

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM)_

FECHA:

Junio 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.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El MERCADOM ha formulado y desarrollado un marco institucional definido y elaborado con la participación de los empleados e implementado su Misión, Visión, Extraída desde la Ley 108-13 acorde con los objetivos de Desarrollo Sostenible.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mural Institucional. • Portal web www.mercadom.gob.do. • Fotos Charlas de retroalimentación sobre misión, visión y valores. 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El MERCADOM, cuenta con un marco de valores alineados con la misión y visión de la organización, los cuales son: vocación de servicio, excelencia, transparencia, honestidad y responsabilidad.</p> <p>Ver:</p> <p>Portal Institucional: http://mercadom.gob.do</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo:</p>	<p>El MERCADOM asegura que su Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos de la institución este alineados a las Estrategias Nacionales.</p>	

<p>Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Ver: Listados de Participantes Fotos de Colaboradores Portal Institucional http://mercadom.gob.do</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El MERCADOM realiza charlas para dar a conocer su Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos de la institución. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la Visión, Misión y Valores Listados de Participantes • Fotos de Colaboradores PEI • http://mercadom.gob.do 	
<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>El MERCADOM se mantienen acorde con los nuevos cambios y desafíos por esta razón revisa periódicamente su Visión, Misión y Valores. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la Visión, Misión y Valores. • Listados de Participantes. • Fotos de Colaboradores. 	
<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>No se evidencia.</p>

que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Se evidencia la realización de jornadas y actividades con la participación del director general y el personal. Ver: Fotos Portal web Portal Institucional: http://mercadom.gob.do	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia la Estructura Organizacional actualizada, la cual implica la definición de nuevos niveles, funciones, responsabilidades y competencias. Además, se cuenta con la elaboración del Plan Operativo Anual 2023. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 002-2017, que aprueba manual de organización y funciones. • Plan Operativo Anual 2023. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencia a través de los acuerdos de desempeño y la evaluación de desempeño. Donde se observa que para el año 2021 El 70% de los colaboradores de la Institución obtuvieron calificaciones por encima de 84 punto; sin embargo, para el año 2022 el 97% de los colaboradores obtuvieron calificación por encima de 84 puntos.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de firma de acuerdos. • Portal SISMAP. • Formularios de evaluación de desempeño 2022. 	
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>Se evidencia a través de las charlas, talleres y asesorías impartidas en la institución a los comerciantes y productores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Listados de Participantes • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
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>Se evidencia un sistema de gestión de la información que utiliza diferentes canales como son el Outlook, página web institucional y redes sociales.</p> <p>Se evidencia desarrollo en la gestión de riesgo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Página Facebook. • Twitter. • informe de NCI. 	
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>Se evidencia los principios de gestión de la calidad total, a través de la Continua aplicación de la Norma ISO9001-2015.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Manual de políticas de calidad • Portal Institucional http://mercadom.gob.do 	
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	<p>Se evidencia la estrategia de la administración electrónica alineado con los objetivos plasmados en el POA 2023.</p>	

<p>gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El MERCADOM, cuenta con una página web, para las informaciones institucionales e informaciones técnicas que resultan de los procesos operativos de nuestra PEI.</p> <p>Contamos con una moderna plataforma tecnológica que nos permite administrar de manera segura y adecuada toda la información con la que trabajamos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que la institución desarrolla su accionar a través de diferentes equipos y/o comités de trabajo en los cuales se validan los objetivos y metas a desarrollar.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos. • Fotos y video de las actividades. • Mural informativo. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia una comunicación interna eficaz mediante el uso de Outlook, comunicaciones escritas, murales informativos, página web, la cual contiene el portal de transparencia, el portal NICSP, sección de noticias y de normativas, además, las informaciones publicadas a través de las diferentes redes sociales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Portal de Transparencia • Sección de noticias • Murales informativos en las áreas comunes y Departamentales. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Remisión de Comunicaciones a las diferentes instituciones del Sector Público. 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>El MERCADOM Realiza reuniones de seguimiento y retroalimentación para fomentar la Cultura de mejora continua.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listados de Participantes. Fotos. Informes Departamentales Remisión de comunicaciones interna. 	
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 evidencia una comunicación colectiva de cada uno de los planes generales y específicos a los fines de motivar la ruta institucional a seguir, a y la activación de los diferentes comités de trabajo contruidos para el logro de las metas establecidas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reuniones. Listados de Participantes. Fotos. Comité de Calidad (Formado). 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido,	<p>Se evidencia que se dirige de acuerdo a lo planificado en los Planes Estratégicos y Operativos. Así como acorde al cumplimiento del marco legal que rige las instituciones del Sector Público.</p> <p>Ver:</p>	

<p>respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades de participación del director. • Reuniones del director general con los Encargados Departamentales. • Informes de monitoreo e informes mensuales. 	
<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>Se evidencia la promoción de la confianza mutua a través la socialización de las actividades departamentales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos en el Mural Institucional. • Comunicación de promoción. • Fotos de reunión semanal de encargado departamentales. • Fotos de actividades laborales en la institución. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia a través de comunicados, circulares, oficios y correos electrónicos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo Institucional • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>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>Se evidencia una comunicación a través de memorándum para informar algunos temas clave para la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de eventos. • Listados de participantes. • Remisiones de comunicaciones internas. 	
<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>Se evidencia a través de la solicitud que se les realiza a los diferentes departamentos los informes para la creación de la Memoria Institucional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de la institución. 	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Se evidencia a través del plan Capacitación</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos realizados • Listado de Participantes • Fotos • Correos • Portal SISMAP 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>El MERCADOM tiene una cultura de reconocimiento y premia los esfuerzos individuales y colectivos de sus colaboradores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mural Institucional • Fotos • Placa de Reconocimiento 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Se evidencia el análisis de las necesidades de los grupos de interés con la aplicación, de levantamiento que se realizan de forma periódica. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>En el MERCADOM desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia la identificación de las políticas públicas a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>El MERCADOM alinea el desempeño de la organización a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de</p>	<p>La gestión y desarrollo de asociaciones de grupos en el MERCADOM se realiza a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales.</p>	

presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El MERCADOM participa en actividades organizadas con asociaciones profesionales a través de reuniones, visitas, acuerdos interinstitucionales. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Se promueve en el MERCADOM la conciencia pública a través el portal institucional y brouchures. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Brouchures de la institución 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas,	Productores, Comerciantes Mayoristas y Minoristas, Instituciones bancarias, Instituciones públicas, Ayuntamientos, Junta municipal de la Guáyiga, Asociación de comerciantes, la población en general.	

<p>demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>MERCADOM tiene la información recopilada sobre las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés. (Evidencia, reportes de asistencia de personas que se abastecen en el mercado, relación de comerciantes con contratos de empresas mayorista, listado de comerciantes minoritas que se abastecen en el mercado.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Visitas a la Municipalidades. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>MERCADOM plasma mediante una memoria anual sus avances sobre el desempeño y desarrollo de la misma.</p> <p>Ver:</p> <p>Memoria anual 2022 Portal Institucional: http://mercadom.gob. Correo de solicitud departamentales. Oficios.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El MERCADOM analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización a través de la implementación del modelo CAF. Para ir creando mejoras continuas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal de Transparencia. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros. 	
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>Existe evidencia del aseguramiento de la disponibilidad de recursos</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto MERCADOM • Informes financieros 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>Se evidencia el establecimiento de las prioridades a ejecutar y los proyectos y procesos requeridos para el desarrollo de la institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P.O.A. • Elaboración de proyectos y campañas. 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>El MERCADOM elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización a través del cumplimiento de los diferentes indicadores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal Transparencia • Portal SISMAP • Portal SISCOMPRAS • Portal SISTICGE 	
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>Se evidencia la elaboración del Plan Operativo Anual 2023, que nos ayuda como mecanismos de difusión de los objetivos, planes y tareas de la Institución.</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • P.O.A 2023 • Portal Institucional: http://mercadom.gob. • Remisión de comunicaciones interna. • Fotos de reunión de la máxima autoridad con todo el personal. 	
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>Se evidencia la ejecución de mecanismos para monitorizar y medir los logros alcanzados, semestral y anualmente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Financieros • Informes técnicos • Informes estadísticos • Memoria anual 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se evidencia el desarrollo de la cultura de innovación a través de la formación de la fuerza laboral.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación. • Fotos. • Listados de participantes. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal SISMAP. 	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>En el MERCADOM tiene una cultura que impulsa a la innovación para el desarrollo a nivel Interinstitucional a través de la formación y capacitaciones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Talleres Interinstitucionales • Listados de Participantes • Fotos 	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>El MERCADOM utiliza como medio de difusión sus plataformas digitales para dar a conocer los resultados de la organización respecto a las políticas de Innovación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional http://mercadom.gob.do • Redes Sociales • Oficios 	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>La realización de reuniones quincenales en el MERCADOM nos permite recopilar las expectativas de nuestros clientes y realizar las mejoras esperadas por ellos ayudando a brindar siempre un mejor servicio y reducción de costos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de colaboradores • Reuniones de Visitantes • Listados de Participantes • Fotos 	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se evidencia las solicitudes de recursos a instituciones de cooperación internacionales para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes • Acuerdos • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia el formulario de detección de necesidades, enviado a los diferentes departamentos a los fines de proyectar las capacitaciones trimestralmente. Ver: <ul style="list-style-type: none">• Formulario Detección de Necesidades.• Remisión de comunicación de necesidades departamentales.	
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.	Se evidencia autorización de licencias y permisos para maternidad y paternidad, así como también de estudios. Se evidencia colaboradores con discapacidad. Ver: <ul style="list-style-type: none">• Expedientes de colaboradores.• Nomina con reajuste de sueldo de algunos colabores.	
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.	Se evidencia el reclutamiento del personal en el área o departamento conforme con el perfil de su hoja vida. Ver: <ul style="list-style-type: none">• Expedientes de colaboradores.• Informe de promoción de colaboradores.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se evidencia respecto a los criterios de igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. Ver: <ul style="list-style-type: none">• Fotos• Promociones• Portal Institucional: http://mercadom.gob.do	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	Se evidencia en el MERCADOM la aprobación de un reajuste salarial y/o bonos, basado en los	

(acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	resultados de las calificaciones de los acuerdos y evaluaciones por desempeño. (2022). Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Promociones • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
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.	Se evidencia los niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Fotos de actividad de celebración del día de las madres. • Fotos de actividad de celebración del día del padre. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se evidencia el proceso para la evaluación del desempeño. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Desempeño • Convocatoria a reunión. • Correos electrónicos. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia un plan anual de capacitación, y el desarrollo y ejecución del mismo a la fecha. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación. • Listado de participantes. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Fotos. 	
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>Se evidencia en el MERCADOM nuevas formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias. La unidad de Recursos Humanos gestiona y coordina estas nuevas formas de aprendizaje, a través de cursos virtuales y presenciales, así como webinars, capacitaciones a lo interno de la institución con facilitadores internos y externos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. Plan de capacitación Expedientes de los centros docentes y consultores. Memoria Institucional. 	
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>La elaboración del Plan de Capacitación el MERCADOM permite que el personal se desarrolle de acuerdo con sus competencias y habilidades personales basados en la gestión pública.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulario de Detención de Necesidades. Plan de Capacitación. 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se evidencia en MERCADOM el acompañamiento de los nuevos empleados a través de asesoramiento y un personal guía.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Inducción. Asignación de guía. Plan de capacitación. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>El MERCADOM promueve la movilidad interna y externa de los empleados a través de las promociones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Mural Institucional • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
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>El MERCADOM desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de la planificación anual de capacitación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación. • Listado de participantes. • Fotos. 	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>El MERCADOM planifica las actividades formativas y desarrolla las técnicas de comunicación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación. • Listado de participantes. • Foto. 	
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>En MERCADOM el Departamento de Recursos Humanos es el área responsable de coordinar los cursos, charlas, así como evaluar el impacto y el traspaso de conocimientos a los demás compañeros.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Capacitación. • Procedimiento interno sobre Formulación de Necesidades para realizar el Plan de Capacitación. • Capacitación y Desarrollo interno. • Correos y comunicaciones sobre las charlas y talleres recibidos. • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. 	

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

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

<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>Realización periódica de reuniones en los departamentos para socializar el trabajo realizado y dar seguimiento a un plan de trabajo. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los Encargados Departamentales. • Listado de participantes. • Fotos. 	
<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>Se evidencia la realización de reuniones en MERCADOM para la utilización de buzones de sugerencias y su localización. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Listado de Participantes. • Fotos. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se evidencia la conformación de una Asociación de Servidores Públicos. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de miembros • Fotos • Número de cuenta Banreservas asociación de servidores públicos. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia la realización de reuniones y comunicados en el MERCADOM para transmitir los objetivos y cómo van a hacer medidos. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones Listado de Participantes. • Comunicados • Informes • Fotos 	
<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 MERCADOM se evidencia la realización de encuestas del Clima Laboral, donde se observa que para el año 2021 esta arrojó un 90% de percepción positiva y un 10% de percepción negativa, tomando</p>	

	<p>una muestra de 97 de colaboradores que realizaron la encuesta de un total de 220 empleados.</p> <p>Para el año 2022 esta arrojó un 91% de percepción positiva y un 9% de percepción negativa, tomando una muestra de 138 colaboradores que realizaron la encuesta de un total de 243 empleados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta clima laboral 2021. • Encuesta clima laboral 2022. 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se conformó el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), el cual: <input type="checkbox"/> Realizar inspecciones en las instalaciones, y de los equipos de seguridad, <input type="checkbox"/> Desarrollar jornadas de charlas, talleres y operativos de salud como, por ejemplo: Taller Plan de Emergencia y evacuación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de inspecciones a las instalaciones y puestos de trabajo. • Imágenes fotográficas del Consultorio médico. • Registro de las consultas realizadas. • Convocatorias, lista de participantes de las charlas, talleres y operativos de salud. • Fotografías Jornadas de salud. • Fotografías Jornadas de Vacunación Covid-19. 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>El MERCADOM asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados a través de comunicados, resoluciones emitidas por el MAP.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones. • Comunicaciones internas. 	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia en las edificaciones tanto de MERCADOM como del Merca Santo Domingo, rampas de acceso y parqueos para discapacitados, así como los ascensores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>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>No se evidencia la realización de torneos o intercambios deportivos y culturales con otras instituciones.</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>El MERCADOM idéntica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles a través de reuniones, encuentro, intercambios comerciales e interinstitucionales y visita a las fincas de los diferentes productores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos interinstitucionales. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El MERCADOM desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración a través de intercambios interinstitucionales, reuniones y charlas a los productores.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se evidencia a través del acuerdo con Salud pública respecto a los servicios de los productos agrícolas, vegetales, y cárnicos para que estos tengan calidad y sean inocuos, financiamiento con el banco agrícola para beneficios de los productores nacionales que han puesto sus negocios en el Merca Santo Domingo, con el Ministerio de agricultura acuerdos de comercialización para productos con destino al mercado internacional.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia a través de las alianzas de Trasa, Ministerio de Industria y comercio y Mercadom, capacitando a los productores, comerciantes y empleados en tema de inocuidad alimentaria y buenas practica agrícola, para mejora en comercialización, transporte y tecnología que se utiliza para productos de origen agropecuario con fines de exportación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se evidencia a través del perfil de cada colaborador y los cursos talleres impartidos sobre valores. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal Transparencia. • Portal SISMAP. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia constancia de las informaciones en el portal sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal Transparencia. • Portal SISMAP. 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia organizaciones que expresan las necesidades y requisitos de los usuarios en el portal y buzones de sugerencias. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Portal Transparencia. • Portal SISMAP. • Buzones de Sugerencias. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión</p>		<p>No se evidencia.</p>

de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.		
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.		No se evidencia.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se evidencia en la institución gestión financiera de forma eficaz y eficiente, alineado al presupuesto general. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Portal institucional http://mercadom.gob.do • Presupuesto aprobado • POA. • Portal Transparencia. 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia que la institución realiza los análisis adecuados. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto aprobado • POA • Portal Transparencia. 	

<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>Se evidencia que la institución tiene un manejo transparente de sus finanzas y presupuesto. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes ejecución presupuestaria • Acceso a la Información 	
<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>Se evidencia una gestión de calidad que cumple con los requerimientos establecidos. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecución presupuestaria • Portal de la NOBACI. • Acceso a la información. 	
<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>No se evidencia.</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la distribución de responsabilidades con la creación de los entes necesarios, que se reportan a la Dirección Financiera y Administrativa. Ver: Organigrama. Portal de la NOBACI.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>MERCADOM almacena y gestiona la información a través de servidores fileserver, estos servidores están custodiados por la institución. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.mercadom.gob.do • Portal Transaccional • Portal Siscompras • Memoria Institucional 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y la comunicación se encarga de gestionar y mantener toda la plataforma tecnológica para eficaz procesamiento de la información. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data Center • Políticas de Seguridad 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En el MERCADOM a través de plan de capacitación se prevé el aprovechamiento de las plataformas digitales y la potencialización de las habilidades digitales. Ver: Formulario de detención de Necesidades. Plan de Capacitación.</p>	
<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 MERCADOM a través de los acuerdos interinstitucionales procura el aprendizaje y colaboración, para adquirir información. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos • Reuniones • Capacitaciones • Listados de Participantes • Fotos 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia a través de las Políticas de Seguridad. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de entrada • Revisión para acceso. 	
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>El MERCADOM tiene canales establecidos para difusión de la información.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Desempeño por Resultados. • Correos Electrónicos • Portal Web <p>www.mercadom.gob.do</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>Se evidencia el acceso y el intercambio de información y datos abiertos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portales Web • Canales de Comunicación (Redes Sociales, Correo Institucional). • Oficina de libre Acceso a la Información (OAI). 	
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.		No se evidencia

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La gestión de la tecnología se lleva de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos para garantizar el uso eficiente de los recursos de la Institución.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual Operativo (POA) • Portal Transaccional. • Políticas de Gobernabilidad. 	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia.
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.).		No se evidencia.
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.		No se evidencia.
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>MERCADOM realiza las mejoras y servicios internos y externos a través de la aplicación de las TIC para mejorar los servicios internos y externos. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web www.mercadom.gob.do. • Información suministrada por el departamento Estadística. 	
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 a través de las políticas de Seguridad aplicadas a los usuarios de la Institución. Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Registro de entrada • Revisión para acceso. 	
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	<p>Se evidencia la instalación de impresoras multifuncionales de alta capacidad con software de control de impresión. Con esta adquisición se logró reducir la compra de impresoras individuales por departamentos y la reducción de manera</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>significativa en las compras de cartuchos de impresión. Adicionalmente, con el software de impresión logramos tener control de la cantidad de impresiones por persona, reduciendo el mal uso del papel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia a través de fotos. • Solicitud de compra. • Factura. 	
---	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia a través de los procesos de reparaciones, monitoreo del mobiliario, mantenimientos de los equipos electrónicos y transporte.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de compras • Facturas • Fotos • Videos 	
<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>Se evidencia a través de la colocación de extintores en las áreas vulnerables de institución y las políticas de seguridad para las infraestructuras.</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal web www.mercadom.gob.do 	
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>El MERCADOM ha adoptado un sistema integrado a través de las políticas de ciclo de vida gestión de instalaciones para reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Descargo. • Formulario para movilidad de equipos. 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>Mercadom funciona como centro de acopio de electrodoméstico donde el Plan Social de la Presidencia distribuye a la comunidad, adicional a esto la institución cuenta con un dispensario médico donde se realizan jornadas de chequeo médico a los comerciantes de las instalaciones y funciona como centro de vacunación de la comunidad cuando la situación lo requiere.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Portal Institucional www.mercadom.gob.do 	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>MERCADOM cuenta con un sistema de transporte eficiente para transportar los empleados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los Autobuses. • Matricula y seguro de los autobuses. 	
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>MERCADOM cuenta con un gran parqueo para colaboradores y clientes, adicional a esto cuenta con acceso de transporte público al Merca Santo Domingo.</p>	

	Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos: • Portal Institucional www.mercadom.gob.do 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se evidencia
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se evidencia
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.	Se evidencia a través de los análisis y evoluciones de los procesos para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Riesgo. 	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La realización del Plan Operativo Anual en el MERCADOM permite identificar y asignar las tareas a los involucrados en el proceso. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2021 	

	<ul style="list-style-type: none"> Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>La simplificación de los procesos a través de los cambios llevados a cabo por el Depto. Jurídico.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> POA 2021 	
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>Se evidencia a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales para impulsar la innovación.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos Acuerdos Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
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>Se evidencia a través del cumplimiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos de desempeño. Buzones de quejas y sugerencias. 	
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).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.		No se evidencia
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la		No se evidencia

demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia
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>El MERCADOM Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de los catálogos informativos, panfletos y reuniones.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos: • Portal Institucional www.mercadom.gob.do 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El MERCADOM aplica la coordinación del proceso dentro de la organización a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El MERCADOM desarrolla un sistema compartido con otros socios a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El MERCADOM crea grupos de trabajo para solución de problemas a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales e intercambios de datos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
<p>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>El MERCADOM crea las condiciones e incentivos para que sus colaboradores y directivos contribuyan a la creación de procesos que involucran diferentes unidades interinstitucionales e internas. A través de la conformación de Comités (Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, otras.)</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a mesas de trabajo • Lista de asistencia • Actas de reuniones, minutas • Informes. 	
<p>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>Se evidencia los acuerdos de estándares comunes que facilita el intercambio de datos y servicios compartidos a través de las reuniones, acuerdos interinstitucionales y el portal de transparencia.</p> <p>Ver:</p> <p>Fotos</p> <p>Acuerdos</p> <p>Portal Institucional: http://mercadom.gob.do</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El MERCADOM utiliza las asociaciones en diferentes niveles coordinados a través de las reuniones, visita y acuerdos interinstitucionales para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	

	Ver: Fotos Acuerdos Portal Institucional: http://mercadom.gob.do .	
--	---	--

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).	MERCADOM muestra variables que contribuyen a mejora de la Institución y su entorno, ofreciendo a los ciudadanos clientes, un entorno e imagen de la organización a través de los protocolos de limpieza y manejo de los desechos sólidos con una eficiencia de un – 90 %. Ver: <ul style="list-style-type: none"> Compañía de limpieza (Contratos). Zafacones diseñados para el reciclaje y manejo de los desechos. 	
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).	Se evidencia a través del curso taller impartidos a los colaboradores sobre servicio y atención al cliente con la participación de un – 85% de los colaboradores. Ver: <ul style="list-style-type: none"> Listado de participantes Fotos Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En el MERCADOM se evidencia a través de las diferentes reuniones con los diferentes comerciantes, a fin de hacerle de conocimiento las nuevas normativas y políticas que se implementan al mismo tiempo que se les permite a ellos hacer sugerencias de las mismas con un 85% de participantes.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Comunicados • Listados de participantes • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Se evidencia la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización dando uso a todas las herramientas de transparencias en la nueva gestión, podemos observar el indicador del SISMAP con un 82% de puntuación acumulada.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del indicador SISMAP • Portal de Transparencia • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do. 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>MERCADOM se caracteriza por dar un buen servicio manteniendo la pulcritud, moral y la dignidad que amerita para hacer un servidor público honesto para así garantizar que haya una buena confianza en los usuarios ciudadano dando a conocer el área de servicio al cliente donde se reciben las quejas y sugerencias de nuestros clientes, donde más del 85% de nuestros clientes</p>	

	<p>utilizan este canal para dar a conocer sus inconformidades.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do • Listado de participación de los ciudadanos. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Los comerciantes que operan en el MERCADOM se caracterizan por vender productos de primera calidad fresco y manteniendo la guía de inocuidad establecidas por salud pública de igual modo la institución brinda una infraestructura adecuada y garantiza un alto nivel de seguridad y los productores ofrecen atenciones excelentes a sus clientes, 85% de nuestros comerciantes han sido capacitado en materia de limpieza e inocuidad alimentaria.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Videos • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>Se evidencia la accesibilidad a los servicios físicos y digitales con horario bien definido y un personal asistiendo a nuestros ciudadanos clientes en todas sus necesidades donde aproximadamente el 70% de los colaboradores pertenecen a la parte operativa.</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la oficina Administrativa. • Estructura del Merca Santo Domingo. • Portal Institucional: http://mercadom.gob.do 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Se evidencia a través de la presentación de productos inocuos, la aplicación de los procesos de calidad para la preservación del medio ambiente donde el 85% de nuestros comerciantes han sido capacitado en materia de limpieza e inocuidad alimentaria y protección del medio ambiente.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso talleres de inocuidad y calidad • Curso control de plagas. • Listado de participantes. • Fotos 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se evidencia a través de los planes de mejoras e intensión de servir siempre aplicando la innovación para mejora de nuestros clientes ciudadano, con un grado de satisfacción de aproximadamente 85%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales • Reuniones • Visitas • Fotos 	
6) Agilidad de la organización.		No se ha medido
7) Digitalización en la organización.	<p>Se evidencia a través del portal institucional y las redes sociales a una escala de 85%.</p> <p>Ver:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional: • www.mercadom.gob.do • Facebook • Twitter • Instagram 	
--	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>MERCADOM dispone de cuatro canales de información donde se comunican avance y resultado de la organización 85%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal www.mercadom.gob.do 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Twitter • Instagram 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>MERCADOM dispone de varios canales para concretar la información de carácter público, con información precisa en más del 95% de las áreas.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal www.mercadom.gob.do • Brouchures, • Redes sociales 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se evidencia a través del cumplimiento de los indicadores de gestión de calidad, podemos observar el indicador del SISMAP con un 82% de puntuación acumulada.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISMAP • SISCOMPRAS • SISITIGE • Cumplimiento de la ley 200-04. 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia el alcance de la entrega de los datos abiertos – 90%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la ley 200-04. • Portal de Transparencia. 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido
6) Tiempo de espera.		No se ha medido
7) Tiempo para prestar el servicio.		No se ha medido
8) Costo de los servicios.		No se ha medido

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios – 86%. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional • www.mercadom.gob.do • Portal SISMAP 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha medido
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido
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).		No se ha medido
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se ha medido
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia la transparencia de las informaciones – 90%. Ver: • Cumplimiento de la ley 200-04. • Portal Institucional www.mercadom.gob.do	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se ha medido.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En la Institución se ven involucradas las personas relacionado a la toma de decisiones y su conocimiento. Recursos Humanos y Planificación constantemente realizan actividades para comunicar la misión, visión y valores de la organización, la encuesta de clima laboral 2021 y 2022.	

	<p>Se observa que para el año 2021 esta arrojó un 90% de percepción positiva y un 10% de percepción negativa, tomando una muestra de 97 de colaboradores que realizaron la encuesta de un total de 220 empleados.</p> <p>Para el año 2022 esta arrojó un 91% de percepción positiva y un 9% de percepción negativa, tomando una muestra de 138 colaboradores que realizaron la encuesta de un total de 243 empleados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes • Fotos • Encuesta clima laboral 2021 • Encuesta clima laboral 2022 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se ha medido
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No se ha medido
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se ha medido
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>MERCADOM frecuentemente realiza charlas a estudiantes de diferentes centros docentes de la zona que realizan visita a las instalaciones de MERCADOM y MSD el 85% de estos estudiantes pertenecen a la carrera agropecuaria o Mercadeo.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Listado de participantes. 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>MERCADOM está abierto a tener una organización con miras hacia el cambio y la innovación – 85%.</p>	

	<p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucional • Reuniones • Cursos talleres • Listado de participantes • Fotos. 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>MERCADOM se mantiene a la vanguardia de la digitalización y actualización tecnológica a un rango de 84%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional www.mercadom.gob.do • Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram). 	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia a través de las mejoras y curso taller de Simplificación de los tramites – 82%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de Participante • Fotos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No se ha medido.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia el mapa de proceso para eficientizar el servicio – 85%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional www.mercadom.gob.do • Portal SISMAP. 	

<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Se evidencia a través de la descripción y asignación de puestos y el sistema de evaluación de desempeño, donde se observa que para el año 2021 El 70% de los colaboradores de la Institución obtuvieron calificaciones por encima de 84 punto; sin embargo, para el año 2022 el 97% de los colaboradores obtuvieron calificación por encima de 84 puntos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño • Aplicación de evaluación de desempeño. 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia a través del plan de capacitación de las instituciones e intercambios interinstitucionales con una estimación de un 92% de satisfacción.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Reportes • Listados de participantes • Fotos 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia a través del depto. Archivo y Correspondencia y el Correo Institucional para manejar y salvaguardar la información – 87%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Backup institucional • E-mail interno 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El MERCADOM está abierto a tener una organización con miras hacia el cambio y la innovación – 88%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucional • Reuniones • Cursos talleres • Listado de participantes 	

	• Fotos.	
--	----------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se ha medido
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Se evidencia a través de los acuerdos establecidos en la ley, resoluciones del MAP y Jornadas de salud – 90%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos escritos • Fotos • Leyes 	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>MERCADOM en busca de aprovechar los recursos humanos con lo que cuenta constantemente realiza promociones de empleados.</p> <p>Para el año 2021 esta arrojó un 90% de percepción positiva y un 10% de percepción negativa, tomando una muestra de 97 de colaboradores que realizaron la encuesta de un total de 220 empleados.</p> <p>Para el año 2022 esta arrojó un 91% de percepción positiva y un 9% de percepción negativa, tomando una muestra de 138 colaboradores que realizaron la encuesta de un total de 243 empleados.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Registro de la promoción en los expedientes de dichos colaboradores. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta clima laboral 2021. • Encuesta clima laboral 2022. 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencia una cultura de mantenimiento y reparaciones para la preservación de la infraestructura y el mantenimiento de un ambiente seguro para todos los colaboradores de la Institución – 86%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Ordenes de compras 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se ha medido.
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia a través de los cursos taller gestionados por el Depto. de Recursos Humanos para empoderar a los colaboradores– 88%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de Inteligencia Emocional. • Creciendo en valores. • Listados de participantes • Fotos. 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia a través de los cursos taller gestionados por el Depto. de Recursos Humanos y el plan anual de capacitación – 89%.</p>	

	Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Listados de cursos • Listados de participantes • fotos 	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se ha medido
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Se evidencia a través de las reuniones semanales con la Administración General, entrega de los informes al despacho general de los diferentes departamentos y la aplicación del modelo CAF con una puntuación de 82%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia. • Fotos. • Portal Institucional www.mercadom.gob.do • Portal SISMAP 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se ha medido.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se ha medido.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus	En Mercadom constantemente se realizan curso talleres de servicio al cliente y charla taller tus valores hablan por ti, adicional a esto el programa	

<p>necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>de capacitación está alineado a las funciones, este presenta una valoración positiva de 89 %. Los supervisores permiten cumplir con la Capacitación programada con una valoración positiva de 88 %</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Listado de participación. 	
---	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La Institución mediante la Dirección de Recursos Humanos mantiene registro de la evaluación de desempeño para los años 2021 y 2022 donde realizando una comparación de los datos se observa que para el año 2021</p> <p>El 70% de los colaboradores de la Institución obtuvieron calificaciones por encima de 84 punto; sin embargo, para el año 2022 el 97% de los colaboradores obtuvieron calificación por encima de 84 puntos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma de acuerdo de Desempeño. • Publicación de evaluación. • SISMAP. 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se evidencia a través de la memoria del departamento de Recursos Humanos – 86%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional • Portal de Transparencia • POA 2023 • Portal Institucional: http://mercadom.gob. 	

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha medido.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se ha medido.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo,	Se evidencia a través de la generación de empleo para los habitantes de la zona donde estamos ubicados, siembra de árboles en los alrededores de las instalaciones – 85%.	

productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Ver: <ul style="list-style-type: none"> Planificación anual de Recursos Humanos. Nómina de empleados. Fotos de reforestación del perímetro de las instalaciones. 	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	Se evidencia a través de los servicios prestados por la institución y los cursos talleres impartidos a los arrendatarios para seguir en el tiempo, donde más del 86% de estos han aprovechado estas capacitaciones. Ver: <ul style="list-style-type: none"> Fotos. Listado de participantes. 	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia a través del cumplimiento de los indicadores de transparencia – 90% Ver: <ul style="list-style-type: none"> Portal de transparencia. 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Se evidencia en el MERCADOM una política para el impacto y la sostenibilidad medioambiental a través de los Curso Talleres de manejo y buenas prácticas agrícolas – Inocuidad alimentaria – 90%. Ver: <ul style="list-style-type: none"> Listados de Participantes Fotos. 	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su	Se evidencia a través del cumplimiento de los indicadores de transparencia – 90%.	

comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Ver: • Portal de transparencia	
---	-----------------------------------	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Se evidencia a través del sistema de almacenamiento de desecho solido clasificado, para el aprovechamiento de estos residuos 90%. Ver: • Fotos • Procedimiento de recogida de desechos sólido.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se evidencia a través de las reuniones, visitas y acuerdos – 85%. Ver: • Acuerdos Interinstitucional • Reuniones • Cursos talleres • Listado de participantes • Fotos	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido.
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de	Se evidencia en el MERCADOM una cultura para emplear a personas con discapacidades o no favorecidas socialmente – 85%.	

Documento Externo
SGC-MAP

programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	Ver: • Expediente de colaboradores.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido.
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).	Se evidencia a través de los cursos por otras instituciones, foros y charlas impartidos por el MERCADOM – 82%. Ver: • Listados de los cursos • Lista de participantes., • fotos	
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).		No se ha medido
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se ha medido

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia a través de las asesorías y capacitaciones impartidas a los productores y comerciantes – 85%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de participantes • fotos • Redes sociales 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia a través de reuniones, visitas y acuerdos interinstitucional. – 86%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos Interinstitucional • Reuniones Cursos talleres • Listado de participantes • Fotos 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se evidencia a través de la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>Donde se observa que para el año 2021 El 70% de los colaboradores de la Institución obtuvieron calificaciones por encima de 84 punto; sin embargo, para el año 2022 el 97% de los colaboradores obtuvieron calificación por encima de 84 puntos.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portar SISMAP. • Formularios de evaluación de desempeño. 	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Se evidencia a través de la implementación de nuevos métodos y formas para mantener la mejora continua e innovación – 85%. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Bioseguridad • Manuel de buenas prácticas de higiene • Políticas y procedimientos 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se evidencia en el MERCADOM una cultura para capacitar al personal y el mantenimiento de las instalaciones en óptimas condiciones – 86%. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de compras • Listados de supervisión de las áreas • Fotos. 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se evidencia en las mejoras de proceso de la Institución – 85%. Ver: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Bioseguridad. • Integración de nuevos departamentos. Manuales de buenas prácticas de higiene del MERCA. • Políticas y procedimiento – 85%. 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se evidencia a través de las reuniones, convenios y acuerdos interinstitucionales – 85%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Acuerdos interinstitucionales 	
<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>MERCADOM enfocado en una cultura de innovación, ahorro de materiales como tinta de impresoras, papeles de impresión, colocó en el edificio administrativo por piso una impresora matriz, multifuncional en el pasillo de uso de todos los usuarios, eliminando con esto las impresoras individuales. – 93%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de compra de las impresoras. • Oficio para reducir las impresiones. • Comunicaciones a través del Correo Institucional. • Propuesta para la preservación del medio ambiente. 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia a través de la UAI y el personal de control y revisión – 86%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría internas. 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se evidencia a través de presupuesto anual y los informes de ejecución presupuestaria – 85%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Presupuesto. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual. 	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Se evidencia a través de las reducciones de compra de desinfectante por las mejoras en uso y aplicación y también se han reducido la creación de contratos con empresas de servicios ya que hemos procedido a contratar personal para que realicen dichas actividades de forma interna – 85%.</p> <p>Ver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de Compras Listados • Listados 	

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.