



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Modelo CAF (Common Assessment Framework)

Diciembre 2023

CONALECHE



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE), es la institución oficial encargada de velar por el crecimiento y desarrollo del sector lechero de nuestro país. Se dedica a la elaboración y ejecución de una política lechera que promueva la autosuficiencia y mejore los niveles de productividad y competitividad del sector. Asimismo, está orientada a desarrollar y ordenar la industria lechera nacional, incentivando la producción, industrialización, comercialización y consumo de la leche y sus derivados.

En nuestro compromiso de lograr un mayor fortalecimiento institucional y mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrecemos, elaboramos el Plan de Mejora Institucional 2023 sobre la base de las acciones de mejora identificados en la Autoevaluación CAF 2022, realizada por el Comité de Calidad de la Institución.

A continuación, se presenta el segundo informe con las evidencias de las mejoras pendientes del Plan de mejora 2023, especificando los hallazgos según el autodiagnóstico, las acciones realizadas, así como las evidencias que respaldan el cumplimiento de estas. A la fecha, el porcentaje de avance en la ejecución del Plan de Mejora 2023 es de 100%.



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

AVANCES EJECUCIÓN PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2023

Conforme a lo establecido en el Plan de Mejora Institucional 2023, a continuación, se detallan los avances logrados en cada acción de mejora según criterio y subcriterio:

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se cuenta con un Análisis FODA actualizado.

Acción realizada: Se realizó el levantamiento de información y el departamento de Planificación y Desarrollo en coordinación con la dirección Ejecutiva y todas las áreas de la institución realizaron varias sesiones de trabajo a los fines de realizar la actualización del análisis FODA de la Institución.

Evidencia 1. Listado de Participantes Reunión FODA



REGISTRO DE PARTICIPANTES ACTIVIDADES

DATOS DE LA ACTIVIDAD					
ACTIVIDAD:	Primera Reunión Actualización del Plan Estratégico Institucional y Realización del FODA				
RESPONSABLE	Dpto. Planificación y Desarrollo				
FECHA:	9-ago-23				
LUGAR:	Salón Don Otto González				
No.	Nombre Completo	Cargo	Institución/ Dependencia	Correo Electrónico	Firma
1	Carlos Medina	Co. Corrupos	Conaleche	C.medina@conaleche.gob.do	
2	Juan C. Comero S	Enc. Operativa	"	JComero@conaleche.gob.do	
3	Hedony Medrano	Enc. TIC	"	hedony.medrano@conaleche.gob.do	
4	Benjamin Santana	Enc. Desarrollo	"	benjamin.santana@conaleche.gob.do	
5	Randy Boyce	Enc. de Calidad	"	r.boyce@conaleche.gob.do	
6	Huelobin Pérez	Analista de Calidad	"	huelobin.perez@gmail.com	
7	Bronius Muriel	Analista de Calidad	"	broniusmuriel@gmail.com	
8	Alfonso Rodríguez	J. F.	"	alfonso@conaleche.gob.do	
9	Geoffrey Rodríguez	Enc. S. U. G.	"	geoffreyrodriguez@conaleche.gob.do	
10	Miguel Mejía	Enc. Operación	"	miguelmejia@conaleche.gob.do	
11	Amelinda Díaz	J. F.	"	amelinda@conaleche.gob.do	
12	JONATHAN QUIROZ	ENC. OPERATIVAS	"	jonathan@conaleche.gob.do	
13	Juan Antonio	Enc. Contabilidad	"	juanantonio@conaleche.gob.do	
14	Yerania Rodríguez	Enc. F y A	"	yeraniarodriguez@conaleche.gob.do	
15					



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 3. Minuta Reunión Actualización del FODA

	Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera CONALECHE	
	Minuta de Reunión Interna	
ÁREA RESPONSABLE: Departamento Planificación y Desarrollo		
FECHA: 09-08-2023	HORA INICIO: 2:45 p.m.	HORA FIN: 5:10 p.m.
OBJETIVO: Primera Reunión Actualización del PEI/ Actualización del FODA		

TEMAS TRATADOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 180-01, que crea el Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria lechera (CONALECHE). • Plan Estratégico Institucional 2019-2023 	
ACUERDOS Y COMPROMISOS	RESPONSABLES
Revisión del Plan Estratégico Institucional vigente para determinar alcance, lo que se ha logrado y lo que falta por lograr.	Dirección Ejecutiva /Dpto. Planificación y Desarrollo/Todas las áreas.
Extensión del Plan estratégico Institucional vigente, a los fines de que se corresponda con el Plan de gobierno.	Dirección Ejecutiva/ Dpto. Planificación y Desarrollo/ Todas las áreas.
Trabajar en la elaboración del borrador de la política lechera de la institución	Dirección Ejecutiva/ Dpto. Planificación y Desarrollo
Pedir apoyo al Ministerio de Agricultura para la elaboración de la política lechera.	Dirección Ejecutiva/ Dpto. Planificación y Desarrollo
Se deberá incluir en el PEI todo el apoyo que se le ha brindado a las cooperativas ganaderas existentes a fin de visibilizar lo realizado en ese eje.	Dirección Ejecutiva/Depto. de Crédito
Realizar taller con los actores involucrados cuando corresponda la elaboración del nuevo PEI con una reunión general y luego mesas de trabajo por sector.	Dirección Ejecutiva/ Dpto. Planificación y Desarrollo
Realizar estudios que permitan generar datos concretos de la situación del sector lácteo en el país. Ejemplo: Se podría determinar la cantidad de leche	Dirección Ejecutiva



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 2. Plantilla FODA Actualizado

 CONSEJO NACIONAL PARA LA REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DE LA INDUSTRIA LECHERA			
ACTUALIZACIÓN ANÁLISIS FODA			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Representan puntos fuertes , ventajas y méritos de la institución	Representan todas las posibilidades, aptitudes y eventualidades de las cuales la institución puede beneficiarse. Son todos aquellos aspectos que pueden ayudar a una organización a alcanzar sus metas	Hacen referencia a las carencias y aspectos que podrían mejorarse y que la colocan en un punto desfavorable respecto a sus homólogos	Son aquellos problemas, desafíos, obstáculos o dificultades por los que atraviesa una institución
F	O	D	A
ES UNICA EN CUANTO A SU NATURALEZA	INVENTARIO GANADERO- INFORMACION ESTADISTICA NECESARIA PARA LA CORRECTA PLANIFICACION DEL SECTOR	ELCONSEJO AMPLIADO DEBE REUNIRSE A DISCUTIR LOS ASPECTOS DE LA POLITICA LECHERA NACIONAL	POSIBLE AUMENTO DE LAS IMPORTACIONES AL LEVANTARSE LOS ARANCELES A PARTIR DEL 2025 POR DR-CAFTA
CONDICIONES UNICAS PARA FOMENTAR EL SECTOR AL QUE SIRVE	GRAN LABOR DESARROLLADA EN LA CREACION DE CENTROS DE ACOPIO	FALTA DE INTEGRACION DE LAS INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL CONALECHE EN LAS LABORES Y EL SEGUIMIENTO	FALTA DE INTEGRACION DE LAS INSTITUCIONES QUE CONFORMAN EL CONALECHE EN LAS LABORES Y EL SEGUIMIENTO
CONTAMOS CON UNA EXCELENTE VALORACION POR PARTE DE LOS CIUDADANOS CLIENTES (FUENTE: ENCUESTAS DE SATISFACCION)	HABILITACION DE NUEVOS CENTROS DE ACOPIO	FALTA DE INTERES DE LOS ACTORES PARA PARTICIPAR EN LAS SESIONES	AUMENTO DE LA OFERTA DE PRODUCTOS QUE SE PROMOCIONAN COMO SUSTITUTOS DE LA LECHE
HA DESARROLLADO PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	EL GOBIERNO ESTA COMPROMETIDO Y APOYANDO LA CREACION DE UN LABORATORIO PARA ALIMENTOS	INFRAESTRUCTURA INADECUADA	ALTOS COSTOS INSUMOS PARA LA PRODUCCION
ES RECONOCIDA COMO ENTIDAD QUE OPERA DE FORMA TRANSPARENTE	ES RECONOCIDA COMO ENTIDAD QUE OPERA DE FORMA TRANSPARENTE	LA FACULTAD DE REGLAMENTACION DEL CONALECHE ES LIMITADA	
CONFIANZA PARA DESARROLLAR PROYECTOS DE AUXILIO DEL SECTOR	CONFIANZA PARA DESARROLLAR PROYECTOS DE AUXILIO DEL SECTOR	LOS PARAMETROS DE CAPTACION DE RECURSOS CONSIGNADOS EN LA LEY SON FIJOS	
LAS CONDICIONES DE FINANCIAMIENTO QUE OFRECE EL PROGRAMA CONALECHE - BAGRICOLA SON DE LAS MEJORES DEL MERCADO	PROYECTO DE DIGITALIZACION DEL BANCO AGRICOLA (AGILIZACION PROCESOS CREDITICIOS)	DESUNION ENTRE LOS ACTORES POR SECTOR	
GRAN EXPERIENCIA ACUMULADA A TRAVES DE LA PARTICIPACION Y DESARROLLO DE PROYECTOS DIRIGIDOS AL SECTOR	MAYOR RECONOCIMIENTO DE LA INSTITUCION A TRAVES DE LAS ACTIVIDADES DE PROMOCION Y REDES SOCIALES		
LA CREACION DE CENTROS DE ACOPIO QUE HA SERVIDO PARA DEMOCRATIZAR EL ACCESO DE LOS PEQUENOS Y MEDIANOS A MEJORES PRECIOS	DEMANDA INSATISFECHA DE PRODUCTOS LACTEOS		
	GRAN MARGEN PARA EL CRECIMIENTO CON BASE A OPTIMIZACION DE LA PRODUCCION		



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

CRITERIO 3: PERSONAS

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha definido una política para implementar la inserción laboral de personas con discapacidad, así como identificar las necesidades del personal para capacitarse y brindar flexibilidad con el horario de ser necesario.

Acción realizada: La División de gestión humana realizó el borrador de la política de inserción laboral de personas con discapacidad en coordinación con el departamento de Planificación y Desarrollo y la división Jurídica. Asimismo, fueron identificadas las necesidades de capacitación de cada área y fueron plasmada en el plan de capacitación de la institución.

Evidencia 1. Portada Políticas de Inclusión Laboral personas con discapacidad

POLITICAS DE INCLUSIÓN LABORAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Consejo Nacional para la Reglamentación
y Fomento de la Industria Lechera,
(CONALECHE)



VERSIÓN 1
2023



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 2. Plan de Capacitación de la institución

 PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS PLAN ANUAL DE CAPACITACION INSTITUCION: CONSEJO NACIONAL PARA LA REGLAMANTACIÓN Y FOMENTO DE LA INDUSTRIA LECHERA (CONALECHE)				DATR/PRH- 003
				AÑO _2023_
TIPO DE CAPACITACION	AREA REQUIRIENTE	NÚMERO DE PARTICIPANTES	COSTO UNITARIO ESTIMADO	COSTO TOTAL ESTIMADO
Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio	Recursos humanos	55	\$1,134.00	\$ 62,370.00
Comunicación Efectiva	Recursos humanos	16	\$1,134.00	\$ 18,144.00
Desarrollo De Competencia Compromiso Con Los Resultados	Recursos humanos	16	\$756	\$ 12,096.00
Desarrollo De Competencia Liderar Con El Ejemplo	Recursos humanos	2	\$35,000	\$ 70,000.00
Desarrollo Organizacional	Recursos humanos	8	\$18,000	\$ 144,000.00
Diplomado en Gestión de Compras y Contrataciones Públicas	Recursos humanos	4	\$24,192.00	\$ 96,768.00
Entrevista Por Competencias	Recursos humanos	2	\$5,000	\$ 10,000.00
Gestión De La Comunicación Gubernamental	Recursos humanos	14	\$1,890.00	\$ 26,460.00
Habilidades De Liderazgo	Recursos humanos	8	\$7,500.00	\$ 60,000.00
Inducción a la Administración Pública Nivel I	Recursos humanos	55	\$0.00	\$ -
Inducción a la Administración Pública Nivel II	Recursos humanos	55	\$0.00	\$ -
Inducción a la Administración Pública Nivel III	Recursos humanos	55	\$0.00	\$ -
Inteligencia Emocional	Recursos humanos	55	\$1,134.00	\$ 62,370.00
Manejo de la Relaciones Interpersonales	Recursos humanos	21	\$1,134.00	\$ 23,814.00
Manejo Efectivo del Tiempo	Recursos humanos	16	\$1,134.00	\$ 18,144.00
Excel Básico	Recursos humanos	15	\$3,024.00	\$ 45,360.00
Ortografía Y Redacción	Recursos humanos	16	\$2,835.00	\$ 45,360.00
Supervisión Efectiva	Recursos humanos	16	\$1,134.00	\$ 18,144.00
Cortesía Telefónica	Recursos humanos	3	\$1,228.50	\$ 3,685.50
Diplomado en Gestion del Capital Humano Basado en competencias	Recursos humanos	4	\$10,800.00	\$ 43,200.00
Trabajo en Equipo	Recursos humanos	16	\$1,134.00	\$ 18,144.00
Potenciando tu Desempeño	Recursos humanos	10	\$3,500.00	\$ 35,000.00
Desarrollo Gerencial	Recursos humanos	10	\$8,200.00	\$ 82,000.00
Gestión del Tiempo y Productividad	Recursos humanos	10	\$4,500.00	\$ 45,000.00
Imagen y Etiqueta	Recursos humanos	6	\$6,300.00	\$ 37,800.00
Almacen y Control de Inventario	Recursos humanos	1	\$11,500.00	\$ 11,500.00
Planeación Organizacional	Recursos humanos	6	\$15,000.00	\$ 90,000.00
Gestión del Talento Humano	Recursos humanos	2	\$10,500.00	\$ 21,000.00
Prevención y Resolución de Conflictos	Recursos humanos	10	\$10,000.00	\$ 100,000.00

CRITERIO 3. PERSONAS

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se aplican pruebas de laboratorios.

Acción realizada: La institución trabajó en el proceso para realizar un convenio con el laboratorio AMADITA, a los fines de aplicar pruebas de laboratorio al personal de nuevo ingreso de la institución. Se realizó el contacto con el citado laboratorio y las cotizaciones de las diferentes pruebas a ser aplicadas.



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 1. Correo solicitando Información al laboratorio AMADITA

Propuesta Comercial de Amadita Laboratorio Clínico Recibidos x



Carlos Miguel Tejada <carlos.tejada@amadita.com>
para sisale@hotmail.com, mi, Secdirectorconaleche@gmail.com ▾

18 may 2023, 9:15 ★ ↶ ⋮

Buenos Días,

Un placer saludarles por esta vía, espero se encuentren bien.

Le asiste Carlos Tejada Consultor de Ventas Corporativas de Amadita Laboratorio Clínicos, de acuerdo a su solicitud, aquí anexo una propuesta comercial esperando se adapte a sus requerimientos o necesidades en la intención de eficientizar sus acciones diarias adquiriendo mayores beneficios.

Para registrar su empresa CONALECHE como cliente empresarial:

Con esto tendrá un acceso en la página web de amadita en el cual podrá observar todos sus resultados.

1. Complete el formulario adjunto, nombrado como "Solicitud de servicios" Firmado y sellado por el personal figurado en el registro mercantil.
2. **IMPORTANTE:** Enviarnos escaneado Registro Mercantil vigente y Copia de cédula de algún representante legal que pueda firmar el contrato de servicios.
3. Enviarnos la **COTIZACIÓN ANEXA** firmada y sellada por el personal figurado en el registro mercantil.
4. Los códigos a crédito tardan 5 días laborables.

Quedo a la orden y atento a cualquier inquietud.

Carlos Miguel Tejada
Consultor de Ventas Corporativas

Amadita Laboratorio Clínico
Av. Charles Sumner, No. 15, Edif. COM,
Los Prados, Santo Domingo, R.D.
www.amadita.com

@: carlos.tejada@amadita.com



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencia 2. Cotización de las pruebas a ser aplicadas

		FO-030-012 Rev.3		
<p>Tel: 682-5414 / Fax: 686-6368 / Desde el interior sin Cargo 1-200-0544 /Email: info@lab-amadita.com</p>				
<p>COTIZACIÓN SERVICIO DE PRUEBAS CLINICAS PARA: _____</p> <p>Fecha: 18-5-23 Nombre de la Empresa: CONALECHE RNC: Persona de contacto: Carmen M. Bautista C. Correo: sisale@hotmail.com</p>				
CANTIDAD	PRUEBAS	COSTO DEL SERVICIO	TOTAL	CONDICIÓN DEL PACIENTE
1	Ac Mycobacterium (Tuberculosis en sar	\$255.00	\$255.00	No requiere ninguna condición
1	Antígeno Australiano (Hbs Ag) Hepatitis B	\$255.00	\$255.00	No requiere ninguna condición
1	Panel Antidoping Cualitativo (4): Cocaína, Marihuana, Opio y Anfetaminas	\$599.00	\$599.00	No requiere ninguna condición
1	Coprológico (Incluye Sangre Oculta)	\$205.00	\$205.00	No requiere ninguna condición
1	Cultivo de Hongos (Uñas Mano)	\$290.00	\$290.00	No requiere ninguna condición//Resultados de 7 a 8 días calendario.
1	RPR (VDRL) (Sifilis)	\$215.00	\$215.00	No requiere ninguna condición
		\$1,819.00	\$1,819.00	
<p>Nuestro servicio está exento de impuestos. Estos precios son por persona y están actualizados. El servicio por toma de muestras a domicilio tiene un cargo adicional, varía ligeramente según la localidad o en el interior del país. Nota: Estos precios solo son bajo contrato.</p> <p>Realizado por: Consultor de Ventas Departamento de Ventas Amadita Laboratorio Clínico</p>				



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

CRITERIO 5. PROCESOS

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se ha aprobado el Manual de Políticas y Procedimiento del Departamento de Crédito.

Acción realizada: Fueron realizadas varias sesiones de trabajo de la mano del Departamento de Crédito y el Departamento de Planificación para revisión y aprobación del manual. El manual fue aprobado por la Dirección Ejecutiva.

Evidencia 1. Portada del manual de Políticas y procedimientos del Dpto. de Crédito aprobado





Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

Evidencias 2. Índice de Contenido del manual de procedimientos del Departamento de créditos

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
1.1 OBJETIVO	6
1.2 ALCANCE	6
1.2.1 APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	6
1.2.2 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	7
1.3 MARCO NORMATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO.....	7
1.4 GESTIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	7
2. CÓMO USAR ESTE MANUAL	8
3. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO.....	9
3.1 PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS.....	10
3.1.1 CODIGO Y NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	11
CAPACITACIONES, TALLERES Y CHARLAS.....	11
3.1.7 DIAGRAMA PRO-CRE-001 CAPACITACIONES, TALLERES Y CHARLAS.....	14
• MANEJO DE SOLICITUDES DE CREDITO (PRÉSTAMOS A GANADEROS, PROCESADORES E INSTITUCIONES).....	2
3.1.14 DIAGRAMA PRO-CRE-002 MANEJO SOLICITUDES DE CREDITO (PRÉSTAMOS A CLIENTES/BENEFICIARIOS).....	5
3.1.15 DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS.....	11
3.1.16 CODIGO Y NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	11
VISITAS POST-DESEMBOLSO/SEGUIMIENTO PRESTAMOS.....	11
3.1.22 DIAGRAMA PRO-CRE-003 VISITAS POST-DESEMBOLSO / SEGUIMIENTO PRESTAMOS	16
3.1.23 DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS.....	17
3.1.24 CODIGO Y NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	17
GESTION DE CARTERAS.....	17
3.1.30 DIAGRAMA PRO-CRE-004 GESTION DE CARTERA Y COBROS	20
3.1.31 DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS.....	21
3.1.32 CODIGO Y NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	21
3.1.33 Objetivo:	21
• REESTRUCTURACIONES DE PRÉSTAMOS	22
3.1.38 DIAGRAMA PRO-CRE-004 REESTRUCTURACIONES DE PRÉSTAMOS ..	24
3.1.39 DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS.....	24
4. CONTROL DEL DOCUMENTO.....	25



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable Plan: Comité de Calidad **Fecha:** 15/12/2023
Revisa: Departamento Planificación y Desarrollo **Fecha:** _____
Aprueba: MAP **Fecha:** _____

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
I. Levantamiento de Información. II. Reuniones de trabajo. III. Realizar análisis por áreas. (Proceso de actualización del FODA institucional).	Dpto. Planificación y Desarrollo.					100%		



Segundo Informe Ejecución Plan de Mejora Institucional 2023

<p>I. Crear una propuesta de Manual de Inclusión de Personas con Discapacidad. II. Realizar procedimientos</p>	<p>Dpto. Recursos Humanos /Dpto. Jurídico.</p>					<p>100%</p>		
<p>I. Contacto con el laboratorio para propuesta II. Realizar procedimientos con el laboratorio.</p>	<p>Dpto. Recursos Humanos.</p>					<p>100%</p>		
<p>I. Revisión y presentación al Consejo Directivo de CONALECHE para su posterior aprobación.</p>	<p>Dpto. Crédito.</p>					<p>100%</p>		