



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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**  
**Coordinador :**

**Lic. Lucia feliz.**

**Departamento de Planificación y desarrollo**

**Santo Domingo Republica Dominicana**

**Junio 2023**

## INDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1.1 MISIÓN.....	4
1.1.1.2 VISIÓN.....	4
1.1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES .....	4
1.1.1.4 BASE LEGAL.....	5
1.1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
1.1.1.6 SERVICIOS.....	7
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	10
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	10
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	11
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	11
2.2.1 .1 LIDERAZGO.....	11
2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	11
2.2.1.3 PERSONAS.....	12
2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	12
.2.1 5 PROCESOS.....	12
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	12
2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	12
2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	12
2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	13
2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	13
3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	13
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....	14
5. ANEXOS.....	15
5.1 GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN 2023 .....	15
5.2. PLAN DE MEJORA 2024 .....	15

## RESUMEN EJECUTIVO.

En cumplimiento a las disposiciones del decreto 211-10, de aplicación del Marco Común de evaluación (modelo CAF) en las instituciones públicas, con el fin de identificar las áreas de mejoras, y que estas puedan ser abordadas como garantía de la adecuada gestión de interna y externa de las organizaciones del estado, hemos llevado a cabo el autodiagnóstico institucional.

El autodiagnóstico CAF forma parte de los esfuerzos de la organización en el proceso de fortalecimiento institucional en el que se han identificados fortalezas y debilidades que tiene la organización.

Pudimos identificar que dentro de las fortalezas el IINDOCAFE, es una institución estructurada con una visión y objetivos claro y que trabajo en pro de estos.

Las debilidades más importantes identificadas radican en la gestión de mediciones estadísticas, así como en la gestión orientada a riesgos y en la falta de indicadores de mediciones en diferentes aspectos.

# ASPECTOS GENERALES

## 1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

### 1.1.1.1 MISIÓN.

El INDOCAFÉ, es una institución pública comprometida con el desarrollo de una caficultura sostenible que propicie y garantice bienestar social, económico, y equitativo para todos los actores que intervienen en los procesos de la cadena de valor en el cultivo y comercialización del producto.

### 1.1.1.2 VISIÓN.

Ser una Institución Pública reconocida socialmente por su contribución al desarrollo sostenible del país, cuyos objetivos y metas se sustentan en una gestión ambientalmente responsable, proactiva, innovadora, y articulada, habilitando el subsector cafetero para dar respuestas oportunas y efectivas a un entorno en constante cambios y transformaciones.

### 1.1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Ética
- Transparencia
- Vocación de servicios
- Equidad

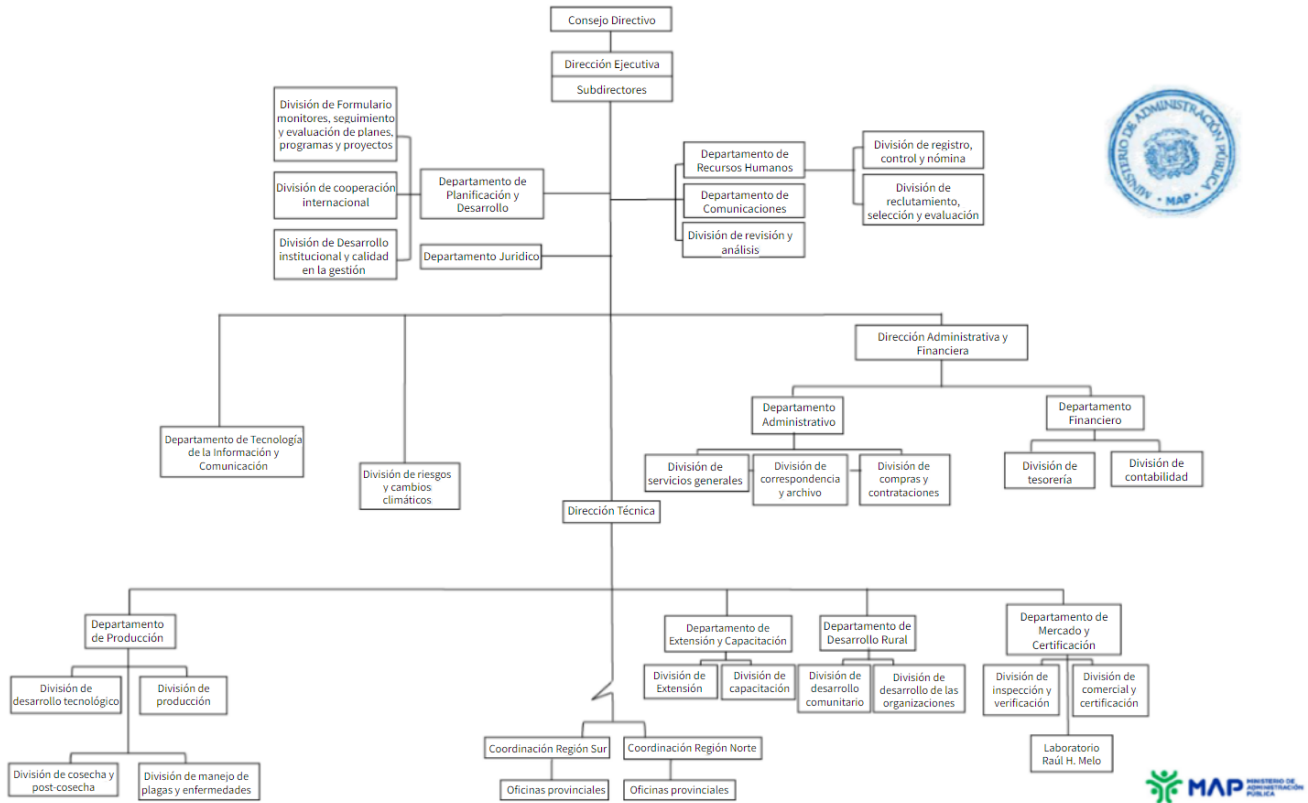
#### 1.1.1.4 BASE LEGAL.

El Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE), fue creado el 5 de diciembre de 2017, mediante la Ley No. 246-17 adscrito al Ministerio de Agricultura, dicha Ley deroga la anterior (Ley No. 79-00) del 2000, que había creado el Consejo Dominicano del Café.

La ley 246-17, establece que el Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE) es un ente público descentralizado, con autonomía administrativa, técnica, económica y financiera, con personalidad jurídica propia y con plena capacidad para cumplir sus obligaciones, adscrito al Ministerio de Agricultura (Artículo 4). Siendo el objeto de esta ley es establecer políticas tendentes a regular, efficientizar y desarrollar la producción cafetalera en la República Dominicana (art.1). Teniendo alcance en todo el territorio nacional.

### 1.1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

## **INSTITUTO DOMINICANO DEL CAFÉ**



#### 1.1.1.6 SERVICIOS.

- ✓ Ensayo del laboratorio Raúl H. Melo
- ✓ Registro de exportador de café (persona física y persona jurídica).
- ✓ Certificación de Producto (café diferenciado protegido bajo el sello de una Denominación de Origen (D.O.), Identificación Geográfica (I.G.) o Marca de Certificación.
- ✓ Certificación de Instalación (Finca, Beneficio, Húmedo, Beneficio Seco y Tostadura)
- ✓ Emisión del Certificado de Origen OIC.
- ✓ Emisión de Certificado de Inspección de Productos (Permiso de Embarque) para café verde y/o tostado con valor comercial.
- ✓ Elaboración de Perfil de Proyectos
- ✓ Servicio de Apoyo a la Producción de Plantas
- ✓ Servicio de Capacitación
- ✓ Servicio de Extensión

#### 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

El Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE), es un organismo estatal creado mediante la Ley 246-17, con el objetivo de establecer políticas tendentes a regular, efficientizar y desarrollar la producción cafetalera en la República Dominicana, opera como un ente público descentralizado, con autonomía administrativa, técnica, económica y financiera, con personalidad jurídica propia y con plena capacidad para cumplir sus obligaciones.

El Plan estratégico constituye un instrumento de alto valor para que las instituciones se conduzcan apegadas a los fundamentos filosóficos institucionales que trazan las rutas de su actuación. El instituto Dominicano del Café (INDOCAFÉ), tiene a bien presentar su Plan Estratégico 2020-2025, como un instrumento de gestión alineado a los objetivos de desarrollo sostenible del sector agropecuario dominicano,

contemplados en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030 y orientado a garantizar el desarrollo sostenible del subsector cafetalero, mediante el aprovechamiento de un conjunto de recursos comunes, cuyo manejo demanda iniciativas público-privada que favorezca el fortalecimiento de la cadena productiva del café.

Este plan contempla la intervención en 6 ejes estratégicos como guía para alcanzar los objetivos trazados, constituyéndose en un instrumento de trabajo que con el esfuerzo y dedicación de todo su personal y partes interesadas harán del INDOCAFE una institución de referencia en el sector agrícola.

Ejes Estratégicos de Intervención.

1. Fortalecimiento Institucional
2. Servicios de Asistencia Técnica y Extensión Cafetalera .
3. Producción y Exportación de Café.
4. Fomento de Programas y Proyectos de Cooperación Internacional .
5. Formalización Tenencia de la Tierra Desarrollo comunitario en Zonas Cafetaleras.

Objetivos Estratégicos.

1. Fortalecimiento capacidades institucionales para robustecer el subsector cafetero, procurando una mayor rentabilidad y competitividad en el desarrollo de la actividad, con efectos positivos en los niveles de ingresos y calidad de vida en las zonas rurales cafeteras.
2. Consolidación de los servicios de Asistencia Técnica y Extensión sustentados en enfoques que contribuyan a eficientizar el manejo de la actividad cafetera desde la perspectiva de la preservación del medio ambiente, biodiversidad y mitigación del impacto del cambio climático.
3. Incentivar la producción del café a nivel nacional en función a los requerimientos de la demanda interna y externa, así como el impulso de las



exportaciones en mercados existentes y potenciales nichos de mercados de cafés especiales.

4. Reactivación de programas y proyectos de desarrollo con el apoyo técnico y financiero de organismos de cooperación internacional.
5. Gestión institucional para la seguridad jurídica y física de la tenencia de la tierra mediante un proceso de ordenación, uso y consolidación de los derechos a la propiedad como una forma de posibilitar el acceso a créditos formales de financiamiento.
6. Fortalecimiento interinstitucional para coordinación y consecución de obras de infraestructura y servicios básicos en general a las zonas cafetaleras de alta vulnerabilidad, tales como, servicio de educación y formación técnica profesional, servicios de salud, agua potable, energía eléctrica, eliminación de residuos sólidos, recreación y esparcimiento, entre otros.

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Dentro de las principales fortalezas identificadas a través del autodiagnóstico podemos decir que el Instituto Dominicano del Café cuenta con:

- ✚ Una misión, visión y valores que constituyen el marco estratégico institucional al cual se apega rigurosamente.
- ✚ Planes estratégicos y operativos alineados a su misión y visión, con indicadores medibles periódicamente, así como una buena ejecución de estos, que evidencian un buen desempeño institucional.
- ✚ Socializa el marco estratégico, así como los planes, procesos y otros documentos internos.
- ✚ Se gestiona la organización y su rendimiento Sistema de gestión para prevenir comportamientos no éticos Estructura de gestión, manuales de funciones, cargos, procedimientos y otros Condiciones para llevar a cabo una comunicación eficiente y efectiva a lo interno y externo de la institución.
- ✚ Se gestionan relaciones efectivas con grupos de interés a través de estrategias y alianzas con grupos estos (gobierno, sector privado nacional e internacional y sociedad civil).
- ✚ Gestión de posicionamiento y conocimiento de la organización tanto a nivel local como regional Se hace un uso efectivo de las redes sociales y los medios de comunicación.
- ✚ Utilización de tecnologías a la altura de nuestras operaciones y avances tecnológicos, y cumplimiento con las normativas de gobierno electrónico a través de certificaciones adquiridas.
- ✚ Involucramiento del personal en la toma de decisiones Ejecución de acciones en beneficio del crecimiento profesional y desarrollo del personal Para más detalles sobre otras fortalezas de la institución ver autodiagnóstico CAF 2022.

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

- ✚ Departamento de Recursos Humanos
- ✚ Departamento de Planificación y Desarrollo
- ✚ Dirección Técnica
- ✚ Departamento de Mercadeo y Certificación

### 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

#### 2.2.1 .1 LIDERAZGO.

No se evidencia que INDOCAFE ,cuente 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.

No se evidencia que indocafe Introduzca 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.).

#### 2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.

No se evidencia que indocafe Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.

### 2.2.1.3 PERSONAS.

- ✚ No se evidencia que INDOCAFE reconoce y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.
- ✚ No se evidencia que INDOCAFE Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral

### 2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.

- ✚ No se evidencia que indocafe 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.

## .2.1 5 PROCESOS

### 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

#### 2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- ✚ No se evidencia que INDOCAFE, lleve a cabo encuestas que permitan medir Imagen global de la organización y su reputación pública, no se llevan a cabo encuestas de satisfacción de los servicios brindados a los usuarios.
- ✚ El INDOCAFE no cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano.

#### 2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- ✚ No se evidencia que INDOCAFE aplica anualmente encuestas de clima.

### 2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

✚ No se evidencia que la institución mida el grado de satisfacción ciudadana.

### 2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

## 3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

El proceso de mejora continua es un proceso constante. La aplicación de un modelo como el Marco Común de Evaluación nos ha dado la oportunidad de mirar hacia lo interno de la institución y de evaluar cómo nos vemos a lo externo e identificar en esto las debilidades y fortalezas que tenemos como institución, parte indispensable para el proceso de mejora continua.

La lección aprendida más importante es que el modelo nos deja ver que estamos en un entorno cambiante y que a medida que este cambia también la organización debe ir haciendo los ajustes de lugar para posicionarse en el nuevo entorno. También pudimos apreciar cómo ya no es suficiente solo tener políticas o normas por ejemplo, sino que también se deben existir indicadores, ya que hoy en día todo es medible y contar con mediciones nos va a permitir hacer un análisis comparativo de cuánto hemos crecido o cambiando a lo largo del tiempo.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

<b>I. RESUMEN DE PUNTUACIONES:</b>		
<b>Institución:</b>		
<b>Criteria</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	114	120
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	115	130
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	70	95
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	73	95
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	103	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>  ( (100 puntos)	37	85
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	41	85
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	29	85
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	82	85
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>664</b>	<b>900</b>

## 5. ANEXOS.

5.1 GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN 2023

5.2. PLAN DE MEJORA 2024