



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Ministerio de Agricultura

**FECHA:**

Julio 2023

## 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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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, visión y valores del Ministerio Agricultura están formuladas y creadas. También se comparten con los servidores público y grupos interesados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA),</li> <li>• Página Web del Ministerio de Agricultura,</li> <li>• La memoria Institucional,</li> <li>• El Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	
<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 los valores institucionales está establecido y alineado a la misión y la visión y fueron colocados en la entrada del Ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocada página web del ministerio.</li> <li>• Carta Compromiso al ciudadano.</li> <li>• Cotización.</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales,</p>	<p>La misión, visión y los valores están publicados en los diferentes medios, físicos y están alineado al Plan</p>	

<p>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>Estratégico Sectorial Agropecuario, Estrategia Nacional Desarrollo (END).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del ministerio.</li> </ul>	
<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>Los valores, la misión y la visión son compartidos en el ministerio con los empleados y las partes interesa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web, Correo institucional.</li> </ul>	
<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>En el ministerio se revisan anualmente la visión, la misión y los valores, para cualquier cambio externo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con los viceministros.</li> </ul>	
<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</p>	<p>El Ministerio de Agricultura cuenta con una nueva directiva de la comisión de ética pública, lo cual fueron juramentados por el Ministro, conformada por varios miembros de la institución, con el objetivo de mantener regulada la conducta, prevenir la corrupción en la institución.</p>	

<p>que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>También contamos con buzones de quejas y denuncias que es monitoreado por el comité de ética institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de los miembros de ética en la juramentación.</li> <li>• Buzón colocado en el pasillo del ministerio.</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el ministerio reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entres los lideres, la dirección administrativa y con el personal técnicos de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de reuniones.</li> <li>• Listado de taller a técnicos.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El ministerio cuentas con los manuales de políticas y procedimientos en el primer semestre del 2023, se elaboraron nuevas políticas de algunas diferentes áreas de la institución, también se han realizado actualizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización por correo institucional.</li> </ul>	

<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 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Seguimiento al Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>Informe de Autoevaluación de la Ejecución Físico-Financiera y Estadísticas Institucionales.</li> </ul>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Agricultura posee un Sistema de Indicadores de Gestión Pública para las áreas: Tecnología, Compras, Transparencia, Recursos Humanos, Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. También se trabaja con el POA, referente a lo de la diversidad y perspectiva de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Indicadores.</li> <li>El POA.</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura cuenta con varios sistemas de gestión de la información, como: TRANSDOC, SIGEF, AVACACOM, VUCERD. Así mismo elaboramos la memoria anual, además alimentamos las metas presidenciales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de TRANDOC, AVACOMP.</li> <li>Portal web VUCERD</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas Presidencias</li> <li>• Memoria Anual</li> </ul>	
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>Aplicamos el modelo CAF, cumpliendo con los indicadores del Ministerio de la Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del plan mejora.</li> <li>• Fotos.</li> <li>• Autoevaluaciones CAF 2022.</li> </ul>	
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>El ministerio cuenta con el plan de comunicación interno utilizamos circulares, el sistema del TRANSDOC. También comunicamos iniciativas a los grupos de interés por medio del Facebook, la página web, Instagram.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook.</li> <li>• Instagram.</li> <li>• Correo electrónico institucional.</li> <li>• Circulares.</li> <li>• TRANSDOC.</li> </ul>	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>En el ministerio se ha diseñado y presupuestado adecuaciones en los espacios de la oficina, según los requerimientos y necesidades.</p> <p>El ministerio cuenta con las condiciones en tecnología, capital humano y con los equipos necesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto de las oficinas.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de las reuniones del equipo.</li> </ul>	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>El ministerio tiene buena comunicación interna que garantiza la eficiencia y el funcionamiento entre las áreas, así como en comunicación externa se tiene el mayor alcance a través de los canales digitales.</p> <p>Contamos con un Manual de Políticas de Información y Comunicacional Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Flota.</li> <li>• Facebook.</li> <li>• Instagram.</li> </ul>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Promovemos una cultura de mejora continua, nuestra MAE firmó el acuerdo de Evaluación del Desempeño Institucional, desarrollamos Autoevaluaciones CAF anualmente y Planes de Mejora Institucional anualmente.</p> <p>Cumpliendo con la cultura de innovación en nuestras áreas misionales se está trabajando con la norma ISO 17000, para la certificación de los productos orgánicos y así poder exportar mayor variedad de productos orgánicos a los diferentes países.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de talleres.</li> <li>• Fotos.</li> <li>• Correo electrónico.</li> <li>• Autoevaluación CAF</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora</li> </ul>	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>Se comunican las iniciativas de cambios a los empleados. Tanto en las actividades que se realizan en el ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares.</li> <li>• Fotos de actividades.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>La máxima autoridad del ministerio en conjunto con los diferentes niveles jerárquicos actúa apegándose a los principios, valores y compromisos establecidos en la institución, así como también, la comisión de ética procura velar por el fortalecimiento de la ética y la transparencia en la institución.</p> <p>Para fomentar los principios rectores de la conducta de los servidores públicos y con el objetivo de preservar la moral pública, la Dirección de Recursos Humanos impartió un taller de Régimen Ético y Disciplinario para todo el personal que labora en la institución.</p> <p>La institución como fortalecimiento institucional se focaliza en alcanzar una estructura organizacional y de gestión que contribuya a mejorar los procesos con principios de transparencia, eficiencia y calidad de los diferentes servicios que ofrece.</p>	No se han realizado e implementado actividades para fortalecer los valores institucionales.

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores y compromisos establecidos en la institución,</li> <li>• Comité de Integridad,</li> <li>• Borrador del código de integridad de los servidores públicos del MARD,</li> <li>• Valores y principios institucionales establecidos en el PEI,</li> <li>• Portal de transparencia,</li> <li>• POA</li> <li>• Declaraciones juradas de los funcionarios.</li> </ul>	
<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 de la comisión de Integridad toma un conjunto de medidas para erradicar la discriminación, en la institución laboran personas con discapacidad, diferentes países y culturas y se ofrecen oportunidades de crecimiento profesional e igualdad de oportunidades a los empleados.</p> <p>La institución para fomentar y fortalecer la equidad de género y la igualdad de oportunidades se puede evidenciar la igualdad de género en la ocupación de puestos a nivel jerárquicos y un aumento en la participación e involucramiento de mujeres en las actividades agropecuarias.</p> <p>La institución para fortalecer y apoyar las necesidades individuales y circunstancias de los empleados, contamos con una unidad médica en donde se le da atención primaria al personal, contamos con un servicio de transporte para el traslado de los empleados y una botica popular.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	<p>No se ha desarrollado e implementado actividades para fortalecer una cultura de respeto y liderazgo.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador del código de integridad de los servidores públicos del MARD,</li> <li>• POA,</li> <li>• Plantilla del personal del Ministerio de Agricultura, Reporte de Nómina.</li> </ul>	
<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 de la Dirección de Recursos Humanos mantiene constantemente informado al personal sobre los asuntos claves relacionados a la institución y las disposiciones establecidas por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>En la institución para consultar a los empleados se aplica encuesta de clima laboral para conocer las opiniones de los empleados. También contamos con un buzón de quejas y sugerencias en donde los empleados emiten sus opiniones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones internas,</li> <li>• Circulares,</li> <li>• Sistema Transdoc,</li> <li>• Correos institucionales,</li> <li>• Buzones de quejas y sugerencias</li> <li>• Encuesta de clima laboral.</li> </ul>	
<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>El Ministerio de Agricultura posee los equipos necesarios para que cada uno de sus empleados pueda desarrollar sus funciones y tareas para el logro de sus objetivos, también a través de la Dirección Recursos Humanos capacita al personal sobre cursos y talleres con temas relacionados a las labores realizadas en cada área de la institución,</p>	<p>No contamos en la Dirección de Recursos Humanos con los equipos e inmobiliarios necesarios para cumplir con sus tareas y objetivos establecidos.</p>

	<p>para el fortalecimiento de sus conocimientos y poder lograr los objetivos establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de detección de necesidades de capacitación,</li> <li>• Plan de capacitación,</li> <li>• Listado de cursos y talleres impartidos,</li> <li>• Órdenes de compra de equipos.</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura por medio de la Dirección de Recursos Humanos delega autoridad, responsabilidades autorizando a un empleado para que asuma la responsabilidad del supervisor inmediato durante su ausencia. Así como también cada supervisor de área asigna y delega responsabilidad al empleado.</p> <p>En el Ministerio de Agricultura se fomenta y potencializa al empleado a través de delegación de autoridad y midiendo el cumplimiento de los objetivos, mediante acuerdos y evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de delegación de autoridad,</li> <li>• Manual de organización y funciones,</li> <li>• Inducción al puesto,</li> <li>• Acuerdos de desempeño y evaluación del desempeño por resultados y competencias.</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva</p>	<p>El Ministerio de Agricultura a través de la Dirección de Recursos Humanos remite anualmente un</p>	

<p>demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>formulario de detección de necesidades de capacitación y adiestramiento.</p> <p>Se promueve una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias y habilidades, mediante charlas, cursos y talleres impartidos, realizamos un programa y plan de capacitación anual con el objetivo de fortalecer los conocimientos y desarrollo de competencias de los empleados.</p> <p>También contamos con disponibilidad de pasantías para estudiantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación anual,</li> <li>• Detección de necesidades de capacitación,</li> <li>• Listado de asistencia de los participantes,</li> <li>• Memoria institucional.</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>En el Ministerio de Agricultura se premia y reconoce el esfuerzo individual mediante el otorgamiento de un bono por desempeño al personal de carrera administrativa y un bono por rendimiento a los que hayan obtenido buenas calificaciones en su evaluación del desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño,</li> <li>• Evaluación del desempeño,</li> <li>• Bono SISPMAP,</li> <li>• Memoria institucional.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura realiza reuniones con los diferentes sectores para analizar y responder a solicitudes específicas con asociaciones de productores, productores.</p> <p>También realizamos encuesta de satisfacción al ciudadano para monitorear las necesidades de los usuarios, a través del Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participantes.</li> <li>• Informe de la encuesta.</li> </ul> <p>Tabla de tabulación.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de participantes.</li> <li>• Fotos de las reuniones con las autoridades.</li> </ul>	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura con la ONE, MEPYD, Etc. buscan formular la política pública para garantizar la seguridad alimentaria y gestionar los fortalecimientos en el sistema estadístico en la producción agropecuaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos publicadas en la página web.</li> <li>• Los acuerdos firmados.</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El ministerio muestra su óptimo desempeño con las políticas públicas al estar incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público con indicadores como la Autosuficiencia Alimentaria, Superficie Cultivada Bajo Ambiente Protegido, Tasa de empleo formal en sector agropecuario, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de metas presidenciales</li> <li>• POA</li> <li>• PEI</li> </ul>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>En el 2023 el Ministerio de Agricultura con la ONE firmaron un acuerdo que le permite el fortalecimiento de las estadísticas de la producción agropecuaria dominicana. También</p> <p>También se firmó un acuerdo con INFOTEP, para apoyar los procesos de capacitaciones,</p>	



	<p>automatización y tecnología enfocado al sector agropecuario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos en la página web.</li> <li>• Acuerdos entre las distintas instituciones.</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura participa en actividades organizadas por grupos de interés vinculados al sector agrícola, por ejemplo, asociaciones profesionales, organizaciones comunitarias y fundaciones.</p> <p>La máxima autoridad del ministerio ha participado en reuniones y firmado alianzas con diversas organizaciones y grupos de presión, como entrenamientos organizados por USAID para evaluación de producción agrícola, entrenamientos sobre Inteligencia sanitaria y fitosanitaria impartidas con el apoyo de TRASA USDA, Programa de Huertos Escolares en conjunto con el Ministerio de Educación,</p> <p>El Ministerio de Agricultura participa en actividades con los niños/as realizadas por el Centro Infantil CAIPI y en la inauguración de la XXVI Feria Ecoturística y de Producción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto en la página web.</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de</p>	<p>El Ministerio de Agricultura construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento por medio de su página WEB en la</p>	

<p>marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>sesión de Noticias, a través de las redes sociales. En el portal institucional, se pueden conocer los servicios que la institución ofrece y promueve.</p> <p>La institución cuenta con la Carta Compromiso, la cual proporciona a los ciudadanos/clientes información clara y fácil sobre los servicios que ofrecemos, cómo acceder a ellos, los compromisos de calidad asumidos y los canales de comunicación y participación ciudadana que permiten aportar opiniones y sugerencias para la mejora continua de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Portal institución.</li> <li>• Nota de prensa.</li> <li>• Carta Compromiso</li> </ul>	
---	--	--

## 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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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,</p>	<p>En el Ministerio de Agricultura, hemos determinado las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos de cada variable a través de la Planificación Estratégica institucional y</p>	

<p>demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>el Plan Operativo Anual. Los mismos están alineados a los intereses identificados mediante el análisis económico, factores globales como el cambio climático y el comportamiento de las variables establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• Plan Operativo Anual.</li> <li>• Plan de Compras.</li> <li>• Presupuesto de Gastos Anual.</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En el Ministerio de Agricultura, tenemos identificados los grupos de interés relevantes, realizamos los debidos acercamientos y levantamientos a través de reuniones periódicas con dichos grupos, mediante las cuales se identifican las necesidades y prioridades de estos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Litado de participantes</li> <li>• Fotos de encuentros</li> </ul>	
<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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI).</li> <li>• Ministerio de Agricultura 2021-2024.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web del Ministerio de Agricultura.</li> </ul>	
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>En el ministerio se emplea la Marco Común de Evaluación CAF, el cual deja en visto las fortalezas y las oportunidades de mejora de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAF 2022, 2023.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>El Ministerio de Agricultura ha establecido la misión y los valores enfocados al objetivo estratégico institucional a corto plazo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI).</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>• Plan de Compras (PAC).</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>En el Ministerio de Agricultura involucramos a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación según las necesidades y expectativas de estos.</p> <p>Se puede evidenciar en el involucramiento de grupos de interés en jornadas de formulación del PEI y el POA, en donde hubo una participación y</p>	

	<p>colaboración de varios representantes de instituciones del sector agropecuario: CODOPESCA, BAGRICOLA, CEA, CONIAF, INESPRES, DIGERA, DIGEGA, FEDA, IAD, IDECOOP, IDIAF, INAZUCAR, INDOCAFE, INTABACO, INUVA y MERCADOM.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de participantes ejecución del PEI 2021-2024</li> <li>• Lista de participantes ejecución del Plan Operativo Anual 2022 y 2023</li> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura Portal de Transparencia</li> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Imágenes Fotográficas</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Agricultura se puede evidenciar en el Plan Estratégico Institucional la incorporan de políticas transversales definidas como: Derecho humano, participación social, tecnologías de la información y comunicación, género, cohesión territorial, sostenibilidad ambiental, gestión integral de riesgos y responsabilidad institucional.</p> <p>La institución como parte de la responsabilidad social ha incluido actividades y jornadas del plan nacional de reforestación, en donde se realizaron plantaciones forestales como apoyo a la fomentación de los recursos naturales.</p>	

	<p>Realizamos un operativo llamado, “puerta a puerta, vivir sin violencia es posible” en apoyo a la no violencia contra la mujer.</p> <p>Realizamos jornadas de prevención de cáncer de mamas y prevención de cáncer de próstata.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Instagram</li> <li>• Portal web del Ministerio de Agricultura</li> <li>• Imágenes fotográficas</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul>	
<p>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>	<p>En el Ministerio de Agricultura se puede evidenciar que asegura la disponibilidad de recursos implementados en la planificación estratégica el Plan Operativo Anual, en donde se establece y especifica el presupuesto anual de gastos a ejecutarse y la apropiación presupuestaria para todo el año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023</li> <li>• Estructura Programática del MARD 2022 y 2023</li> <li>• Portal Institucional de Transparencia</li> <li>• Presupuesto Institucional 2022 y 2023</li> <li>• Plan Anua de Compras y Contrataciones PACC 2022 y 2023.</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura ha realizado actividad e iniciativa, implementado la estrategia y la planificación en cada eje del plan estratégico institucional en el primer semestre del 2023 se beneficiaron los productores con insumos y materiales de siembra, asistencia técnica para la producción de frutales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico del Sector Agropecuario</li> <li>• Plan Plurianual, el Plan Operativo Anual</li> <li>• Plan de Compras y Contrataciones PCC 2022 y 2023</li> <li>• Presupuesto de Gastos del MARD</li> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En el Ministerio de Agricultura se ha elaborado planes y tareas con sus respectivos indicadores, los cuales se evidencian en los indicadores de los resultados institucionales del PEI, el cual se evidencia 20 indicadores partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024),</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023</li> <li>• Plan de Compras (PCC)</li> <li>• Presupuesto Anual 2022 y 2023</li> </ul>	

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura comunica de manera eficaz los objetivos, estrategias, resultados y logros obtenidos mediante la publicación y socialización del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación del PEI 2021-2024 en el portal transparencia del Ministerio de Agricultura.</li> <li>• Publicación del POA 2022 y 2023 en el portal transparencia del Ministerio de Agricultura.</li> <li>• Correo institucional</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>En el MA se han desarrollado e implementado métodos para monitorear, medir o evaluar los logros de la institución por medio de los informes semestrales y anuales del PEI de los avances que han alcanzado las diferentes áreas de la institución, que se realiza por el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes Programas y Proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe semestral de la memoria institucional</li> <li>• Informe cuatrimestral de la NOBACI</li> <li>• POA 2022 y 2023</li> </ul>	

**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:		

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura y el Banco Central del RD, están trabajando para impulsar un sistema de transmisión de datos entre las dos instituciones, al objeto de realizar análisis y evaluaciones técnicas de conduzcan a la creación de nuevas estrategias que optimicen la productividad y la eficiencia de esta importante actividad para el país. Además, se está implementado las firmas digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura</li> <li>• Imágenes fotográficas</li> <li>• PEI 2021-2024</li> </ul>	
<p>) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El MA construye una cultura de innovación y crea espacios para el desarrollo, esto se puede evidenciar en las capacitaciones y fortalecimiento de los conocimientos del personal que labora en la institución. Así como también contamos con laboratorios en altas tecnologías.</p> <p>El Departamento de inocuidad del Ministerio de Agricultura, ha realizado Cursos-Talleres: Procedimientos Adecuados de Toma de Muestras para los Planes de Vigilancia y monitoreo, el cual es gestionado a través del Programa TraSa y financiado por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de Ministerio de Agricultura</li> <li>• Listas de participantes en las capacitaciones</li> <li>• Imágenes fotográficas</li> <li>• PEI 2021-2024</li> <li>• POA 2022 y 2023</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>l) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El MA se evidencia en la comunicación de los resultados, actualizaciones, nuevas políticas y procesos internos, a través de correos institucionales, reuniones de monitoreo y seguimiento semestral del plan estratégico institucional (PEI), en las que se presentan los resultados relevantes.</p> <p>Se evidencia a través de los indicadores del SISMAP, Metas presidenciales, NOBACI, publicación del PEI y el POA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos Institucionales</li> <li>• SISMAP Gestión Pública</li> <li>• Indicadores Metas Presidenciales</li> <li>• Portal transparencia del Ministerio de Agricultura</li> </ul>	
<p>l) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>En el MA se promueve el uso de herramientas tecnológicas para la administración electrónica con fines de eficiencia en los procesos. Como son: la firma digital, sistema digital agropecuario y Burocracia cero.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres y reuniones</li> <li>• Correo institucional</li> <li>• Página web del ministerio de Agricultura</li> </ul>	

<p>i) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El MA asegura la disponibilidad de recursos para la implementación de los cambios, a través de la formulación del presupuesto de Gastos Aprobado para Programas, Proyectos y Proyección, establecidos en el PEI 2021-2024, así como también se encuentra estipulado en el Plan Operativo Anual y el Plan de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Anual Institucional 2022 y 2023</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA 2022 y 2023)</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Portal transparencia del MARD</li> <li>• Estructura Programática del presupuesto del MARD</li> </ul>	
--	---	--

**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
<p><b>La Organización:</b></p> <p>i) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura a través de la Dirección de Recursos Humanos analizamos e identificamos periódicamente las necesidades actuales y futuras, mediante la planificación anual de los procesos de Recursos Humanos alineados al Plan Estratégico Institucional, así como también mediante la requisición de personal y concursos públicos emitidos por el MAP.</p> <p>Analizamos las necesidades actuales y futuras mediante encuestas de clima laboral, detección de</p>	<p>No disponemos de una política para la elaboración de la planificación anual de recursos humanos.</p>

	<p>necesidades de capacitación del personal, plan de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación Anual de Recursos Humanos,</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024,</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA),</li> <li>• SISMAP Gestión Pública,</li> <li>• Memoria Institucional,</li> <li>• Estructura Organizacional (en proceso de actualización y aprobación del MAP) y encuesta de clima laboral.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>En el Ministerio de Agricultura a través de la Dirección de Recursos Humanos en conjunto con el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión ha desarrollado y actualizado políticas y procedimientos basadas en criterios objetivos y alineadas a lo que establece la Ley 41-08 de Función Pública y el Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales.</p> <p>En el MARD se evidencia que se han elaborado e implementado políticas de gestión de Recursos Humanos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos para reclutamiento y selección de personal</li> <li>• Procedimientos para suplencia</li> <li>• Políticas y procedimientos de inducción al Personal</li> <li>• Políticas y procedimientos para evaluación del desempeño.</li> </ul>	<p>No se ha elaborado políticas y procedimientos de compensación, beneficios e incentivos, políticas de promoción, ascensos.</p>

	<p>En la institución se delega responsabilidades, recompensas y asignación de funciones gerenciales mediante la matriz de delegación de autoridad y Funciones, inducción al puesto y evaluando del desempeño del personal mediante la evaluación del desempeño por resultados y competencias.</p> <p>Se evidencia que desarrollamos e implementamos políticas para el reclutamiento y selección del personal a través de la celebración de concursos públicos MAP, tomando en cuenta criterios objetivos para el reclutamiento y selección del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal,</li> <li>• Matriz de delegación de Autoridad y Funciones, Políticas y procedimientos para suplencia,</li> <li>• Políticas y procedimientos de inducción al personal,</li> <li>• Políticas, procedimientos para evaluación del desempeño.</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos en conjunto con el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión hemos elaborado y actualizado políticas de Reclutamiento y Selección de Personal alineada a lo que establece la Ley 41-08 de Función Pública, así como también la celebración de concursos públicos para fortalecer e implementar los principios establecidos.</p>	<p>No contamos con políticas de compensación, beneficios e incentivos.</p>

	<p>En el MARD hemos realizado actividades que refuerzan la responsabilidad social, mediante el Programa Plan Nacional de Reforestación y hemos realizado varias actividades que involucran al personal de la institución.</p> <p>Actualmente contamos con un Plan de Incentivos Monetarios el cual tenemos establecidas políticas claras de remuneración y recompensas para todo el personal que labora en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos,</li> <li>• circulares,</li> <li>• Instagram,</li> <li>• Portal web de Ministerio de Agricultura.</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>En el MARD se evidencia el desarrollo de la carrera profesional mediante los procesos de reclutamiento y selección del personal a través de concursos públicos MAP con objetivo de cubrir plazas vacantes y seleccionados de acuerdo a las competencias, habilidades y conocimientos, pero sobre con justicia e igualdad de oportunidades.</p> <p>Se puede evidenciar el desarrollo profesional mediante el plan de capacitación en el cual se capacita al personal de acuerdo a las necesidades de formación detectadas de manera individual a través de formularios de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>Se gestiona y evidencia el desarrollo de la carrera profesional basada en el mérito mediante los</p>	

	<p>resultados obtenidos en la evaluación del desempeño por resultados y competencias, en el cual se le otorga un bono por desempeño al personal que haya obtenido buenas calificaciones en su evaluación.</p> <p>Se puede evidenciar que en el MARD se tiene un trato igual y sin discriminación para todos los empleados.</p> <p>En la institución laboran personas con discapacidad, diferentes culturas, ideas políticas y religión, se le da un trato justo y sin discriminación a todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de concursos,</li> <li>• Políticas y Procedimientos para Reclutamiento y Selección del Personal,</li> <li>• Acuerdos de desempeño, Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias,</li> <li>• Plan de Capacitación, formulario de detección de necesidades de capacitación,</li> <li>• Memoria Institucional,</li> <li>• Acción de personal de promociones, traslados.</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>En el Ministerio de Agricultura se apoya una cultura de desempeño definiendo objetivos mediante acuerdos de desempeño y evaluando el desempeño por resultados y competencias del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño,</li> <li>• Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria institucional,</li> <li>• SISMAP Gestión Pública.</li> </ul>	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>En el Ministerio de Agricultura Contamos con un Departamento de Sectorial de la Mujer OSAM, el cual tiene como objetivo fundamental establecer acciones y políticas públicas de corto y mediano plazo para garantizar la soberanía y seguridad alimentaria en el país.</p> <p>Se evidencia que hay una mayor inclusión y participación de las mujeres en el sector agropecuario.</p> <p>El Ministerio de Agricultura a través del Departamento de sanidad Vegetal y el proyecto Trade Safe (Trasa) reconocieron la trayectoria de 23 mujeres profesionales del área fitosanitaria quienes han aportado significativamente en este sector.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de Ministerio de Agricultura.</li> </ul>	No contamos con datos o estadísticas desagregados por sexo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.	En el MARD implementamos estrategias y plan de desarrollo de Recursos Humanos a través de la detección de necesidades de capacitación e implementación de actividades formativas mediante plan de capacitación anual, por medio de este capacitamos al personal de acuerdo a las necesidades de capacitación.	<p>No se ha actualizado el Diccionario Institucional de Competencias y Comportamientos.</p> <p>No se ha actualizado el manual de cargos y funciones</p>



	<p>Para evaluar las competencias actuales y futuras identificadas aplicamos la evaluación del desempeño por resultados y competencias y de acuerdo a esos resultados se capacita el personal para el fortalecimiento de sus conocimientos y mejorar su desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación Anual</li> <li>• Planificación de Recursos Humanos, INFOTEP, INAP, CAPGEFI.</li> <li>• Acuerdos de Desempeño</li> <li>• Evaluación del desempeño por resultados y competencias.</li> <li>• Borrador Diccionario Institucional de Competencias y Comportamientos</li> <li>• Borrador Manual de Cargos y Funciones (en proceso de actualización y aprobación del MAP.</li> </ul>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>En el MARD, a través de la Dirección de Recursos Humanos atraemos el personal aplicando políticas y procedimiento de Reclutamiento y Selección del personal y mediante concursos Públicos MAP. Desarrollamos un plan de capacitación y se refuerza al personal de acuerdo a las necesidades de capacitación.</p> <p>Se imparten capacitaciones para inspectores, técnicos especializados, agrónomos con el objetivo de fortalecer la agricultura y así cumplir con los objetivos de la institución.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos para reclutamiento y selección de personal,</li> <li>• Portal concursa MAP,</li> <li>• Plan de capacitación,</li> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura.</li> </ul>	
<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>En el MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos se coordina e innova nuevas formas de aprendizaje, con el objetivo de desarrollar competencias y habilidades en el personal que labora en la institución.</p> <p>Se puede evidenciar mediante la capacitación del personal, el cual se planifica anualmente, se imparten charlas, cursos, talleres, webinars de manera presencial o virtual, para fortalecer el aprendizaje y el trabajo en equipo de personal.</p> <p>Con el objetivo de fortalecer los conocimientos y desarrollar competencias en el personal el MARD e INFOTEP aúnen acuerdos e implementan un proyecto de capacitación para los técnicos profesionales en altas tecnologías para el sector agropecuario.</p> <p>Contamos con laboratorios en altas tecnologías, esto le permite al personal que labora en la institución innovar nuevas formas de aprendizaje e implementar nuevas prácticas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura,</li> <li>• Plan de Capacitación Anual,</li> <li>• Listado de participantes</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares, Convocatorias,</li> <li>• Correo institucional</li> </ul>	
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>El MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos elaboramos un plan de capacitación anual para el desarrollo de competencias individuales del personal y se evalúa al personal mediante la evaluación del desempeño por resultados y competencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación anual,</li> <li>• Políticas y procedimientos de formación y capacitación,</li> <li>• Listado de participantes,</li> <li>• Evaluación del Desempeño,</li> <li>• Acuerdos de desempeño,</li> <li>• Manual de organización y funciones,</li> <li>• PEI,</li> <li>• Memoria institucional.</li> </ul>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>En el MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos evidencia la guía y apoyo al personal de nuevo ingreso mediante la inducción a los empleados con el propósito de orientarlos a nivel general sobre la institución, así como también gestiona con el INAP un taller de introducción a la administración pública.</p> <p>En cuanto a la tutoría cada supervisor de área ofrece las orientaciones correspondientes y el soporte necesario para el desarrollo de sus funciones y entrega Políticas y procedimientos del área.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de los participantes del taller,</li> <li>• Listado de asistencia a inducción,</li> <li>• Manual de políticas y procedimientos.</li> </ul>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>El MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos promueve la movilidad interna y externa de los empleados mediante la realización de concursos públicos del MAP, para así poder favorecer al personal de cambios de designación, traslados o promociones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de concursos,</li> <li>• Acciones de personal de promociones,</li> <li>• Memoria institucional.</li> </ul>	No, Se han realizar movimientos internos del personal tomando en cuenta como criterio el mérito de los empleados.
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>En el MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos promueve métodos modernos de formación mediante el desarrollo de programas de capacitación en modalidad virtual por la plataforma zoom.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de participantes para actividades virtuales,</li> <li>• Plan anual de capacitación,</li> <li>• Portal web del Ministerio de Agricultura.</li> </ul>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de	En el MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos aplicamos la encuesta de clima laboral con	No se han planificado actividades formativas en el área de conflictos de interés, gestión de la diversidad y ética.

<p>gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>el propósito de fortalecer y acercar más una forma armónica a los servidores de la institución. También hemos coordinado e impartido talleres sobre Régimen ético y disciplinario. Así como también hemos realizado actividades de prevención de enfermedades en ambos sexos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares, convocatorias,</li> <li>• SISMAP Gestión Pública,</li> <li>• Encuesta de clima laboral,</li> <li>• Memoria institucional.</li> </ul>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>En el MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos evaluamos el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas mediante la evaluación del desempeño por resultados y competencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño por resultados y competencias.</li> </ul>	<p>No aplicamos un formulario o algún instrumento que mida el impacto de los programas de formación en relación con el costo/beneficio.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En el Ministerio de Agricultura es de suma importancia promover una cultura de comunicación abierta con los empleados, es por esto, que a través de la Dirección de Recursos Humanos se aplican encuestas de clima laboral con el objetivo de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>conocer la percepción, fortalezas y debilidades que tienen los empleados sobre los factores que componen el clima laboral.</p> <p>Así como también contamos con una Comisión de Ética, Asociación de Servidores Públicos ASP-MA y el buzón de quejas y sugerencias en donde los empleados expresan sus inquietudes y así poder fomentar el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de clima laboral,</li> <li>• Políticas y Procedimientos de la encuesta de clima laboral,</li> <li>• Comité de Ética,</li> <li>• Asociación de Servidores Públicos ASP-MA,</li> <li>• buzón de quejas y sugerencias.</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En el MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos aplicamos encuestas de clima laboral con el objetivo de desarrollar mecanismo de dialogo con el personal, así como también contamos con un buzón de quejas y sugerencias en donde los empleados expresan sus ideas e inquietudes.</p> <p>Se realizan reuniones departamentales para dar seguimiento al Plan Operativo Anual. Se realizan reuniones para tratar temas de interés, resultados obtenidos y plan de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral,</li> <li>• Plan de acción de encuesta clima laboral,</li> <li>• buzón de quejas y sugerencias.</li> </ul>	

<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>En el MARD se involucra a los empleados y sus representantes por medio de la Asociación de Servidores Públicos ASP-MA en donde los servidores públicos son convocados para tratar diferentes temas de interés y expresan sus ideas, estrategias, objetivos e implementan actividades de mejora.</p> <p>También contamos con una comisión de ética, en donde se involucra al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASP-MA,</li> <li>• Comisión de Ética,</li> <li>• SISMAP Gestión Pública.</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En la institución para medir y gestionar el rendimiento de las tareas asignadas entre los directivos y sus empleados aplicamos acuerdos de desempeño, en donde el empleado se compromete a lograr los objetivos establecidos.</p> <p>Se evidencia evaluación del desempeño por resultados y competencias para medir si el empleado ha cumplido con lo que ha establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de Desempeño,</li> <li>• Evaluación del desempeño,</li> <li>• SISMAP Gestión Pública.</li> </ul>	

<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>En el MARD aplicamos encuestas de clima laboral a los empleados y publicamos los resultados obtenidos de la encuesta, también emitimos un plan de acción de acuerdo a los resultados emitidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP Gestión Pública,</li> <li>• Encuesta de clima laboral,</li> <li>• Plan de acción de encuesta de clima laboral y políticas y procedimientos de la encuesta clima laboral.</li> </ul>	
<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>En la institución contamos con un comité mixto de gestión de riesgos, seguridad y salud, el cual tiene como objetivo establecer políticas, planes, programas y proyectos y acciones referentes a la gestión de riesgo, seguridad y salud, para contribuir con la prevención de riesgos y desastres de las personas.</p> <p>Como parte de este comité contamos con una unidad médica con el objetivo de atender las necesidades de los empleados.</p> <p>Contamos con jornadas de vacunación para los fines de garantizar su salud.</p> <p>Con relación a los requisitos de seguridad laboral contamos con transporte para el personal que labora en la institución, para que estos tengan facilidad de llegar a sus hogares y una mayor seguridad en el trayecto.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité SISTAP,</li> <li>• Informe de Gestión Sobre la Implementación del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional,</li> <li>• Ministerio de Agricultura,</li> <li>• Circulares, convocatorias,</li> <li>• Jornadas médicas, Jornadas de vacunación, jornadas de prevención de sismos,</li> <li>• SISMAP Gestión Pública,</li> <li>• Memoria institucional.</li> </ul>	
<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>El Ministerio de Agricultura dispone de un horario laboral flexible y se les otorga a los empleados de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública, licencias por estudios, licencias por maternidad y paternidad, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal de Licencias Permisos,</li> <li>• Memoria institucional,</li> <li>• Reporte reloj biométrico.</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En el MARD para ofrecer atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos ofrecemos servicios de transporte al personal, contamos con una unidad médica, en donde se le da atención primaria al personal que labora en la institución, así como también contamos con una botica popular, se realizan operativos médicos y jornadas de vacunación todo el año para el personal que labora en la institución y el personal externo.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias,</li> <li>• Circulares,</li> <li>• Memoria institucional.</li> </ul>	
<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>En la institución se establecen planes, métodos planificación y revisión de los beneficios en el plan de incentivos monetarios.</p> <p>Contamos con consultorio médico en donde se le atención primaria a los empleados, brindamos servicios psicológicos y despacho de medicamentos de emergencia, así como también contamos con una botica popular.</p> <p>Realizamos jornada nacional de hipertensión arterial, prevención de sobrepeso, obesidad, diabetes e hipertensión (SODHI) en coordinación con área IV de Salud pública y la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Se puede evidenciar la recompensa de los empleados de una forma monetaria mediante el otorgamiento del bono por rendimiento individual, bono por desempeño y bono SISMAP.</p> <p>Se ha realizan actividades como encendida del árbol de navidad, también se han realizado jornadas de reforestación, entre otras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura,</li> <li>• Plan de Incentivos Monetarios,</li> <li>• Políticas y Procedimientos bono por desempeño, memoria institucional,</li> <li>• SISMAP Gestión Pública.</li> </ul>	<p>No, se ha socializado Plan de Incentivos Monetarios.</p>

--	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> </ul>	<p>Se evidencia que el MARD ha identificado a socios clave del sector privado y del sector público, estableciendo las relaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listados de instituciones que se tienen las relaciones.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<p>Actualmente existen acuerdos para fortalecer la calidad e inocuidad de los productos dominicano y como entidad reguladora del Sector Agrícola, se pueden destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ministerio de Agricultura y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Nacionales.</li> <li>✓ Gobierno de la Republica Dominicana y la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO).</li> <li>✓ Ministerio de agricultura y Feria Macfrut-Italia.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ministerio de Agricultura y la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM).</li> <li>✓ Acuerdo con los Productores de Cebolla.</li> <li>✓ Acuerdo entre el Ministerio de Agricultura y el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional (INFOTEC).</li> </ul> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados.</li> <li>• Portal de transparencia del ministerio.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</li> </ul>	<p>El MA realizan el seguimiento a las diferentes alianzas que firman acuerdos con la institución son monitoreadas, dependiendo de la naturaleza del contrato o acuerdo por las diferentes direcciones involucrada.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de seguimiento.</li> <li>• Reuniones.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</li> </ul>	<p>Se evidencia que el MARD ha identificado la necesidad de alianza publica a largo plazo, para las actividades de formación continua con INFOTEC, ITLA, PUCMM.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados con INFOTEC, ITLA, PUCMM.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la Información Pública en el (Portal de Transparencia del Ministerio de Agricultura),</li> <li>• El Portal Transaccional de compra y contrataciones.</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MARD garantiza mediante la implementación de leyes, normativas y reglamentos como parte de garantizar la transparencia abocando todos los organismos del estado. Dentro de estas podemos mencionar:</p> <p>la Ley de Transparencia cuyo cumplimiento es regido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>Las normas de Presidenciales de Tecnologías de la Información, a través de NORTIC A1, NORTIC A3, NORTIC A4, sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de la NORTIC A1, NORTIC A3, NORTICA4.</li> <li>• Página web del ministerio.</li> </ul>	
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>Se evidencia la participación y colaboración activa de los clientes/ciudadano a través de los diferentes medios mediante la participación de los grupos focales, buzón de quejas y sugerencia externo, encuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas Realizadas</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano,</li> <li>• Línea 311</li> </ul> <p>Plantilla de quejas y sugerencias</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>Se evidencia el marco de trabajo semanalmente se recolectan las quejas y sugerencias 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de apertura de buzón de sugerencias.</li> <li>• Reporte de resultado de encuestas</li> </ul>	
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>Se evidencia que se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles que están colgado en la página web del ministerio. Además, en la 2da versión de la carta compromiso al ciudadano se le explica los estándares de la calidad.</p>	

	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web del ministerio.</li> <li>• Carta Compromiso al ciudadano</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>La gestión financiera está alineada con los objetivos y los ejes estratégicos por medio de la planificación presupuestos por productos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación presupuestos por productos.</li> <li>• Programación Financiera</li> <li>• Plan estratégico Institucional</li> </ul>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>El Ministerio de Agricultura evalúa los riesgos de las decisiones financiera a cargo de la Máxima autoridad en colaboración con los departamentos auditores para elaborar un presupuesto equilibrado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de auditoría de la Contraloría General de la República,</li> <li>• Departamento de análisis y gestión Operativo.</li> </ul>	

<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>El MA aseguramos la transparencia a través del sistema de gestión financiera (SIGEF) y el portal de transparencia de la institución y cumpliendo con los principios de transparencia y publicidad de la gestión presupuestaria fijado en la Ley 423-06</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de evaluaciones SIGEF,</li> <li>• Portal de transparencia en la página web</li> </ul>	
<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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decretó de Comité de compra y SIGEF</li> </ul>	
<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>Se evidencia que se introduce el sistema de planificación, de control presupuestaria y de Costos, como el presupuesto está contemplado para programar actividad en obras, proyectos y la ejecución de este debe ser plurianual y por resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Plurianual</li> <li>• SIGEF</li> <li>• Control presupuestario y presupuesto por proyectos</li> </ul>	



<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia en la estructura organizacional define claramente la descentralización de las responsabilidades financieras y aunque se equilibra con el control financiero centralizado, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad ejecutiva y la máxima autoridad administrativa financiera.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Elaborado por las áreas</li> <li>• Estructura Orgánica Aprobada</li> <li>• Informe de Ejecución Presupuestaria</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>Se evidencia que el MARD crea escenarios adecuados para el desarrollo del aprendizaje, a través de plataformas digitales que resguarda su información documentada relevante con fácil acceso. Además, posee AVACOMP, que maneja toda la información financiera, administrativa y de Recursos Humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema AVACOMP</li> <li>• Carpeta Compartida.</li> </ul>	

<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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema SICOPROD</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia que el MARD aprovecha las oportunidades digitales para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales a través de formaciones por medios electrónicos. En el primer trimestre del año, se han ofrecido cursos de Redacción de Informes Técnicos, Inducción a la Administración Pública, Aplicando CAF virtual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Listados de participantes.</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que el MARD a través de los servicios de asesorías externa crea un aprendizaje colaborativo para tener aportes e ideas de mejoras continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foro de la página web del ministerio.</li> <li>• Manual de Comunicaciones.</li> <li>• Webinars y talleres</li> </ul>	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Todos los procesos y sistemas de información tienen control de acceso, los cuales proveen seguridad para los usuarios contamos con la carpeta compartida institucional y el software de seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de la carpeta compartida.</li> </ul> <p>Captura de pantalla del Software.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El MA cuenta con el sistema TRANSDOC y el correo institucional para difundir información con los empleados de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema TRANSDOC,</li> <li>• Correo Institucional</li> </ul>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se garantiza el intercambio de información con los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible, en el portal de la página web del ministerio, lo cuales están disponible, los proyectos, noticias, enlaces y servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web del Ministerio de Agricultura</li> </ul>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La información se retiene por medio de las carpetas de repositorios, los cuales usamos para guardar dichos contenidos, que genere un empleado, además con el OFFICE 365, la información está más respaldada.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta de Repositorio</li> <li>• OFFICE 365,</li> <li>• Captura de Pantalla</li> </ul>	
--	---	--

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>El ministerio de Agricultura en conjunto con el departamento de la TIC ha gestionado la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos, dicha gestión se lleva a cabo con el acuerdo con la NORTIC, (normas de tecnología de la información y comunicación).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación bajo las normas NORTIC, EI, A4, A3, A2</li> </ul>	
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.).	<p>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.</p> <p>También utilizamos las herramientas para análisis en servicios estadísticos agropecuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web del ministerio</li> </ul>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>Se ofrecen servicios online, a través del VUCERD, y del sistema SIDIAGRO donde ya hay algunos servicios disponibles en el sistema.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web del Ministerio</li> </ul>	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>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”, Burocracia Cero, todos ellos trabajan de manera integrada.</p> <p>Se ofrecen servicios online, a través del VUCERD. Además, estamos trabajando con el sistema de burocracia cero para que los servicios sean solicitados vía online.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas más arriba mencionados,</li> <li>• Portal web del Ministerio.</li> <li>• Talleres</li> <li>• Correo institucional.</li> </ul>	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>Se evidencia que el MARD se ha certificado en las normas de la OPTIC sobre gestión de TIC.</p>	

	<p>Además, en el área de tecnología tienen políticas y procedimiento de protección de datos a demás están los sistemas hardware, software y el office 365.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de políticas y procedimientos de protección de datos,</li> <li>• Los equipos de monitoreo de datos.</li> <li>• Certificado de la Normas OPTIC</li> </ul>	
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>Se puede evidenciar mediante el retiro tanto de cartuchos como de tóner, en los departamentos y depositando los mismos en un área diseñada para ellos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de retiro de cartuchos y tóner,</li> <li>• Formularios llenos con los datos de quien los entrega.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de	El Departamento de Ingeniería mantiene un control del mantenimiento de la infraestructura física mediante los diferentes departamentos de la sede	No, se han dividido las oficinas de los Encargados de las Divisiones de la Dirección de Recurso Humanos.

<p>energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>central, las oficinas están más iluminada. Se han construidos nuevas oficinas.</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 apartamentos para ejercer sus funciones.</p> <p>También el ministerio de agricultura garantiza y dispone de medios de transporte.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de activos fijos.</li> <li>• Órdenes de compra.</li> <li>• Reportes mensuales de mantenimiento y reparación,</li> <li>• Contratos de mantenimiento de Planta Física,</li> <li>• Fotos de los equipos.</li> <li>• Fotos de la modificación de la infraestructura</li> </ul>	<p>No, se ha habilitado un espacio para un salón de reuniones o para impartir los talleres.</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</p>	

	<p>simulacro de terremoto y Contra incendio 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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de seguridad del ministerio de Agricultura.</li> <li>• El detector de metales en la entrada del Ministerio.</li> <li>• Circular informándole al personal del simulacro de terremoto.</li> <li>• Fotos del simulacro de contra incendio.</li> <li>• Vista panorámica del parqueo del ministerio</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura cuenta con una política de descargo de los activos fijos que incluyen su reciclaje o eliminación de los equipos técnicos y mobiliarios de la institución.</p> <p>Cuneta con un área de Transportación que se encarga de gestionar el mantenimiento de los vehículos. También con un sistema de generación de emergencias, compuesto por dos plantas eléctricas de 750 KW, y una planta eléctrica de 50 KW.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de mantenimiento de vehículos.</li> <li>• Correo institucional.</li> <li>• Políticas y Procedimientos de descargos de activos fijos</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura brinda un valor agregado a través de las instalaciones para las actividades de la comunidad, en conjunto con INESPRES se realizan ventas de productos de la canasta básica a bajos costo, está la farmacia del pueblo donde la comunidad tiene acceso a comprar sus medicamentos.</p> <p>Se realizan actividades de torneo donde participan otras instituciones y la comunidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de los camiones de INESPRES.</li> <li>• Fotos del torneo.</li> <li>• Farmacia del Pueblo con acceso a la Comunidad,</li> <li>• Iluminación del perímetro del Ministerio</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El ministerio de Agricultura cuenta con una flotilla de vehículos y con un área de Transportación que se encarga de gestionar el mantenimiento de los vehículos rutinarios como son: los cambios de piezas, reparaciones.</p>	

	<p>También cuenta con un sistema de generación de emergencias, compuesto por dos plantas eléctricas de 750 KW, y una planta eléctrica de 50 KW.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de mantenimiento de vehículos.</li> <li>• Documentos de mantenimiento eléctrico.</li> <li>• Órdenes de Compra de las piezas de vehículo.</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La institución cuenta con una adecuada accesibilidad física al edificio de acuerdo a las necesidades del ciudadano/clientes y de los empleados del ministerio cuenta con una entrada desde la calle y dos de salida, contamos con rampas para personas con discapacidad, con parqueos para motociclista y vehículos en generales. Además, contamos con una parada del metro del otro lado de la calle del ministerio y una parada de la OMSA en la acera del edificio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vista panorámica de los parqueos y rampas para discapacitado.</li> <li>• Imagen de la parada de transporte público</li> </ul>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura tiene identificado y documentados sus procesos misionales, y de apoyo mediante políticas y procedimientos de control interno de la institución, los cuales son actualizados y elaborados por el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos.</li> <li>• Manual de procedimientos del MARD.</li> </ul>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución en conjuntos con en el Departamento de la TIC ha implementado un sistema para facilitar el manejo de los datos y archivar los procesos de forma digital de dichos manuales de las políticas y procedimientos internos y los diferentes trabajos que se realizan en los departamentos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de Pantalla.</li> <li>• Carpeta Compartida</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El Ministerio de Agricultura cuenta con la matriz de valoración de riesgos (VAR) y con la metodología VAR, lo cual analiza y evalúa los riesgos relevantes para el logro de los objetivos establecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología VAR.</li> </ul>	

<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>Se pueden evidenciar que cada proceso tiene establecida sus responsabilidades documentada en la descripción de puesto. Además, están identificados los responsables de cada una de la actividad dentro de los procedimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos documentados del MARD.</li> </ul> <p>Manual de descripción de puesto</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia que el MARD se simplifican los procesos de forma regular, contamos con la políticas y procedimientos de actualización de los procesos del ministerio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procedimientos de actualización de la información.</li> <li>• Correo institucional.</li> </ul>	
<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 de innovación de los servicios para lograr un cambio cultural institucional y la mejora continua.</p> <p>Con estas capacitaciones y talleres la institución está trabajando para la 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Ministerio,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de Burocracia cero,</li> <li>• Correo institucional.</li> <li>• Minutas</li> </ul>	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>El Ministerio de Agricultura en la Carta Compromiso al Ciudadano donde se miden los indicadores de gestión a través de encuesta de satisfacción al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Informe de la encuesta.</li> </ul>	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>El Ministerio Agricultura garantiza la protección de datos 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).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación bajo las normas NORTIC, EI, A4, A3, A2.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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 evidencia que se han involucrado a los ciudadanos/cliente y grupos de interés en el diseño, entrega de mejora de los servicios y productos, mediante encuestas de satisfacción al ciudadano, la línea 311 y el buzón de quejas y sugerencias.	No se ha diseñado mejorado los servicios tomando en cuenta los resultados de las encuestas.

	<p>También, se está trabajando en la aplicación de encuestas vía online, se ha elaborado la plantilla y programa para aplicación de las encuestas online.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario para encuesta.</li> <li>• Informe de la encuesta.</li> <li>• Informe de la línea 311.</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El ministerio de agricultura mediante procesos innovadores orientados al ciudadano/clientes, las cuales eleváramos la 2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, para mejorar y orientar al ciudadano. Además, le indican los medios que pueden utilizar para realizar sus demandas. Como son la línea 311, Facebook, Instagram.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura.</li> <li>• Facebook y Instagram</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El ministerio de agricultura en coordinación con el OSAN. También el OSAM realizan talleres, capacitaciones y charlas sobre la producción de hortaliza.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web del ministerio.</li> <li>• Fotos</li> <li>• Lista de participantes.</li> </ul>	

<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 tanto en la sede como en las regionales 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. Además, en el brochare de la carta compromiso al ciudadano y el portal del Ministerio cuenta con un menú de accesibilidad en línea.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web.</li> <li>• Redes Sociales.</li> <li>• Brochare de la carta compromiso al ciudadano.</li> <li>• Correo Institucional</li> <li>• Línea 311</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>El ministerio de agricultura coordina los procesos con la otra organización con la Oficina de Tratados Comerciales Agrícolas (OTCA), Departamento de Inocuidad Agroalimentaria (DIA), CODOPESCA.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de DGA sección Instituciones Participantes.</li> <li>• Página web del ministerio.</li> <li>• Firmas de los acuerdos</li> </ul>	

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El ministerio de agricultura con el sistema VUCE (Ventanilla Única de Comercio exterior), con el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), Sistema de Administración de Servidor Publica (SASP) se mantiene interacción con los socios en la cadena de la prestación de los servicios.</p> <p>Adema se está trabajando con el Banco Central un nuevo sistema de transmisión de datos entre las dos instituciones.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo con DGA.</li> <li>• SASP.</li> <li>• SIGEF.</li> <li>• Fotos de Reunión.</li> <li>• Portal Web del Ministerio.</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El ministerio de Agricultura creamos grupos de trabajo con el sector agropecuario para solucionar problemas del sector agrícola con las organizaciones/ proveedores de servicios.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de reuniones Convocatoria.</li> <li>• Fotos de las reuniones.</li> </ul>	



<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.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web VUCERD.</li> </ul>	
<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 y convenio con el sector públicos, privado y ONG. Además, recientemente se firmaron acuerdos con INFOTEC, para capacitar en Manejo de Drones, Agrobótica, Agromática, Agrometeorología, Manejo de Base de Datos, TICS, Seguridad Alimentaria 4.0, Riego y Drenaje 4.0, y con la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), para facilitar intercambios periódicos de datos e informaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura</li> <li>• Acuerdos firmados: ONE, INFOTEC, INDOCAFE, OSAM, FAO.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	
<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 en conjunto con la asociación de mujeres productoras (OSAM), Asociación Nacional de Profesionales Agropecuarios (ANPA), Asociación Dominicana de Ingenieros Agrónomos (ADIA y la Asociación de Veterinarios y del Colegio de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA), para</p>	

	<p>fortalecer y mejorar el sector agropecuario y poder facilitar un mejor servicio que brinda por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web del Ministerio,</li> <li>• Proyectos Ejecutados.</li> <li>• Acuerdos</li> <li>• Fotos de Reuniones.</li> </ul>	
--	--	--

## 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>En el MARD medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen global de la organización mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en los resultados de las últimas encuestas realizadas se han obtenido una percepción muy buena de satisfacción con un promedio de 92.78%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de encuestas.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Tabla de tabulación</li> </ul>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La institución evidencia la orientación en la atención de su personal al ciudadano/cliente mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. El Departamento Desarrollo Institucional Calidad en la Gestión realizó la encuesta para CCC de satisfacción de enero a marzo del 2023 a los ciudadanos que vienen a solicitar el servicio de importación y exportación y facilitar el acceso los registro de certificadoras orgánicas, mediante el resultado se comprometieron los atributos de calidad para la segunda versión de la CCC.</p> <p>Amabilidad con un 85% y un 90%, Fiabilidad con un 85% y un 90%, Elementos Tangibles con un 85%, Accesibilidad con un 85% y Profesionalidad con un 85% y un 90%.</p> <p>También en la CCC orientamos al ciudadano para aclarar sus inquietudes y aclara la información facilita por el ciudadano mediante la línea 311, correo electrónico, el buzón de quejas y sugerencia del ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la Encuesta del 2023.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Foto de Buzón de quejas y sugerencia del ciudadano.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico.</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El MARD permite a los ciudadanos/clientes participar de sus procesos de trabajo y de toma de decisiones mediante múltiples y variados métodos.</p> <p>Se puede evidenciar que en el portal de la línea 311 se recibieron en el primer trimestre 3 solicitudes de quejas y sugerencia. De igual forma se hacen reuniones presenciales con los sectores agrícolas donde estos exponen necesidades y sugerencias de mejoras.</p> <p>Así mismo, los grupos de interés pueden emitir sus comentarios y opiniones a través de encuestas que se aplican periódicamente con los fines de conocer su percepción, expectativas y necesidades. Durante la última Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2023, participaron 425 usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de los Buzones instalados.</li> <li>• Formulario de buzones.</li> <li>• Informe de sugerencias.</li> <li>• Línea 311.</li> <li>• Encuestas realizadas</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,</p>		

facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

Se puede evidenciar que le 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 en mayo de 2021 fue de 88% de usuarios están satisfechos.

**Evidencias:**

- Portal Web del Ministerio de Agricultura,
- Informe de Encuestas Realizada en mayo 2021

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Mediante los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se evidencia el nivel de confianza que el MARD Naturales genera en los ciudadanos/clientes, obteniendo en el 2023 un nivel de satisfacción en la confianza de un 92.22%.</p> <p>Se evidencia que en el mes de octubre del 2022 el ministerio de agricultura obtuvo el primer lugar en transparencia valuada por la Dirección General de Contrataciones Públicas logrando un total de 92% puntos de un ranking máximo de 100.</p> <p>En el primer trimestre del 2023 la puntuación del SISCOMPRAS es de un 93.36% de 100.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Portal Web del Ministerio de Agricultura.</li><li>• SISCOMPRA</li><li>• INSTAGRAM</li></ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Portal de Transparencia del Ministerio.</li></ul>

- Página Web.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En la encuesta del mes de enero a marzo del 2023, los resultados al nivel de confianza o fiabilidad de los servicios prestados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facilitar el Acceso a los Registros de Certificadora Orgánicas con un promedio de 92.22 %.</li> <li>✓ Exportación, Certificado Fito sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal, con un promedio de un 87.14%.</li> <li>✓ Información y Permiso para la Importación de productos y Subproductos de Origen Vegetal, con un promedio de un 86.77%.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta realizada de enero a marzo 2023.</li> <li>• Tabla de tabulación.</li> </ul>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de</p>	<p>En la encuesta del mes de enero a marzo del 2023, los resultados al nivel de accesibilidad de los servicios prestados son:</p>	

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facilitar el Acceso a los Registros de Certificadora Orgánicas con un promedio de 88.3%</li> <li>✓ Exportación, Certificado Fito sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal, con un promedio de un 83.47%.</li> <li>✓ Información y Permiso para la Importación de productos y Subproductos de Origen Vegetal, con un promedio de un 85.52%.</li> </ul> <p>También el ministerio cuenta con 7 canales de información disponible, lo cual pueden tener accesibilidad a los servicios digitales sin importar su ubicación geográfica y verificar cuales servicios son gratuitos y los que tienen costo, a través de la ventanilla única (VUCERD), en el portal web de la institución, línea 311, Chat en línea y en las redes sociales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones.</li> <li>• Dirección en la página Web.</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Sistema VUCERD</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En la encuesta de satisfacción del 2023, se puede evidenciar que el 85.26% de la calidad en general de los servicios el ciudadano/cliente está satisfecho.</p> <p>Los servicios encuestados para la carta compromiso obtuvimos los siguientes resultados:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facilitar el Acceso a los Registros de Certificadora Orgánicas con un promedio de 89.29%</li> <li>✓ Exportación, Certificado Fito sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal, con un promedio de un 61.84%</li> <li>✓ Información y Permiso para la Importación de productos y Subproductos de Origen Vegetal, con un promedio de un 77.78%.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano 2023.</li> <li>• Tabla de tabulación.</li> </ul>
--	--

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Contamos con una Oficina Sectorial de la Mujer donde se promoció la visibilidad, inclusión y reconocimiento del aporte de las mujeres en las unidades productivas agropecuarias familiares y producción de alimentos.</p> <p>En el 2023 del primer semestre se ejecutaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistencia técnica donde se beneficiaron: hombre 173 y mujeres 230.</li> <li>✓ Capacitaciones: 187 hombre, 723 mujeres.</li> <li>✓ Fortalecimientos Industriales: 14 hombre, 36 mujeres.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jornada de sensibilización: 15 hombre, 41 mujeres.</li> <li>✓ Entregas de semillas de hortaliza y otros materiales: 7 hombre, 14 mujeres.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo 2022.</li> <li>• Lista de participación de mujeres en OSAM</li> </ul>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La agilidad de los servicios en la institución el cliente/ ciudadano en la encuesta del mes de enero a marzo del 2023 fue de un 91.49% con la facilidad que recibieron el servicio y solicitar el mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta del mes de enero a marzo del 2023.</li> <li>• Tabla de tabulación.</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.	<p>La agilidad de los servicios en la institución el cliente/ ciudadano en la encuesta del mes de enero a marzo del 2023 fue de un 91.49% con la facilidad que recibieron el servicio y solicitar el mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta del mes de enero a marzo del 2023.</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.		No se midió la percepción de los clientes/ciudadano de la digitalización en la organización.

--	--	--

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El tiempo de espera en la recepción es de 5 a 20 minutos. 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 el tiempo de espera promedia unos 3 minutos por llamadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de entrega que cada área lleva para la entrega de los servicios solicitados.</li> <li>• Brochare de la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> </ul>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La Oficina de Acceso a la Información Pública en el 2022 recibió en el Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportaron siete (7) quejas, cinco (5) reclamaciones y una (1) sugerencia.</p> <p>En el trimestre enero-marzo del 2023, en el Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportó una (01) reclamación y dos (2) quejas. Las mismas fueron remitidas a los departamentos</p>	

	<p>correspondientes para ser atendidas dentro de 15 días del plazo establecido.</p> <p>El 100% fueron respondidas en el plazo establecido antes de los 15 días.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web del Ministerio de Agricultura</li> <li>• Informes de Gestión y Estadísticas OAI Trimestral, Mensual, Semestral y Anual.</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se puede evidenciar en la encuesta de satisfacción al cuidado los servicios con presencia de error con un 89.80%.</p> <p>Y sin presencia de errores el resulta fue de un 91.60%.</p> <p>Con respecto al cumplimientos de los compromisos y estándar de calidad, son los siguientes resultados:</p> <p>En el 2022 se recibieron 105 solicitudes de las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Solicitud: 66 fueron respondida dentro del plazo.</li> <li>❖ Solicitud: 13 se remitieron a otras instituciones para ser atendidas.</li> <li>❖ Solicitud: 7 fueron rechazada por no cumplir con lo establecido.</li> <li>❖ Solicitud: 5 rechazada por el mismo ciudadano.</li> <li>❖ Solicitud: 19 fueron a plazo de prórroga.</li> <li>❖ Solicitud: 4 sin responder.</li> <li>❖ Solicitud: 9 en espera.</li> </ul>	

	<p>El primer semestre del 2023 se recibió 997 expediente de las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Expedientes: 820 fueron trabajado</li> <li>❖ Expediente: 177 devuelto por falta de requisitos y errores.</li> <li>❖</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de medición del expediente.</li> <li>• Memoria institucional 2022.</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>		

El MA cumplió con los estándares de servicios, lo cual se comprometieron en la 2 da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano que fue aprobada por el Ministerio de la Administración Pública.

El MARD cuenta con una segunda versión de Carta Compromiso al Ciudadano aprobada en mayo 2023, en la cual presenta sus servicios de mayor demanda y compromete una serie de atributos de satisfacción y plazos de respuesta. A enero-marzo de 2023 la institución evidencia un cumplimiento de un 100% en todos los atributos comprometidos de sus tres (2) servicios incluidos en la primera versión de Carta Compromiso.

Resultados de la encuesta de la primera versión de la carta compromiso:

- ✓ Certificado para permisos de exportación de productos.
  - Fiabilidad 88%
  - Amabilidad 93%
  - Accesibilidad 81%
  - Fiabilidad 91%
  - Profesionalidad 89%
  
- ✓ Certificado para permisos de importación de productos.
  - Fiabilidad 80%
  - Amabilidad 85%
  - Accesibilidad 62%
  - Fiabilidad 78%
  - Profesionalidad 76%

Documento Externo  
SGC-MAP

**Evidencias:**

- Carta de Compromiso al Ciudadano (Brochure).
- Informe de la encuesta de satisfacción de enero-marzo 2022.
- Carta de aprobación del MA

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El MA cuenta 7 canales de comunicación (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, LinkedIn) y la página web como canales de información.  Facebook tiene un alcance de 181,000.  Instagram con 47.1 mil seguidores y con 631 nuevos seguidores en los últimos 28 días.  YouTube con 877 suscriptores.  Twitter con 48,790 seguidores.	

	<p>Linkedin con 545 seguidores.</p> <p>En el 2022 Alcanzando más de 6,500 publicaciones en periódicos impresos, digitales, y noticieros de TV de alcance nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Portal web del Ministerio de Agricultura</li> <li>• Menoría institucional.</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>El Ministerio de agricultura, realiza la publicación de sus informaciones de manera permanente, a través de 5 medios con exactitud que son Portal Web, Instagram, Facebook y vía telefónica y por la línea 311.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Portal web.</li> </ul>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo y el Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestion, 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.</p>	

	<p>Además, monitoreamos los sistemas de monitoreo y medición de la gestión pública.</p> <p>Metas Presidenciales con un 100%, Obras 100%, SISMAP con un 79.71%, NOBACI con un 91%, Cumplimiento de la Ley No. 200-04 con un 92%, Contrataciones Públicas con un 94%, Transparencia Gubernamental con un 89%, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>• Plan Estratégico.</li> <li>• Captura de pantalla.</li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia que la Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió en 2022 un total de 346 solicitudes de acceso a información pública de parte de usuarios, de las cuales 88 fueron de manera presencial, 40 mediante su correo electrónico oficial (oai@ambiente.gob.do) y 218 mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP): <a href="https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one">https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one</a></p> <p>Los datos abiertos tienen un alcance a todos públicos de interés, con la disponibilidad y facilidad de obtener datos de transparencia.</p> <p>Los conjuntos de datos Estadísticas, nómina, siembra, cosecha y producción, se actualizan</p>	

	<p>mensualmente. Mientras, los precios de mercado intermediario semanalmente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de precio de mercado intermediario 2017-2023.</li> <li>✓ Nómina de empleados 2017-2023.</li> <li>✓ Estadística de siembras, cosechas y producción 2017-2023.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura.</li> <li>• Portal de Transparencia.</li> </ul>
--	---

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El ministerio de agricultura cuenta con horarios de atención a los usuarios de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes para todos sus departamentos y regionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web del Ministerio de Agricultura.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2025.</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.		No se está midiendo el tiempo de espera
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se pueden evidenciar en la encuesta del mes de enero a marzo del 2023, tiene una valoración de un 81.75% que está satisfecho con en el tiempo de la prestación del servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta de satisfacción al ciudadano 2023.</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>Se puede evidenciar que el MARD tiene 5 servicios con costo diferentes según su proceso.</p> <p>Los culés son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mecanización Agrícola</li> <li>✓ Distribución de Plantas Frutales</li> <li>✓ Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal</li> <li>✓ Contingentes Arancelarios (Productos de la Rectificación Técnica)</li> <li>✓ Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web del ministerio</li> </ul>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se puede evidenciar que el MARD tiene 3 disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de los distintos servicios los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ SIDIAGRO</li> <li>✓ Carta compromiso al Ciudadano (brochure).</li> <li>✓ Catálogo de servicios.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web del ministerio.</li> <li>Brochure de la carta compromiso.</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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.</p>		<p>No se ha medido el grado de implicación de los grupos de intereses en el diseño y la prestación de los servicios y productos.</p>
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>En el mes de diciembre del 2022 se recibió una sugerencia, la cual se implementó pintando el lobby del ministerio.</p> <p>En la sede central tenemos 2 buzones de quejas y sugerencias y en cada una de las 8 regionales, en el 2023 no hemos revisado quejas ni sugerencias.</p> <p>El Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportó una (01) reclamación y dos (2) quejas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de apertura de buzones e Informe de sugerencias.</li> <li>• Portal transparencia.</li> </ul>	
<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.</p> <p>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.</p>	

	<p>Se recibieron 8,159 en el primer semestre del 2023 por el sistema del TRANSDOC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos simplificados de los nueve servicios.</li> <li>• Formularios para servicios en línea.</li> <li>• Sistema VUCERD.</li> </ul>	
<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>El Ministerio de Agricultura, se trabajará con 54 indicadores que medirán la calidad de vida de las mujeres del campo, generando estadísticas que permitan tomar decisiones en la creación de políticas públicas que favorezcan su desarrollo”, indicó.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Páginas web del ministerio.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El MARD revisa las necesidades y el grado en que se cumplen mediante el cumplimiento de los productos que surgen de los acercamientos a estos grupos, ejemplo de esto son los 340,291 productores a los que se les brinda asistencia técnica en el año 2022, los 12,000 productores beneficiados de la construcción de caminos vecinales, 399 productores agropecuarios beneficiados de la construcción de Pozos en 73 comunidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>
--	---

Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2020-2024 y Plan Operativo 2022

Documento Externo  
SGC-MAP

--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia la participación ciudadana en la encuesta de satisfacción del 2023 con un promedio de un 69.58% en Acceso y Flujo de la información en la organización y los ciudadanos/clientes con un 86.5%.</p> <p>De igual forma El flujo de información y conocimiento compartidos con los ciudadanos/clientes se evidencia con las solicitudes efectuadas a la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), mediante el flujo de respuestas a las solicitudes efectuadas por los usuarios. La OAI recibió un flujo total de 114 solicitudes de acceso a información pública de parte de usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la encuesta de satisfacción al ciudadano 2023.</li> <li>• Memoria Institucional 2022.</li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para</p>	<p>Se pueden evidenciar los resultados del MARD con respecto a la Transparencia Gubernamental</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

medir las acciones implementadas por la transparencia.	89% de las acciones implementada por la transparencia.  <b>Evidencia:</b> • Sistema de Monitorear los Indicadores de Medición y Monitoreo.	
--	---	--

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	En el primer trimestre del 2023 se realizó la encuesta de satisfacción al ciudadano obteniendo un 84.14% de nivel de satisfacción del ciudadano/cliente.  <b>Evidencia:</b> • Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano 2023.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En el Ministerio de Agricultura medimos la percepción del personal con relación al liderazgo y participación, a través de los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, en el cual obtuvimos una puntuación de 91.26%.  Se evidencia la percepción del personal con relación al conocimiento de la misión, visión y valores con una puntuación de 87.62%.	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>En el MA medimos la percepción del personal con relación a la participación de las personas en las actividades de mejora y cambios en los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, con una puntuación de 87.68%, con relación a la percepción del personal en cuanto a liderazgo y participación obtuvimos una puntuación de 91.26% y con relación a la colaboración y trabajo en equipo obtuvimos un porcentaje de 89.08%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>En el MA medimos la percepción del personal con relación a la conciencia sobre conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético e integridad, los resultados obtenidos con un porcentaje de 88.08%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En el MA se puede evidenciar la percepción del personal con relación a la comunicación, consulta y diálogo, a través de los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, el cual arrojó un porcentaje de un 88.52%.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se puede evidenciar a través de los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, el cual obtuvimos unos resultados de un 87.62% de responsabilidad social con la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Se puede evidenciar a través de los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, con una puntuación de un 87.68% en mejora y cambio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>En el MA medimos la percepción del personal con relación al uso de la tecnología en los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, con una puntuación de 84.61%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	

9) La agilidad de la organización.	<p>En el MA medimos la percepción del personal con relación a la agilidad de la organización, con una puntuación de 88.58% en la dimensión de normatividad y proceso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
------------------------------------	--	--

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>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.</p>	<p>Se evidencia la percepción del personal con relación al liderazgo y participación en los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, el cual arrojó unos resultados de un 91.26%.</p> <p>Con respecto a la comunicación obtuvimos una percepción del personal de un 88.52%.</p> <p>En cuanto a enfoque a resultados y productividad obtuvimos una percepción del personal de un 89.82%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	



<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se puede evidenciar la percepción del personal con relación al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización mediante la medición y los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, con una puntuación de un 88.58%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se puede evidenciar la percepción del personal con relación a la cantidad de trabajo de 61.12% obtenidos.</p> <p>Con relación al reconocimiento laboral obtuvimos un porcentaje de un 85.63%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En el MA medimos la percepción del personal con relación a la gestión del conocimiento a través de los resultados obtenidos en el informe de la encuesta clima, el cual arrojó unos resultados de un 88.22% en la dimensión capacitación especializada y desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Medimos la percepción del personal con relación a la comunicación interna y los métodos de información, con una puntuación de 88.52% en la dimensión de comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Medimos la percepción del personal con relación al alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo en varias dimensiones:</p> <p>Reconocimiento laboral con un resultado de 85.63%, beneficios con un 80.53%, colaboración y trabajo en equipo con un resultado obtenido de 89.08%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>Informe diagnóstico de la encuesta de clima laboral 2022.</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En el MA medimos la percepción de los colaboradores sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación obteniendo un 87.68% en la Encuesta de Clima.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se puede evidenciar en la encuesta clima del 2022 el 88.63% del personal considera que el ambiente del trabajo es adecuado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta clima 2022.</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>El personal del ministerio tiene un 84.31% de 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe del clima y la cultura organizacional del 2022.</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se puede evidenciar en la encuesta del clima que el 80.13% del personal expresa que en las autoridades tienen tratos iguales para cada género.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe del clima organizacional 2022.</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencia en la encuesta del clima del 2022 que el 89.01% del personal considera un ambiente de trabajo positivo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de la encuesta clima organizacional 2022.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En el Ministerio de Agricultura medimos la percepción de los colaboradores, con relación al desarrollo sistemático de la carrera y las competencias mediante los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, obteniendo una puntuación de 88.22 %.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>Informe diagnóstico de resultados de encuesta de clima organizacional 2022.</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En el Ministerio de Agricultura medimos la percepción de los colaboradores, con relación a la motivación y el empoderamiento mediante los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de clima laboral, obteniendo una puntuación de 84 %.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima laboral 202</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		

En el MARD medimos la percepción de los colaboradores, mediante los resultados obtenidos de la encuesta clima laboral, en capacitación especializada y desarrollo, obteniendo una puntuación de un 88.22 %

**Evidencias:**

- Encuesta de clima laboral 202

Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima laboral 2022

--	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).****I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) 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.).</p>	<p>El MARD a través de la Dirección de Recursos Humanos y la División de Registro, control e información del personal contamos con un sistema de monitoreo y registro para medir el nivel de absentismo, licencia por enfermedad y índices de rotación de los empleados mediante un sistema de reloj biométrico, se puede evidenciar que en el primer semestre del año 2023 presentamos un nivel de absentismo de un 22.59%.</p> <p>En el primer cuatrimestre del año 2023 hubo un total de 671 licencias.</p> <p>Para medir la motivación de los empleados tenemos los resultados de la encuesta clima organizacional obteniendo una puntuación de 84%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de licencias médicas</li> <li>• Memoria institucional</li> <li>• Encuesta clima laboral 2022</li> <li>• Informe Diagnostico de los resultados de encuesta clima laboral 2022</li> </ul>	

<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>En el MARD se puede evidenciar mediante la participación en la colaboración y participación del comité de calidad, el cual está conformado por 8 integrantes.</p> <p>Se puede evidenciar en la elaboración y participación del Plan Operativo Anual, el en cual se puede evidenciar una participación de 34 miembros para la ejecución del mismo.</p> <p>De igual forma, en jornadas de participación y mesas de trabajo para la elaboración y seguimiento del PEI 2021-2024, en el cual se evidencia la participación de 39 miembros y colaboradores.</p> <p>Así mismo, en los resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional, el cual obtuvimos una puntuación de 91.26% en liderazgo y participación, así como también un 89.08% en colaboración y trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual 2022</li> <li>• Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura</li> <li>• Listado de participantes</li> <li>• Encuesta clima laboral 2022</li> <li>• Informe diagnóstico de resultados de encuesta de clima laboral 2022</li> </ul>	

<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En el MARD medimos el número de dilemas éticos reportados, a la fecha tenemos cero (0) conflictos éticos reportados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de conflictos éticos.</li> </ul>
---	---

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>En el MARD se evidencia un apoyo en la participación voluntaria en actividades relacionadas a la responsabilidad social, realizamos una jornada de Reforestación Nacional, en donde hubo una participación de más de 500 empleados y se sembraron alrededor de 1000 plantas en las cuencas de la provincia San Cristóbal.</p> <p>También se puede evidenciar en la participación de los empleados en una jornada Puerta a puerta, vivir sin violencia es posible, en conmemoración del día internacional de la no violencia contra la mujer, el cual tuvo una participación y colaboración de 30 empleados del Ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web del Ministerio de Agricultura</li> <li>• Convocatorias</li> <li>• Circulares</li> <li>• Registro de participantes en actividades</li> <li>• Fotos de la actividad</li> </ul>	

<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>		

El MA a través del Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión realizó una encuesta de satisfacción al ciudadano/ cliente con un promedio de un 92.78% de amabilidad sobre el trato recibido por el personal.

Cumpliendo con el horario establecido para brindar a la atención al ciudadano/clientes y en el primer semestre no se recibe quejas sobre el trato recibido personal de la institución.

**Evidencia:**

- Informe de encuesta del mes de enero del 2023.
- Buzón de quejas y sugerencias.

--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencia que el MA realizó la evaluación correspondiente al rendimiento individual a 4,567 servidor público, superando el 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño,</li> <li>• Evaluación del desempeño por resultados,</li> <li>• Memoria institucional.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de desempeño,</li> <li>• Evaluación del desempeño por resultados,</li> <li>• SISMAP Gestión Pública,</li> <li>• Memoria institucional.</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se evidencia en el resultado de la encuesta clima del 2022 que el 84.61% tiene capacidades en el uso de la tecnología.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del clima laboral 2022.</li> </ul>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>En el Ministerio de Agricultura a través de la Dirección de Recursos Humanos se evidencia en el informe semestral de ejecución del plan de capacitación se impartieron 250 capacitaciones al personal del Ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional,</li> <li>• Plan anual de capacitación,</li> <li>• SISMAP Gestión Pública,</li> <li>• portal transparencia</li> <li>• página web del Ministerio.</li> </ul>	No se mide el impacto de las capacitaciones o actividades formativas impartidas.

<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se puede evidenciar un reconocimiento a un grupo de mujeres de labor y trayectoria de las mujeres profesionales del Ministerio de Agricultura quienes han aportado significativamente al sector fitosanitario.</p> <p>El ministerio reconoce anualmente a sus colaboradores, de manera individual mediante bonificaciones por el cumplimiento a empelados de carrera.</p> <p>Bono por cumplimiento institucional de SISMAP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura</li> <li>• Instagram</li> <li>• Fotos</li> </ul>
--	---

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Documento Externo  
SGC-MAP

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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.	<p>El MA impacta la calidad de vida de al menos 3,000 ciudadanos al llevar cada año la Feria Agropecuaria, así al realizar mismo la Feria ExpoMango anualmente en la ciudad de Bani dedicada a la exhibición, charlas, conferencias y venta de la fruta.</p> <p>Curso -taller sobre Elaboración de Productos Químicos a 20 participantes en la zona Nordeste, con la finalidad de dar a conocer el proceso de elaboración de productos de limpieza.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del Ministerio de Agricultura</li> <li>• Instagram</li> </ul>	
La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido la reputación de la organización como contribuya a la sociedad local/global y con la relación a la sostenibilidad
Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>Se evidencia que sean realizado 2 feria especialmente dirigida al público las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Feria Agropecuaria 2023.</li> <li>✓ La feria del Mango.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del ministerio</li> <li>• Fotos</li> <li>• Instagram.</li> </ul>	
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.		No, se ha medido el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.
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>Se puede evidenciar que el MA ha tenido un impacto con un 89% en transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Monitorear los Indicadores de Medición y Monitoreo</li> </ul>	No se ha medido el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad
El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido la percepción en la sociedad sobre la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluyendo el cambio climático.
Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>En el primer trimestre del 2023 se evidencia que la opinión del público en accesibilidad con un promedio de un 85.76% en la encuesta de satisfacción.</p> <p>En la transparencia de la organización con un 89%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción al Ciudadano del mes de enero a marzo del 2023.</li> </ul>	No se ha medido la percepción en la sociedad sobre el comportamiento ético.

## Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

### Indicadores de responsabilidad social:

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

<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Se puede evidenciar se han instalado aproximadamente 120 lámpara LED de tuvo en las diferentes áreas para la reducción de energía.</p> <p>El MA acaba de implementar el proyecto de Compras Verdes que, en conjunto con la Dirección General de Compras y Contrataciones, permite la realización de compras sostenibles para el Estado Dominicano, a través de la Política Nacional de Compras Verdes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de los tuvo LED.</li> <li>• Política de Compras Verdes</li> <li>• Portal de Compras Verdes</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El MA establece lazos con autoridades relevantes de la comunidad con la finalidad de obtener resultados mutuamente beneficiosos en pro de nuestros ciudadanos, en el primer trimestre se impartieron 526 talleres a técnicos y 33,651 encuentro con los productos.</p> <p>Además, la institución trabaja a la mano con el presidente Luis Abinader, con INESPRES, INFOTEC, INDOCAFE, FAO, OGTIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Página web del ministerio.</li> <li>• Informe estadístico institucional.</li> </ul>	

<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>En la página Web del ministerio se han publicado 69 artículos hasta la fecha del 2023.</p> <p>En el 2022 se alcanzó más de 6,500 publicaciones en periódicos impresos, digitales, y noticieros de TV de alcance nacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del ministerio.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Memoria Institucional.</li> </ul>	<p>No se mide el grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida mediante los medios de comunicación.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El ministerio de agricultura ha implementados el programa de capacitación del uso de tecnologías al grupo más vulnerable en la diferentes regionales se beneficiaron 1.32%, participaron 132 personas.</p> <p>Se encuentra con la presencia con 10 colaboradores con discapacidad contratado en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Fotos</li> <li>• Portal del ministerio.</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El 11 de junio del 2023 más de 500 empleados del MA, Banco Agrícola, Inespre, INDOCAFE, sembraron más de 1,000 plantas en las cuencas de la provincia San Cristóbal, iniciando en la comunidad de Pajarito del municipio de Yaguate,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• página web del ministerio.</li> <li>• Prensa</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	

<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Los ministerios de agricultura intercambian conocimientos e informaciones con las partes interesadas, a través de capacitaciones sobre el uso de la tecnología.</p> <p>Además, se puede evidenciar que INFOTEC imparte curso de “Alfabetización Digital”, a 203 técnicos agropecuarios de la Regional Nordeste.</p> <p>En el primer trimestre del 2023 se han realizado:</p> <p>Asistencia técnica a productos 105,731, beneficiaron el 216.27% de los productores.</p> <p>Capacitaciones a productores 71, beneficiando un 43.55%.</p> <p>Capacitaciones en agricultura orgánica 8, beneficiándose 128 personas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del ministerio.</li> <li>• Fotos.</li> <li>• Listados de participante.</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>En el ministerio de agricultura se realizaron 2 charlas de salud para la prevención de enfermedades de cáncer de mama y del cáncer de próstatas dirigida al empleado de la institución.</p> <p>También se realizó el simulacro donde participaron 35 empleados de la institución para la prevención a</p>	

	<p>la hora de efectuarse un sismo, saber dónde puedes dirigirte y cuáles son las puertas de emergencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de seguridad</li> <li>• Comité de seguridad EGERSER</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	
<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).</p>	<p>Se realizó una charla sobre el uso racional de la energía, donde los empleados a la hora de retirarse de su lugar de trabajo deben apagar los equipos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular a la invitación a la charla.</li> <li>• Fotos.</li> </ul>	

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El ministerio de agricultura en término de calidad en los servicios ofrecidos al ciudadano, en la encuesta del mes de enero a marzo del 2023 obtuvimos un promedio de en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad en los servicios un 86.63%.</li> <li>✓ En los productos ofrecidos un 88.89%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de satisfacción del mes de enero a marzo del 2023.</li> </ul>	



<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El MA ha desarrollado junto a otras instituciones programas y proyectos que tienen un impacto directo a la sociedad obteniendo en el primer trimestre un 61% en la ejecución de los proyectos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer informe trimestral del POA 2023.</li> </ul>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Como parte de la mejora de los avances del ministerio de agricultura se realizará encuestas agropecuarias de los cultivos arroz y banano en la regional noroeste con el apoyo del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) y el Servicio Exterior (FAS).</p> <p>En el 2022 ministerio y la universidad ISA finalizaron diplomado de 55 técnicos y brigadistas participantes recibieron sus certificados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Portal Web del ministerio.</li> <li>• Plan institucional 2021-2024.</li> </ul>	<p>No, se ha realizado la medición de benchmarking</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El MA ha firmado 9 acuerdos hasta la fecha con diferentes instituciones, Acuerdos a los que se les da seguimiento y monitoreo a las acciones comprometidas en el tiempo que corresponden.</p> <p><b>Acuerdos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de Agricultura y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Nacionales.</li> <li>• Gobierno de la Republica Dominicana y la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de agricultura y Feria Macfrut-Italia.</li> <li>• Ministerio de Agricultura y la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM).</li> <li>• Acuerdo con los Productores de Cebolla.</li> <li>• Acuerdo entre el Ministerio de Agricultura y el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional.</li> <li>• Acuerdo entre el Ministerio de Agricultura y la Oficina Nacional de Estadística (ONE).</li> <li>• Ministerio de Agricultura de la Republica Dominicana y el Ministerio de Agricultura, Pecuaria e Abastecimiento de la República Federativa del Brasil para la colaboración en materia sanitaria y fitosanitaria.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del ministerio</li> <li>• Acuerdos firmados.</li> <li>• Plan Institucional 2021-2024</li> </ul>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El MAP es evaluado por la Dirección de diseño y mejora de servicios públicos del MAP, en la evaluación de la segunda versión de la carta compromiso obtuvo el 100%.</p> <p>Se evidencia en el Sistema de Monitorio de Medición de la Gestión Pública en el primer trimestre del 2023 se encuentra con un resultado en la SMMGP de un 74.41%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SISMAP.</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• SMMGP.</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>El MA ha implementado innovación en servicio/producto a través de los equipos donados por el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos de América (USDA), ampliando la cantidad de análisis y extracción de muestras sin contaminación, cuyos resultados son reportados en menos de 48 horas, lo que permitió una intervención y control oportuno de los focos de contagio detectados a causa de la Peste Porcina Africana (PPA).</p> <p>El desarrollo y validación de nuevas tecnologías agropecuarias es fundamental para lograr competitividad y rentabilidad. En este sentido se han invirtieron más de 600 millones de pesos para mejorar la productividad del arroz, las habichuelas, musáceas, frutales, ganado de carne, leche y de doble propósito, raíces y tubérculos, Café, Tabaco, técnicas para el manejo integrado de plagas y producción orgánica de alimentos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Institucional 2022</li> </ul>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El MA obtuvo en el primer semestre del 2023 el resulta de la implementación de la reforma del sector público en la que le corresponde a la DIGECOG se ha logrado más del 91% en el avance de la implantación de la NOBACI.</p>	

	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte semestral de la NOBACI.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia en el 2022 resultado del IGP se logró el alcance de 78% de una ponderación de un 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria institucional 2022.</li> </ul>	

2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>EL MA a través de la autoevaluación de CAF, identificó 10 áreas de mejora los cuales se ha ejecutado el 95%.</p> <p>Se elaboró la CCC diseñada como lo estableció el Ministerio de la Administración Pública, en forma de brochure lo cual fue aprobada en el mes de mayo del 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del plan de mejora institucional.</li> <li>• SISMAP.</li> <li>• Brochure CCC.</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>El MA ha realizado talleres y capacitación de la norma ISO 17000 con organismos internacionales al personal de la institución.</p>	

	<p>También impartió a técnicos de la Regional Norte, el taller Modelo de Intervención Social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web del ministerio.</li> <li>• Correo institucional.</li> </ul>	
<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>El MA ha realizado varios convenios con instituciones nacionales e internacionales para mejorar el sector agropecuario, los cuales le damos seguimientos a sus cumplimientos que se cumplan al 100%.</p> <p>Además, actualmente está en proceso el convenio de EDI con el MAP de la evaluación de desempeño institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados.</li> <li>• Página web del ministerio.</li> <li>• Memoria Institucional.</li> </ul>	
<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>Se evidencia que en el 2022 la TIC obtuvo una puntuación en el 2022 de 71.96, disminuyendo puntualmente a la publicación DEL 2021.</p> <p>En el 2023 actualmente la puntuación de la TIC es un 66.76%.</p>	

	<p>El MA en el 2023 está trabajando con la firma digital mediante la plataforma Firma GOB.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de SIGOB</li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El ministerio de agricultura es evaluado institucionalmente a través del sistema de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Metas Presidenciales con un 100%.</li> <li>✓ Obras 100%.</li> <li>✓ SISMAP con un 81%.</li> <li>✓ NOBACI con un 91%.</li> <li>✓ Cumplimiento de la Ley No. 200-04 con un 92%.</li> <li>✓ Contrataciones Públicas con un 94%.</li> <li>✓ Transparencia Gubernamental con un 89%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de SIGOB</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencia que el MARD somos evaluados como institución en los principales indicadores de gestión.</p> <p>Los resultados de los indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ SISMAP 74.41%</li> <li>✓ SISCOMPRAS 93.86%</li> <li>✓ NOBACI 91.20%</li> <li>✓ SAIP 92.27%</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>✓ Transparencia estandarizada 88.87%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema SIGOB</li> </ul>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Se evidencia que actualmente la puntuación del índice de la Gestión presupuestaria es de un 64.99%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de SIGOB</li> </ul>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Se evidencia en el sistema de gestión los resultados del costo efectivo al menor costo posible de un 93.86%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de SIGOB.</li> </ul>	

**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.