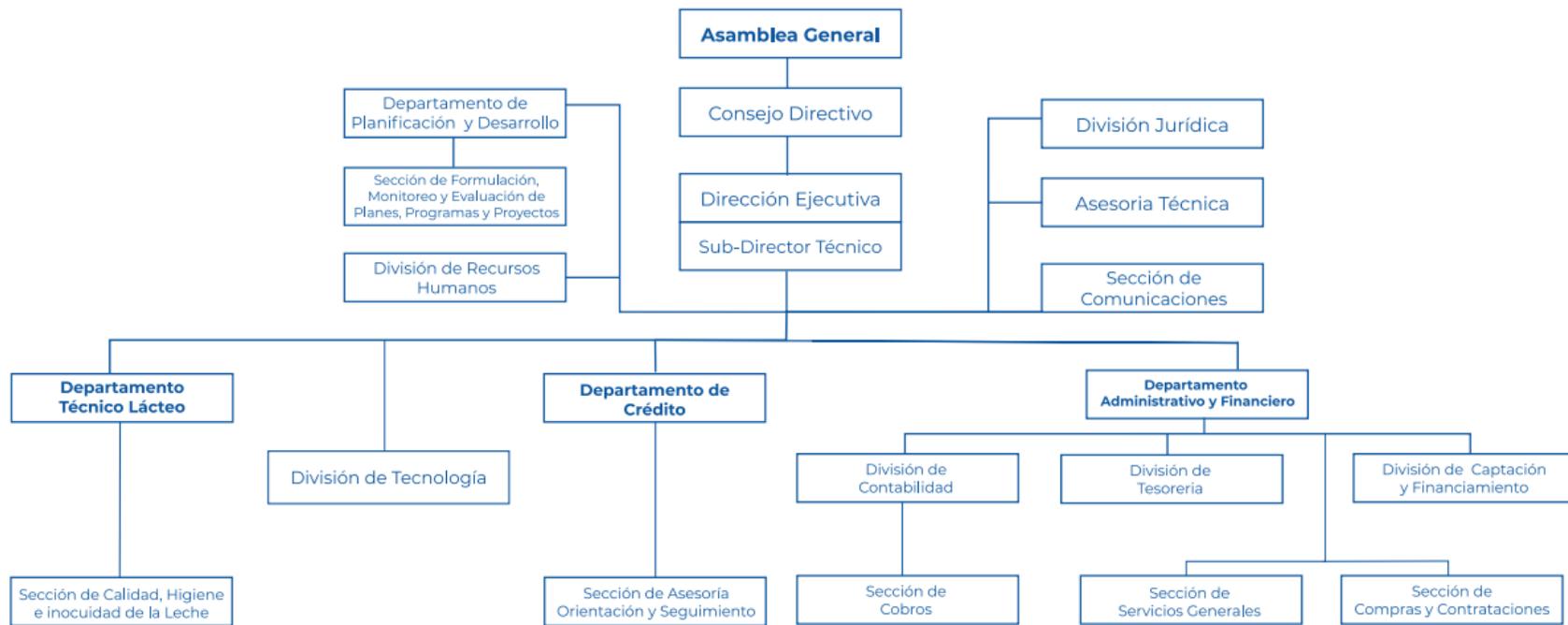
Ley No. 37-17: Que reorganiza el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes.

Decreto No. 392-19: Reglamento sanitario de leche y productos lácteos en la República Dominicana.

Ley No. 589-16: Sobre seguridad alimentaria y nutricional en la República Dominicana.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Organigrama del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera



1.1.6 SERVICIOS

No.	Servicios
1	Préstamos a Ganaderos Productores, Procesadores e Instituciones (federaciones, asociaciones y cooperativas).
2	Monitoreos de calidad de leche.
3	Capacitaciones.
4	Certificaciones para las plantas suplidoras de los programas de alimentación escolar del INABIE.

1.2 SINTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico Institucional (PEI), del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera, tiene como propósito fundamental establecer los lineamientos estratégicos y programáticos a corto y mediano plazo, para favorecer la direccionalidad, consistencia y coherencia de sus acciones, así como el cumplimiento efectivo de su Misión y Visión, de cara a favorecer la transparencia y equidad en el contexto de su marco legal.

Se definieron los siguientes tres (3) ejes, a fin de contribuir con el desarrollo del sector lechero de la República Dominicana, y también contribuir a su desarrollo institucional:

EJE ESTRATÉGICO 1.

REGLAMENTACIÓN Y SUPERVISIÓN: Formulación de políticas, normas y procedimientos; rendición de cuentas; desconcentración de los servicios; capacitación y asistencia técnica a los actores; y participación de la sociedad civil.

EJE ESTRATÉGICO 2.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL: Reestructuración orgánico-funcional; gestión del conocimiento; formación continuada; adecuación de la

infraestructura física y el equipamiento; mejoramiento continuo de los procesos; transversalización de la perspectiva de género; y coordinación interinstitucional.

EJE ESTRATÉGICO 3.

FOMENTO CADENA LACTEA NACIONAL: Normativa, asistencia financiera, técnica y capacitación especializada para los actores del sector lácteo; y la identificación y puesta en marcha de Buenas Prácticas de Producción y procesamiento de lácteos y la promoción del consumo de lácteos nacionales.

Para alcanzar el objetivo general del Plan Estratégico y de sus objetivos estratégicos derivados, se han identificado factores claves que deben considerarse en la implementación del Plan y en su gestión durante el periodo determinado. Estos factores son:

- Contar con Planes Operativos Anuales (POA) que se articulen en base a los objetivos, resultados esperados e indicadores de seguimiento establecidos en el Plan Estratégico.
- Contar con los adecuados niveles de conocimiento y compromiso de las autoridades y de los funcionarios de CONALECHE para alcanzar los productos esperados propuestos.
- Contar con un sistema de monitoreo y evaluación de los avances del PEI que permita medir su progreso de manera continua.
- El PEI debe ser incorporado en los procesos e instrumentos de planificación financiera.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

RESUMEN DE PUNTUACIÓN

Criterio 1		Criterio 2		Criterio 3		Criterio 4		Criterio 5	
SC	Puntos								
1.1	88	2.1	93	3.1	87	4.1	92	5.1	89
1.2	84	2.2	92	3.2	83	4.2	77	5.2	90
1.3	91	2.3	91	3.3	86	4.3	94	5.3	91
1.4	93	2.4	92			4.4	85		
						4.5	82		
						4.6	89		
Sumatoria	356	Sumatoria	368	Sumatoria	256	Sumatoria	519	Sumatoria	270
Promedio	89	Promedio	92	Promedio	85	Promedio	87	Promedio	90
Total puntos	124	Total puntos	129	Total puntos	85	Total puntos	87	Total puntos	108

Criterio 6		Criterio 7		Criterio 8		Criterio 9	
SC	Puntos	SC	Puntos	SC	Puntos	SC	Puntos
6.1	84	7.1	85	8.1	92	9.1	93
6.2	83	7.2	87	8.2	87	9.2	93
Sumatoria	167	Sumatoria	172	Sumatoria	179	Sumatoria	186
Promedio	84	Promedio	86	Promedio	90	Promedio	93
Total puntos	84	Total puntos	86	Total puntos	90	Total puntos	93

<i>Puntuación Promedio</i>	795
<i>Puntuación Total</i>	886

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

El Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE) cuenta con un Plan Estratégico Institucional que refleja de manera objetiva y clara los compromisos concertados con el sector, para lograr la misión y visión institucional. Del mismo modo, la Dirección Ejecutiva se ha focalizado en adquirir el capital humano con las capacidades, preparación académica y la experiencia necesaria para materializar los proyectos requeridos por la institución.

Se han implementado una serie de medidas para brindar un mejor servicio, acercándose más a los ciudadanos para conocer cuáles son sus expectativas, buscando nuevas maneras de lograr las metas propuestas, no escatimando esfuerzos para crear medios de contacto con los ciudadanos clientes y utilizando tecnologías innovadoras.

La institución siempre se ha caracterizado por llevar a cabo diferentes programas sociales combinados con las actividades de promoción de consumo de lácteos, esto nos ha permitido desarrollar uno de nuestros objetivos principales: promover el consumo de lácteos de origen nacional, al mismo tiempo que desarrollamos actividades de corte social con grupos vulnerables.

El CONALECHE promueve alianzas estratégicas con instituciones claves, a fin de desarrollar proyectos y gestionar los recursos requeridos para lograr objetivos en común.

2.2 AREAS QUE IMPLULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

Criterio 1: LIDERAZGO

- No se ha actualizado el código de ética institucional.
- La institución no dispone de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

- No se cuenta con un Análisis FODA actualizado.
- No se cuenta con la actualización del Manual de Cargos siguiendo los procedimientos del Manual de Planificación.

CRITERIO 3: PERSONAS

- No se ha culminado el registro de elegibles interno.
- No se ha definido una política para implementar la inserción laboral de personas con discapacidad, así como identificar necesidades del personal para capacitarse y brindar flexibilidad con el horario, de ser necesario.
- No fue debidamente capacitado el personal tanto a nivel de supervisor como de supervisados para la elaboración de los acuerdos y que estos estén alineados al POA.
- No son utilizados eficientemente los correos electrónicos institucionales para que la comunicación fluya de una manera más eficiente.
- No se implementan pruebas psicométricas al personal de nuevo ingreso.
- No se aplican pruebas de laboratorios.
- No está actualizado el Manual de Cargos.
- No se han realizado los concursos internos ni externos.

- No se ha actualizado el Comité de Ética.
- No existe Asociación de Servidores públicos.
- No se da a conocer al personal los resultados de la encuesta de Clima.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

- No se cuenta con un portal actualizado en la parte de los servicios a usuarios.
- No se ha culminado la Carta Compromiso al Ciudadano.
- No se cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos y Financieros actualizado.
- No se cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la Información.
- No se socializado el protocolo de desvinculación.
- No se cuenta con normativas para algunos procesos como son: Respaldo información y Normativa categorización de información.
- No contamos con un protocolo de evaluación de la utilidad y eficiencia de los equipos por lo que no podemos medir costo-efectividad.
- No se ha culminado con la determinación de los puntos de acceso y reuniones ante catástrofes con el COE.

CRITERIO 5: PROCESOS.

- No se ha finalizado con el Manual de Procedimientos Institucional.
- No se cuenta con un Manual de Procedimientos institucional aprobado.
- No se ha realizado una actualización del registro de llamadas en el Departamento Técnico Lácteo.
- No se ha concluido el proceso de capacitación por zona a los gerentes y subgerentes del Banco Agrícola para que conozcan mejor la naturaleza de los servicios de préstamos otorgados a los clientes CONALECHE y así agilizar el servicio.
- No se ha aprobado el Manual de Políticas y Procedimiento del Departamento de Crédito.

2.2.2 AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No contamos aun con un informe estadístico sobre las encuestas de determinación de atributos y satisfacción de usuarios para Carta Compromiso.
- No hemos concluímos con la Carta Compromiso.
- No se cuenta con una oficina de libre acceso a la Información.
- No se llevan registros en informes mensuales sobre sistema de quejas 311.
- No se cuenta con la medición de estándares de servicios mediante la Carta Compromiso al Ciudadano.
- No se cuenta con datos sobre el alcance de la entrega de datos abiertos mediante una Oficina de Libre acceso a la Información.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- No contamos aun con un informe estadístico sobre las encuestas de determinación de atributos y satisfacción de usuarios para Carta Compromiso.
- No se cuenta con un código de ética actualizado en los acápites misión, visión y valores.
- No contamos aún con el informe estadístico sobre la Encuesta de Clima Laboral para el 2022.
- No se ha completado la digitalización de los procesos de todos los departamentos.
- No se ha implementado la Evaluación del Desempeño por Competencias- Componente II.
- No se llevan registros de dilemas éticos, ni reuniones de seguimiento por el Comité de Ética.

- No contamos aun con un informe estadístico sobre las encuestas de determinación de atributos y satisfacción de usuarios para Carta Compromiso.
- No se ha implementado la propuesta de beneficio personal.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

El comité evaluador del proceso CAF ha podido identificar las fortalezas y debilidades institucionales mediante el proceso de autodiagnóstico para conocer la realidad en la que se encuentra la institución, en miras de formular estrategias de mejoramiento continuo.

Es la primera vez que la institución asume este proceso, el cual ha sido muy enriquecedor para todos los evaluadores, quienes tuvimos la oportunidad de profundizar en los aspectos relacionados con la calidad y eficiencia del nivel organizacional del CONALECHE, evidenciando cada subcriterio de la guía CAF, puntos tan relevantes como el liderazgo, estrategia, planificación, gestión humana, entre otros.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	124	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	129	135
3: Personas (100 puntos)	85	90
4: Alianzas (100 puntos)	87	90
5: Procesos (120 puntos)	108	115
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	84	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	86	92
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	90	94
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	93	95
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	886	931