

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

MINISTERIO DE AGRICULTURA_

FECHA:

30 de Junio 2026

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): I) 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).	El Ministerio de Agricultura (MA), tiene establecido un marco institucional basado en una misión, visión y valores alineados a las estrategias y políticas públicas que rigen el Sector Agropecuario Dominicano; al mismo tiempo cumpliendo con las normativas emanadas de la Constitución de la República, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo (ODS) y el Plan Plurianual del Sector Público Dominicano (PNPSP). Este marco institucional se elabora con la participación de los grupos de interés que cohabitan en el MA. Evidencias: • Plan Estratégico del MA. • Plan Operativo Anual (POA). • Plan Plurianual del Sector del Sector Público (PNPSP). • Plan Estratégico Sectorial (PESA).	

2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El Ministerio de Agricultura cuenta con un marco de valores institucional, alineados a la misión y visión de la naturaleza de la institución y de los fines y propósitos de su creación, conforme a los principios rectores de nuestra Constitución. Evidencias: • Marco de Valores institucionales en la entrada de la institución.	
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: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La misión y valores están alineados a los planes sectoriales, a los END, ODS y el PNPSP. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional alineado. • Plan Operativo Anual	No se evidencia revisión de la misión, visión y valores, conforme a la transformación del Ministerio.
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.	El Ministerio a través de la Dirección de Recursos Humanos, Comunicación y el área de Planificación y Desarrollo, socializan la misión, visión, valores y los objetivos estratégicos, operativos los <i>stakeholders</i> de la institución. Evidencias: • Misión, visión, valores se evidencian en la entrada de la institución, en los medios de comunicación y redes sociales a través de la difusión de las ejecutorias de a la institución.	No se evidencia socialización de las nuevas estrategias de la institución, respecto a su transformación y la actualización de la estructura orgánica.

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).	El Ministerio cuenta con una visión, misión, valores y estrategias alineadas a los END, ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible y en estos momentos se está trabajando de manera ardua en una agricultura más amigable al medio ambiente y agricultura de precisión y mecanización, también se cuenta con un Transformación Digital y Ciberseguridad, un área de Cambio Climático que incorpora políticas de cuidado del medio ambiente a las acciones del MARD. Evidencias: • Misión, Visión y Valores. • Departamento de Transformación Digital y Ciberseguridad	
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 que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	El MARD tiene una comisión de Ética e Integridad, quienes son responsable de manejar los comportamientos no éticos, a través del Buzón de Denuncias, en el cual se manejan las quejas o denuncias no éticas y a la vez esta comisión imparte charlas para el debido comportamiento ético de los colaboradores. Evidencias: • Comisión de Ética Institucional. • Código de Ética	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	El Ministerio de Agricultura aplica la Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentaciones, ésta en su Artículo Número 77, enumera los Principios Rectores Régimen Ético y Disciplinario; también cuenta con un Código de Ética aplicado a través de la Comisión de Ética e Integridad del MA en el cual se establece los valores y principios que se deben	

	tener en el trato entre todos los miembros de la organización, directivos, mandos medios y subordinados. Evidencias: • Charlas de inducción de la Ley 41-08 de Función Pública. • Código de Ética Institucional.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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.	El Ministerio de Agricultura apegado a las normativas emanadas de las áreas que regulan y fiscalizan la administración pública dominicana, actualiza oportunamente la estructura orgánica y las diferentes documentaciones afectadas por cambios o nuevas disposiciones normativas. Evidencias: • Elaboración del organigrama con la fusión de las áreas de producción, ingeniería y desarrollo social del Instituto Agrario Dominicano (IAD).	No se evidencia actualización de los manuales de Funciones, Estandarización de Políticas y Procedimientos Misionales y de Descripción de Puestos.
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores	El Ministerio de Agricultura elabora el Plan Operativo Anual (POA), donde se establecen los	

para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	objetivos y resultados de manera cuantificables y que se proponen alcanzar a final de año; este es evaluado trimestralmente, semestral y anual por el área correspondiente de la institución. Evidencias: • POA. • Poas por áreas y los informes trimestrales, semestrales y el anual.	
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.).	El Ministerio a través del Instituto Nacional de Administración Pública capacita a sus colaboradores sobre perspectiva de género para que estos conocimientos sean aplicados a los planes y decisiones de las políticas y estrategias del MA. Evidencias: • Charla Perspectiva de Género. • Fotos. • Listado de participantes.	
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.	El Ministerio, a través del Departamento de Gestión y Cambio Climático, área de Análisis, y Gestión Operativa, encargada del control interno, área de Transformación Digital; también cuenta con el Comité EDI, Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos (PPP), para el monitoreo de metas establecidas en el POA mediante informes de ejecución. Evidencias:	

	• Informe del cumplimiento de los objetivos trazados. • Informe del Comité EDI. • Informes de auditorías realizadas.	
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.	El Ministerio de Agricultura aplica herramientas de calidad en su gestión mediante el uso El Modelo CAF (<i>Common Assessment Framework</i>) -Marco Común de Evaluación, el EFQM, aplicando los 9 criterios en la evaluación CAF. Evidencias: • Guía de Autoevaluación CAF del MA. • Mapa de Procesos. • Manual de Política y Estandarización de Procesos Misionales. • Implementación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), una forma de mejorar la calidad de los servicios que ofrece la institución a la ciudadanía.	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	El Ministerio de Agricultura a través del Departamento de Comunicaciones, despliega un plan de comunicación, tanto interna como externa, utilizando los medios de comunicación y redes sociales. Evidencias: • Participación del ministro en programas de televisión, plataformas. • Reseñas en periódicos. • Facebook. • YouTube.	

	• Instagram. • Twitter. • Pantalla con información en el lobby de la institución para las visitas.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El Ministerio de Agricultura tiene elaborado el Manual de Estandarización de Procesos, donde se establece la secuencia lógica de las actividades de la organización que resultan en productos y servicios a los usuarios clientes de la institución, se asegura la idoneidad del personal mediante el llamado a concursos de los perfiles necesarios para el buen desarrollo de la naturaleza del MA, implementación de la tecnología en todas las áreas. Evidencias: • Mapa de Procesos institucional. • Manual de Estandarización de Políticas y Procesos. • Llamado a concursos en la Plataforma Concurra. • Herramientas tecnológicas: pc, escáner, Tablet, impresoras inteligentes.	
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.	El MA asegura su comunicación interna y externa a través de correos electrónicos, circulares, resoluciones, medios de comunicación radial y televisiva y las diferentes redes sociales, YouTube, Facebook, Instagram, Twitter. Evidencias: • Correos electrónicos.	

	• Resoluciones. • Redes Sociales. • Facebook. • Instagram. • You Tube. • Twitter.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	El Ministerio de Agricultura desarrolla una cultura de innovación en sus colaboradores, actualizando sus procesos y aplicando el ciclo PDCA en la evaluación y diagnóstico institucional. Se aplica la encuesta de Clima Organizacional para ver la percepción de los colaboradores hacia la gestión de la organización. Evidencias: • Actualización de procesos para aplicar mejoras. • Autoevaluación CAF. • Resultados encuesta de Clima Laboral 2025	
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.	El MARD, través de los diferentes medios de comunicación, oral, escrita, televisiva, redes sociales comunica las ejecutorias de cambio y posibles cambios en la institución. Evidencias: • Notas de prensa. • Resoluciones. • Circulares. • Informaciones en las diferentes redes sociales.	

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, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	El Ministerio de Agricultura tiene integrado el Comité de Calidad, el Comité de Ética, Comité de Género, SISTAP, estos desarrollan actividades para el logro de los objetivos y valores de la institución. Evidencias: • Charlas. • Minutas. • Fotos. • Informes de los comités	
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.	El Ministerio de Agricultura a través de su política de género y las políticas de inclusión laboral fomenta la igualdad de oportunidades, transversalizando las actuaciones del quehacer diario, empleado personas con capacidades especiales y siendo empático con el personal que requiere permisos especiales por circunstancias personales. Evidencias: • Transversalización de género en la institución. • Permisos al personal por circunstancias especiales. • Colaboradores no videntes.	

3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	El Ministerio a través de la encuesta de Clima Laboral; consulta a los empleados de manera confidencial ésta se realiza de manera anual con la coordinación del Ministerio de Administración Pública; también informan sobre todas las ejecutorias claves a través de resoluciones, circulares, redes sociales, otras. Evidencias: • Resultados de Encuesta de Clima Laboral. • Fotos. • Circulares. • Resoluciones. • Publicaciones en Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, otros.	
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.	El MARD empodera al personal a través del Plan de Capacitación, el cual va dirigido a las necesidades de la empleomanía, conforme a las tareas asignadas y los objetivos a lograr. Evidencias: • Plan de Capacitación.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El Ministerio establece en su POA por áreas, las actividades a realizar en cada dependencia de la institución y estas son ejecutadas por los colaboradores en sus acuerdos de desempeño, cada área plasma su ejecución a través de la matriz de	

	evaluación que documenta las ejecutorias del año y que alimenta la Memoria Anual de la institución Evidencias: • Matriz de evaluación de la POA por área. • Memoria Anual 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).	El MA, a través de la Dirección de Recursos Humanos, promueve las capacitaciones al personal de la institución, acorde a su grupo ocupacional y necesidades detectadas, y que se adapten a las necesidades que impactan el quehacer y naturaleza de la institución. Evidencias: • Correos de información para capacitación. • Listados de participantes. • Fotos, otros.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El Ministerio de Agricultura tiene establecido al final del año otorgar un bono por rendimiento individual y por trabajo en equipo y bono por los indicadores de la institución. Evidencias: • Pago bono por rendimiento individual (acuerdo de desempeño y rendimiento en equipo). • Bono por indicadores del SISMAP.	

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):		
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.	La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), de la institución se ha reunido con actores del sector, para tratar problemáticas de los productores que cultivan diferentes rubros, también se han sostenido reuniones para tratar temas de innovación, científica; y con las autoridades políticas en el seguimiento de las problemáticas presentadas por fenómenos atmosféricos y otras problemáticas. Evidencias: • Fotos de reuniones de las autoridades. • Reseñas en los medios de información y redes sociales	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La MAE de la institución realiza y desarrolla encuentro con los diferentes órganos, tanto ejecutivo como legislativo para tratar temas relacionados con la naturaleza de la institución.	

	Evidencias: • Reuniones con el mandatario de la nación y otros poderes del Estado. • Fotos	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El Ministerio de Agricultura, conforme a las políticas públicas del superior gobierno, de racionalización y eficientización del Estado, asumió, organizó e incorporó a su estructura el mandato del Decreto Núm.115-25, y posteriormente modificado por el 209-25. Del mismo modo ha incorporado la Política de Transversalización de Género, Política de Derechos Humanos, otros. Evidencia: • Reuniones de la Fusión del IAD con el MA. Resolución que incorpora algunas de las funciones del IAD al MA. • Fotos de las actividades de género, Políticas de Derechos Humanos.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	El Ministerio de Agricultura a través del Plan Estratégico (PEI), el cual está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo (ODS) y el Plan Plurianual del Sector Público Dominicano (PNSP) y del POA del año y de cualquier cambio emanado del Ejecutivo de la nación, aplicación de la Política Transversal de Género en las acciones de la institución. Evidencia:	

	• PEI y POA. • Decretos que establecen la Fusión del IAD con el Ministerio de Agricultura Núm.115-25, 209-25. • Charlas de Género. • Banner en la entrada de la institución •	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	El Ministerio de Agricultura en su rol de rector del Sector Agropecuario dominicano sostiene asociaciones con los grupos de interés de la institución, tanto interno como externo; el ministro y demás autoridades han sostenido reuniones con la Asociación de Profesionales Agropecuarios con productores de rubros, representantes de organismos internacionales, con incidencia en la naturaleza del MA, organizaciones del comercio detallista, universidades nacionales e internacionales, comunidades autoridades públicas, Defensor del Pueblo, otros. Evidencia: • Fotos de las reuniones sostenida con los grupos de interés	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Ministerio de Agricultura, representado por el ministro ha sostenido reuniones con los diferentes grupos que ejercen presión en la institución para la solución de sus necesidades. Evidencia: • Fotos de reuniones	

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.	A través del Departamento de Comunicaciones se promueven las ejecutorias del MA, que han sido plasmada en el POA y de igual manera las necesidades solicitadas por los clientes usuarios. Evidencias: • Difusión de las actividades en los medios de comunicación y redes sociales.	

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, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	El Ministerio de Agricultura participa en paneles de cambio climático y ruralidad, donde se identifican factores que influyen en el logro de los objetivos, igualmente identificando esas condiciones, el MA transformó la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación en Dirección de Transformación Digital, cumpliendo con la Resolución Núm. 342-2024 del Ministerio de Administración Pública (MAP).De igual manera en	

	los procesos del día a día utiliza escáneres, sistema para digitalizar todos los procesos, otros. Evidencias: • Fotos de participación en paneles. • Herramientas digitales para los procesos, otros.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El MA, realiza reuniones con los grupos de interés relevantes; asociaciones de productores, comunidades, profesionales agropecuarios, otros. Evidencias: • Fotos de reuniones. • Minutas. • Listados de participantes	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	El Ministerio de Agricultura, conforme a los Decretos Núm. 115-25 y 209-25 del presidente de la República, conformó la Comisión de Fusión del Instituto Agrario Dominicano (IAD), para analizar y ejecutar el mandato emitido en tal disposición, conformando las áreas estratégicas e impactada de los organismos involucrados. Evidencias: • Decretos Núm. 115-25 y 209-25. • Fotos de reuniones. • Listados de participantes. • Minutas. • Documentaciones emanadas del proceso	

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.	El Ministerio de Agricultura, analiza y evalúa la organización, mediante las matrices del POA, Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), encuesta de Clima Laboral y los acuerdos de desempeño, los cuales están basados en el POA que se desprende del PEI, éste último desarrollado mediante el FODA y matrices de riesgo. Evidencias: • POA. • EDI. • Acuerdos de Desempeño	

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.	El Ministerio de Agricultura tiene elaborado el Plan Estratégico Institucional (PEI), donde se traduce la misión, visión y objetivos a mediano y largo plazo, el cual se convierte en objetivos a mediano plazo con la formulación del POA Institucional de cada año y el Plan de Compras de la institución.	

	Evidencias: • PEI. • POA. • PACC	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	El Ministerio de Agricultura elabora el Plan Estratégico Institucional, tomando en consideración los grupos de interés; igualmente el Plan Operativo Anual (POA). Evidencias: • PEI. • POA.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	El Ministerio establece las Políticas de gestión ambiental, diversidad de género en las estrategias y planes de la institución. Evidencia: • POA.	
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.	El Ministerio de Agricultura planifica y programa la disponibilidad de recursos económicos a través de la formulación y programación del presupuesto anual de la institución, las modificaciones presupuestarias, cuando sea necesaria, plan anual de compras, igualmente las previsiones de fondos necesarios que la organización necesita.	

	Evidencias: • Presupuesto Aprobado. • Plan de Compras aprobado. • Previsión de fondos ejecutada por la DAF.	
--	--	--

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.	El MA ejecuta las estrategias definidas en el PEI, mediante la elaboración del POA, estableciendo las prioridades de la organización, igualmente los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, proyectos, estructura, están alineados a la estrategia y planificación. Evidencia: • Matriz del POA.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El MA, establece planes operativos por áreas para la consecución de los resultados propuestos y las metas física y financiera trazadas. Evidencias: • Planes operativos por áreas.	
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	El Ministerio de Agricultura publica el POA y la Memoria Anual de la institución en su Portal de Transparencia, donde se comunican los objetivos y	

organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	estrategias, planes y resultados logrados a final de año. Evidencias: • POA institucional. • Memoria Anual en el Portal de Transparencia del MA.	
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.	El Ministerio evalúa el POA institucional mediante los informes trimestrales, semestrales y anual de ejecución de las áreas y se monitorea a través de las metas física y financiera e indicadores de Gestión y se comunica con las áreas cualquier información relevante. Evidencias: • Evaluación trimestral del POA. • Metas física y financiera. • Indicadores de Gestión.	

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.	El Ministerio de Agricultura ha participado en charlas sobre el cambio climático y ruralidad, innovación y tecnología a través de robot.	

	Evidencias: • Fotos de las autoridades participando en dichos eventos.	
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.	El Ministerio Agricultura promueve una cultura de innovación para fortalecer las capacidades técnicas de los profesionales y técnicos del área agropecuaria con organismos internacionales. Taller Simulación Virtual en Inocuidad de Alimentos en coordinación con el OIRSA. Visitas de instituciones para ver buenas prácticas en laboratorios de Micropropagación de Plantas in Vitro. Evidencias: • Fotos de visitas al Laboratorio. • Taller Simulación Virtual en Inocuidad.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El Ministerio informa sobre las actividades realizadas por las autoridades, relacionadas con las innovaciones en el Sector y la institución y los resultados de dichas acciones. Evidencias: • Fotos de actividades donde participan las autoridades de la institución. Difusión de éstas en los medios de comunicación y redes sociales.	

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.		No se fomenta la cultura que promueva las ideas innovadoras y creativas para: • Facilitar cultura del cambio. • Promover equipos de trabajos. • Impulsar el aprendizaje continuo. • Favorecer un ambiente seguro y que los colaboradores no sientan miedo de expresar sus ideas. • Incentivar espacios para la innovación.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El Ministerio de Agricultura elabora el anteproyecto de presupuesto donde define las prioridades de las partidas presupuestaria para cada área de la institución, el cual se formula conforme a las necesidades identificadas y prioridades de la organización. Evidencia: • Presupuesto aprobado	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El Ministerio a través del MAP, coordina las necesidades de personal del grupo ocupacional III, IV y V, y especialmente profesionales del área hegemónica de la institución, a través del llamado a concursos.	

	Evidencias: • Portal Concurso. • Personal designado de carrera y personal en prueba.	
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.	El Ministerio de Agricultura en coordinación con el MAP y basado en la Ley 41-08 de Función Pública implementa los llamados a concursos públicos para el reclutamiento del personal idóneo y necesario para la institución. Evidencias: • Portal Concurso. • Resoluciones de personal en prueba. • Listado de participantes.	
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.	El MARD reconoce a los servidores con más de 25 años de labor sin importar al grupo ocupacional que pertenezca. De igual manera se encuentra en el proceso de aplicación de la política de teletrabajo. Evidencias: • Certificado a servidores con más de 25 años en la institución. • Borrador Política y Procedimiento Teletrabajo	No se evidencia establecimiento de la política de flexibilidad laboral para evitar el agotamiento (burnout), laboral (equilibrio entre vida trabajo).

4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	El Ministerio mediante el plan de capacitación ejecuta el desarrollo profesional de los colaboradores, dando oportunidades de formación sin discriminación y exclusiones. Evidencias: • Plan de Capacitación. • Listados de participantes por grupo ocupacional.	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	En Ministerio de Agricultura cada colaborador firma un acuerdo de desempeño alineado al POA de cada área, los cuales dan cumplimiento a los objetivos y metas trazadas en POA institucional, estos son monitoreados semestralmente y evaluados al final del año. Evidencias: • Acuerdos de desempeño de los colaboradores del MA, alineados al POA	
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.	El Ministerio de Agricultura aplica la política de transversalización de género y tiene un área de género que tiene como responsabilidad impulsar las acciones de transversalización en la institución. Evidencias: • Charla de política género. • Área de género • Fotos, otros	

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.	El Ministerio desarrolla un plan de capacitación enfocado en los diferentes grupos ocupacionales, dependiendo de las necesidades y competencias de los colaboradores. Evidencia: Plan de capacitación articulado en los grupos ocupacionales del 1 al 5.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	El Ministerio de Agricultura incorporó y recibió los profesionales agropecuarios y profesionales de otras áreas del conocimiento del IAD que fueron fusionados para cubrir necesidades relativas a la misión, visión y objetivos de la institución. Evidencias: - Plantilla de empleados incorporados al Ministerio, profesionales, hegemónicos y de apoyo. - Fotos. - Listado de colaboradores	
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).	El Ministerio capacita a sus colaboradores a través electrónico en las plataformas Zoom y Microsoft Teams, aprendizaje en el lugar de trabajo.	

	Evidencias: Listado de participantes proporcionado por RR. HH.	
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.	El Ministerio capacita a su personal en diferentes habilidades (duras y blandas), conforme al plan de capacitación institucional, alineado a las metas de la institución, igualmente se elabora el acuerdo de desempeño alienado al POA y metas de la institución. Evidencias: - POA. - Plan de capacitación alineados a las metas y acuerdos de desempeño	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El MA, mediante inducción al personal de nuevo ingreso guía a los nuevos colaboradores, tanto a nivel colectivo como individual. Evidencias: - Charla al personal fusionado del IAD. - Comunicaciones dirigidas al personal para darle la bienvenida. - Capacitación al personal de nuevo ingreso Ley 41-08 de Función Pública. - Fotos.	

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	El Ministerio de Agricultura a través de la evaluación de los perfiles y competencias de los servidores ha realizados movimiento de personal conforme a las capacidades y áreas correspondiente. Evidencias: • Movimiento del personal fusionado del IAD en las áreas correspondientes a sus competencias, capacidades y conocimientos.	
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).	El Ministerio de Agricultura promueve a través de las herramientas en línea, capacitaciones al personal de la institución y formación en el puesto de trabajo. Evidencias: • Capacitaciones del personal a través de las plataformas de <i>Zoom, Microsoft Teams</i>	
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.	El Ministerio de Agricultura en la planificación anual de actividades formativas, incluye las relacionadas con gestión de riesgos enfoque de género, diversidad, otros. Evidencias: • Formaciones en género, diversidad. • Fotos y listados de participantes	

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.		No se evidencia el impacto de los programas de formación y desarrollo del personal, ni se realiza el monitoreo del costo/beneficio.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	En el Ministerio de Agricultura se evidencia la promoción de una comunicación abierta, facilitando el aporte de los empleados mediante los buzones internos de quejas y sugerencias. Evidencia: Fotografía de los buzones de quejas y sugerencias del servidor público.	No se evidencia promoción de clima laboral propicio para el trabajo en equipo, utilizando las herramientas y actividades necesarias.
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)).		No se evidencia el funcionamiento de los buzones de quejas y sugerencias interno para que los colaboradores depositen sus inquietudes, respecto a la organización.
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.	El Ministerio levanta sus políticas y procedimientos en colaboración de las áreas dueño de los procesos, incluyendo las mejoras de los mismos.	No se ha involucrado el representante de los servidores en la toma de decisiones para los planes, objetivos y diseño de procesos.

	Evidencias: • Políticas y procedimientos aprobados. • elaboración y actualización de la política y procedimientos con la colaboración de las áreas responsables de las actividades a levantar.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El Ministerio aplica los acuerdos de desempeño, que es un compromiso del servidor con las metas establecidas en el mismo, firmado por el superior y el colaborador. Evidencia: • Acuerdos de desempeño de los colaboradores del MA.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	El MA aplica la encuesta de Clima Laboral en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) a todos los empleados de la institución, socializa, difunde los resultados y elabora el plan de acción de dichos resultados. Evidencia: • Resultados de Encuesta de Clima Laboral y Plan de acción elaborado.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El MA a través del comité de Seguridad y Salud en Trabajo en la Administración Pública y de su área médica aseguran buenas condiciones ambientales y de salud.	

	Evidencias: • Informe Comité SISTAP del MA. • Área médica de la institución.	
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).	El MA, mediante los permisos y licencias establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentaciones, cumple con el equilibrio trabajo -vida, igualmente aplica la hora para que las servidoras latentes puedan tener su hora para lactar a sus criaturas. Evidencias: • Licencias por maternidad. • Permisos para lactar.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Ministerio de Agricultura tiene un horario flexible para los colaboradores no videntes y para los empleados más desfavorecidos al final del año se le otorgan facilidades para adquirir productos de primera necesidad. Evidencias: • Horario flexible no videntes. • Canasta con productos de primera necesidad para los empleados más desfavorecidos.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma	El Ministerio de Agricultura tiene establecido el bono para los servidores de carrera, bono por rendimiento individual, bono por rendimiento de	No se ha establecido política de bienestar de las personas.

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).	indicadores y reconocimientos no monetario a los servidores con más de 25 años en la institución. Evidencias: • Bono de desempeño carrera, individual, rendimiento de indicadores de gestión.	
--	--	--

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: • 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.).	El Ministerio de Agricultura identifica, establece y gestiona alianzas estratégicas con actores del sector privado, público, sector civil y organismos internacionales, con el objetivo de fortalecer la cooperación interinstitucional y mejorar la prestación de los servicios públicos. Estas relaciones se desarrollan sobre la base de la confianza, el diálogo, la transparencia y el beneficio mutuo. Estas relaciones se orientan a fortalecer la cooperación interinstitucional, promover el intercambio de conocimientos y buenas prácticas, optimizar el uso de recursos y contribuir al desarrollo sostenible del sector agrícola, generando	

	beneficios mutuos y mayor impacto socioeconómico en las comunidades rurales. En este contexto, el Ministerio de Agricultura mantiene relaciones estratégicas con: • Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). • United States Department of Agriculture (USDA). • Organizaciones del comercio detallista. • Reunión con productores y representantes del sector cacaotero. • Reunión con Comisión Nacional Arrocería (CONA) • Banco Interamericano de Desarrollo (BID) • Cooperación Alemana para el Desarrollo, GIZ, realización del I Foro Nacional de Bioinsumos. • Instituto Interamericano de Cooperación de Agricultura (IICA). • Conferencia magistral erradicación del hambre y seguridad alimentaria (intercambio de experiencias y políticas públicas en materia de alimentación). • Junta Agroempresarial Dominicana JAD • Universidad estatal de Carolina del Norte y el sector agropecuario. • Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (OIRSA). • Consejo Agropecuario Centroamericano CAC • Asociación de semilleros de arroz (ASOSEMILLA) • Representantes del sector avícola nacional	
--	---	--

	Evidencias: • Portal institucional del Ministerio de Agricultura/noticias • Acuerdo de colaboración • Fotografías • Plan Operativo Anual (POA-2025)	
• 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.	Se puede evidenciar que el Ministerio de Agricultura gestiona acuerdos de colaboración con diferentes socios, de los cuales podemos mencionar: • Se firmó un acuerdo subsidiario para el programa de financiación de inversiones sostenibles en el sector agrícola entre el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Agricultura. • Acuerdo entre el Instituto interamericano de cooperación para la agricultura (IICA) y el Ministerio de Agricultura, con el objetivo de apoyar al despacho del ministro de Agricultura, en sus iniciativas de fortalecimiento institucional y de las políticas públicas que procuren la sostenibilidad alimentaria, la bioseguridad, la inocuidad de los alimentos y el comercio internacional. • Acuerdo de cooperación entre el Ministerio de Agricultura, el Instituto de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), con el objetivo de contribuir a lograr el desarrollo agrícola y el bienestar rural de la República Dominicana.	

	• Acuerdo entre el gobierno de la República Dominicana y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) Evidencias: • Acuerdos institucionales firmados • Memoria institucional 2025 • Plan Operativo Anual 2025 •	
• Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	En el Ministerio de Agricultura, a través de los convenios y acuerdos de cooperación, se definen claramente los roles y responsabilidades de cada institución o socio participante. Asimismo, estos acuerdos contemplan mecanismos de seguimiento y monitoreo de los proyectos derivados de dichas alianzas, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos y asegurar el desarrollo sostenible del sector agrícola, así como el uso eficiente de los recursos. Evidencias: • Acuerdos firmados • Portal institucional/noticias • Memoria institucional 2025 • Informes de cierre de actividades • Cantidad de personas impactadas y beneficiadas	

Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	En el contexto de los desafíos estructurales del sector agropecuario y la necesidad de fortalecer el capital humano especializado, se reconoce la importancia de establecer alianzas público-privadas (APP) a largo plazo que contribuyan al desarrollo sostenible y a la modernización del sector agrícola. En este sentido, se identifican como necesidades prioritarias la formación de profesionales altamente capacitados en economía aplicada a la agricultura, capaces de diseñar políticas públicas eficientes, mejorar la productividad y fomentar la competitividad del sector. Sin embargo, las limitaciones presupuestarias del sector público y las barreras de acceso a programas de formación avanzada hacen necesario articular mecanismos innovadores de financiamiento. Por tanto, se propone el desarrollo de un acuerdo específico de alianza público-privada con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) para el financiamiento de la Maestría en Economía Aplicada a la Agricultura, orientado a garantizar el acceso equitativo y la sostenibilidad del programa en el largo plazo. Evidencias: - Acuerdo firmado de cooperación entre el Ministerio de Agricultura y la PUCMM. - Memoria institucional 2025 - Plan Operativo Anual 2025	
Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el	En el marco de la gestión institucional y en cumplimiento de las normativas vigentes en materia de contratación pública, se establece como principio fundamental garantizar que todos los procesos de	

contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	adquisición de bienes y servicios se realicen en coherencia con los valores éticos, sociales y ambientales de la organización. En este sentido, el Ministerio de Agricultura se compromete a seleccionar proveedores con un perfil socialmente responsable, promoviendo prácticas que contribuyan al desarrollo sostenible, la transparencia y el respeto por los derechos humanos. Este enfoque implica la incorporación de criterios de responsabilidad social en cada etapa del proceso de contratación, desde la planificación hasta la adjudicación y ejecución contractual. Para tales fines se realizan procesos de verificación y análisis de antecedentes de los proveedores, asegurando su integridad, reputación y compromiso con buenas prácticas empresariales. Evidencias: • SISCOMPRAS • Pliego de condiciones específicas • Política y procedimiento de debida diligencia del Ministerio de Agricultura PL/PR-DCC-DDMA-001-2024 • Portal institucional/ transparencia	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	El Ministerio de Agricultura garantiza la transparencia en su gestión mediante la implementación de políticas y procedimientos orientados al acceso a la información pública y al	

	fortalecimiento de la participación social. Estas acciones tienen como propósito asegurar el acceso libre, oportuno, veraz y equitativo a la información, en cumplimiento de los principios de publicidad, rendición de cuentas y control ciudadano. En consecuencia, estas políticas consolidan una gestión pública más abierta, eficiente y responsable, fortaleciendo la confianza ciudadana en la administración pública y promoviendo el desarrollo sostenible del sector agrícola. En ese mismo orden, se han establecido mecanismos formales, estandarizados y accesibles para la solicitud de información pública, garantizando el ejercicio efectivo de este derecho por parte de la ciudadanía. Entre estos mecanismos se destaca la integración del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) y la plataforma 311, los cuales permiten canalizar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de información de manera ágil y transparente. Estas herramientas facilitan la trazabilidad de cada requerimiento, desde su recepción hasta su respuesta final, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos y promoviendo la eficiencia administrativa. Asimismo, contribuyen a fortalecer la confianza ciudadana, al garantizar que las solicitudes sean atendidas de forma oportuna, objetiva y conforme a la normativa vigente. De esta manera, la institución consolida un sistema integral de acceso a la información, basado en la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de los servicios públicos.	
--	---	--

	Evidencias: • Portal de transparencia del MARD • Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP y el 311) • Informe de Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias del Portal 311. • NORTIC-A3	
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.	El Ministerio de Agricultura promueve e incentiva la participación activa y la colaboración de los ciudadanos, usuarios y sus representantes en los procesos de toma de decisiones institucionales, reconociendo su valor como actores clave en la mejora continua de la gestión pública y en la calidad de los servicios ofrecidos. Entre los habilitados para promover esta participación podemos destacar: • Encuestas de satisfacción de usuarios para medir el nivel de satisfacción respecto a los servicios ofrecidos, identificar oportunidades de mejora y evaluar el desempeño institucional. • Buzones de quejas y sugerencias físicos que permiten a los ciudadanos expresar sus inquietudes, reclamos y aportes de manera accesible y continua. • Grupos focales y mesas de diálogo sectoriales: Que facilitan el intercambio directo con actores clave, promoviendo la discusión de	

	problemáticas específicas y la construcción conjunta de soluciones. • Comités de calidad y espacios de mejora continua, donde se integran representantes de los usuarios en la evaluación de los servicios. • Correos electrónicos disponibles en el portal institucional para la atención de consultas, solicitudes y comunicación con los ciudadanos. • Adicionalmente, el portal institucional dispone de un espacio para la recepción de quejas, sugerencias y solicitudes de información adicional, con el propósito de fortalecer la comunicación y la atención a los ciudadanos. Evidencias: • Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos • SISMAP-Gestión Pública • Informe de encuestas de satisfacción de usuarios 2025 • Buzón físico de quejas y sugerencias del ciudadano. • Reporte de las quejas y sugerencias del ciudadano • Comité de calidad del Ministerio de Agricultura • Política y procedimiento para la atención de quejas y sugerencias o denuncia del ciudadano PL/PR-DICG-OOI-2023 • Sistema 311 • Portal institucional • Correo electrónico info@agricultura.gob.do	
--	--	--

3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	El Ministerio de Agricultura ha establecido un marco de trabajo claro y sistemático para asegurar que la opinión de los ciudadanos y usuarios se convierta en un insumo estratégico para la mejora continua de los servicios. La integración de buzones físicos de sugerencias, plataformas digitales y redes sociales garantiza la accesibilidad y diversidad de canales de participación, permitiendo a los usuarios expresar ideas, inquietudes y aportes de manera ágil y directa. Se establece un protocolo institucional para sistematizar la información recibida, evaluarla semanalmente y transformarla en insumos para la mejora continua de los servicios y atención al usuario. Evidencias: • Buzón de quejas y sugerencias • Reporte de quejas y sugerencias del ciudadano • Informe de satisfacción de usuarios 202 • Portal institucional	
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.	El Ministerio de Agricultura desarrolla una gestión eficaz de las expectativas de los ciudadanos y usuarios, garantizando que conozcan de manera clara los servicios disponibles, los procedimientos asociados y los estándares de calidad que los rigen. Esta práctica fortalece la transparencia, la confianza ciudadana y la satisfacción con los servicios ofrecidos.	

	Para lograrlo, se implementan herramientas y mecanismos que facilitan la comunicación directa y comprensible, entre los cuales se destacan: • Catálogo de servicios, que detalla los trámites, programas y servicios ofrecidos por la institución, incluyendo objetivos, requisitos, plazos y responsables. • Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano, que establecen los compromisos institucionales respecto a la calidad, tiempos de respuesta y estándares de atención, permitiendo a los usuarios conocer sus derechos y los niveles de servicio que pueden esperar. • Medios de comunicación institucionales, incluyendo plataformas digitales, canales de atención presencial y medios impresos, que permiten difundir información actualizada y accesible sobre los servicios. Asimismo, la institución promueve la retroalimentación continua, integrando los comentarios y sugerencias de los usuarios para ajustar los servicios a sus necesidades y mejorar los estándares de calidad. De esta manera, la gestión de expectativas se convierte en un componente estratégico para fortalecer la satisfacción ciudadana, la eficiencia operativa y la legitimidad institucional. Evidencias: • Brochure de la carta compromiso al ciudadano • Portal institucional/ servicios • Portal institucional/carta compromiso	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) 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.	El Ministerio de Agricultura ha establecido un marco sólido de gestión financiera estratégica, asegurando que la asignación y ejecución de recursos estén plenamente alineadas con los objetivos institucionales. La formulación, ejecución y control del presupuesto general se realizan de manera transparente, eficiente y conforme a la Ley Orgánica de Presupuesto No. 423-06, garantizando la correcta utilización de los recursos públicos y la rendición de cuentas ante la ciudadanía. Se evidencia, mediante su Estructura Programática, la alineación efectiva entre los objetivos de su Planificación Estratégica Institucional (PEI) 2025-2028 y el Plan Operativo Anual (POA) 2025 con la gestión financiera del presupuesto asignado. Esta integración asegura que los recursos públicos se orienten de manera eficiente y estratégica hacia el cumplimiento de las prioridades institucionales. En consecuencia, la alineación de la gestión financiera con la planificación estratégica asegura que los recursos disponibles se utilicen de manera efectiva, promoviendo el desarrollo sostenible del sector agropecuario y el cumplimiento de los objetivos institucionales.	

	Evidencias: • Estructura programática 2025 • Presupuesto institucional aprobado • Plan Estratégico Institucional 2025-2028 • Plan Operativo Anual (POA) alineado con el presupuesto. • Informe de ejecución presupuestaria trimestral • Portal institucional del MARD • Reporte trimestral del Indicador Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) • Evaluación de Desempeño Institucional (EDI)	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El Ministerio de Agricultura, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, integra a la planificación operativa la identificación de riesgos asociados a los productos y actividades mediante una matriz específica, que permite determinar posibles impactos y establecer acciones preventivas y correctivas para mitigarlos. Esta metodología asegura que la gestión de riesgos sea sistemática y esté alineada con la planificación estratégica y operativa de la institución. Con base en las directrices de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), el Ministerio formula un presupuesto que integra objetivos financieros y no financieros, garantizando la eficiencia en el uso de los recursos públicos y la orientación de la inversión hacia programas de impacto estratégico, como el desarrollo agrícola, la sostenibilidad rural y el fortalecimiento institucional. Para dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos y la correcta ejecución presupuestaria, se	

	elaboran informes trimestrales de los programas y productos, que incluyen: • Evaluación de la ejecución financiera y programática de productos terminales e intermedios. • Identificación de riesgos y causas de desviaciones. • Acciones implementadas para alcanzar logros y medidas correctivas necesarias para encaminar los resultados. Estos informes permiten mantener la alineación entre la planificación, la ejecución presupuestaria y las metas establecidas, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficaz y transparente. Como parte del proceso de gestión de riesgos, se realizan reuniones periódicas con la participación de la Dirección de Planificación y Desarrollo, el Departamento de Compras y Contrataciones y la Dirección Financiera, con el objetivo de identificar, analizar y priorizar los riesgos asociados a la ejecución presupuestaria y la gestión de recursos, considerando tanto factores internos como externos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este enfoque integral fortalece la gestión financiera estratégica, la transparencia, la rendición de cuentas y la efectividad en la consecución de los objetivos institucionales del Ministerio de Agricultura. Evidencias: • Plan Operativo Anual 2025 • Plan Estratégico Institucional 2025-2028	
--	--	--

	• Matriz para la valoración y administración de riesgos (VAR). • SIGEF • Captura del Portal Transparencia publicaciones sobre ejecución presupuestaria • Informes físicos financieros • Presupuesto aprobado del MARD 2025	
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.	El Ministerio de Agricultura garantiza la transparencia financiera y presupuestaria mediante la publicación periódica del presupuesto aprobado, su ejecución, los informes de calidad del gasto y los actos administrativos vinculados a la gestión de los recursos públicos. Esta información se pone a disposición de manera accesible y oportuna a través de plataformas oficiales, incluyendo el portal de transparencia y el sistema de datos abiertos, facilitando el acceso a la ciudadanía. De este modo, tanto la población como las partes interesadas pueden conocer de forma clara, oportuna y verificable cómo se administran los fondos públicos, lo que promueve la rendición de cuentas, el control social y el fortalecimiento de la confianza en la gestión financiera institucional. Asimismo, este enfoque contribuye a mejorar la eficiencia y efectividad en la asignación de los recursos, asegurando que la inversión pública esté alineada con los objetivos estratégicos del Ministerio de Agricultura. Evidencias: • Presupuesto aprobado 2025	

	• Captura del Portal Transparencia publicaciones sobre ejecución presupuestaria. • Portal de transparencia del MARD • Informe mensual de ejecución financiera • Índice de Gestión Presupuestaria-EDI • NOBACI	
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).	El Ministerio de Agricultura gestiona sus procesos financieros y contables de acuerdo con las directrices establecidas por los órganos rectores, generando los análisis y estados financieros que aseguran el control de las finanzas y su uso racional, ello se refleja en los reportes de ejecución financiera. Así mismo se implementan mecanismos de control interno y evaluación continua, que incluyen revisiones periódicas del gasto, auditorías internas y externas, y el monitoreo de indicadores financieros y programáticos. Estos procesos permiten detectar desviaciones, identificar oportunidades de mejora y aplicar medidas correctivas de manera oportuna. Evidencias: • Estados financieros del ministerio. • Portal de transparencia del MARD • Resultados de SISCOMPRAS T4-2025 • Sistema Integrado de Gestión Financiera-SIGEF	
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.).	El Ministerio de Agricultura fortalece sus sistemas de planificación mediante la implementación y uso continuo del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), el cual es utilizado en estricto cumplimiento de los lineamientos establecidos por	

	la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), como órgano rector en materia presupuestaria, garantizando la coherencia entre la planificación institucional, la programación del gasto y la ejecución financiera. En materia de planificación, la institución articula su accionar a través de instrumentos estratégicos y operativos, como el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), los cuales permiten establecer prioridades, metas e indicadores alineados con las políticas públicas del sector agropecuario. Asimismo, se promueve la adopción de presupuestos plurianuales, que facilitan una visión de mediano plazo para la sostenibilidad de los programas y proyectos institucionales. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028 • Plan Operativo Anual 2025 • Presupuesto plurianual • Presupuesto aprobado • Ejecución presupuestaria enero-diciembre 2025 • Captura de pantalla del SIGEF • Portal institucional	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	En el Ministerio de Agricultura, las responsabilidades financieras se encuentran claramente definidas, con el propósito de garantizar un control financiero centralizado, efectivo y transparente. Esta definición precisa de funciones permite que cada unidad organizativa de cada unidad organizativa conozca su rol en la gestión de los recursos, asegurando una adecuada ejecución presupuestaria.	

	Evidencias: • Manual de organización y funciones del MA • Estructura Orgánica aprobada por el Ministerio de Administración Pública	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) 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.	El Ministerio de Agricultura cuenta con el Sistema de Información Agropecuaria (SIDIAGRO), el cual contribuye al cumplimiento de este objetivo al permitir la gestión, almacenamiento, procesamiento y análisis de información relevante del sector agropecuario. A través de este sistema se facilita la recopilación y disponibilidad de datos, así como la generación, difusión y aprovechamiento del conocimiento institucional. Asimismo, apoya la toma de decisiones basada en evidencia, fortalece la continuidad operativa y favorece la resiliencia y capacidad de adaptación de la organización. Adicionalmente, para el manejo de la comunicación interna y externa, se dispone del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), el cual permite administrar, almacenar, resguardar y recuperar la información y el conocimiento institucional de manera organizada y segura. Este sistema contribuye al control de las comunicaciones, la trazabilidad de los documentos, la generación de estadísticas y la localización precisa de cada	

	comunicación dentro de la institución, fortaleciendo así la eficiencia administrativa y la transparencia en los procesos. Evidencia: • Captura de pantalla del Sistema del TRANSDOC • Captura de pantalla del Sistema SIDIAGRO	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	El Ministerio de Agricultura garantiza que la información externa sea recopilada, procesada y almacenada de manera eficiente a través del Sistema Digital de Información Agropecuaria (SIDIAGRO), en el cual se registra, organiza y gestiona información relevante del sector agropecuario, facilitando su análisis y contribuyendo a una toma de decisiones más oportuna y fundamentada. Evidencias: • Portal institucional • Captura de pantalla del sistema SIDIAGRO	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El Ministerio de Agricultura aprovecha las oportunidades que ofrece la transformación digital para fortalecer el conocimiento de sus colaboradores en beneficio de la institución. Como muestra de ello, se han desarrollado diversas iniciativas de capacitación y sensibilización en áreas tecnológicas clave, tales como administración de <i>Windows Server</i>, soporte técnico TIC, uso de la plataforma <i>Moodle</i>, <i>Microsoft PowerPoint</i> y programación web <i>back-end</i> en PHP, entre otras. Estas acciones están	

	orientadas a fortalecer las competencias del personal, especialmente en la protección de datos y el uso eficiente de los recursos tecnológicos. Adicionalmente, la institución cuenta con la plataforma digital de información agropecuaria denominada SIDIAGRO, a través de la cual se mantienen actualizados los datos de la producción nacional y el estado de las cosechas en tiempo real, mediante monitoreo continuo con apoyo de tecnología satelital. Esta herramienta fortalece la toma de decisiones basadas en información oportuna y precisa, contribuyendo a una mejor planificación y gestión del sector agropecuario. De igual forma, se emplean tecnologías innovadoras como drones para el monitoreo de cultivos, especialmente en la producción de arroz, lo que permite un seguimiento más detallado del estado de los terrenos, la identificación temprana de riesgos y la optimización de las prácticas agrícolas. Se implementan herramientas tecnológicas como la firma digital, <i>Microsoft Teams</i> y el correo electrónico institucional, las cuales fortalecen la gestión de la comunicación, la trazabilidad de los documentos y la eficiencia de los procesos administrativos. Evidencias: • Portal institucional • Captura del sistema de información digital SIDIAGRO • Plan de capacitación 2025 • Ejecución del plan de capacitación • Plataforma digital de la firma GOB • Comunicaciones firmadas digitalmente	
--	--	--

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	El Ministerio de Agricultura firmó un acuerdo de cooperación técnica con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), orientado a fortalecer la conectividad, la infraestructura tecnológica y la implementación de servicios digitales en beneficio del sector agropecuario nacional. Este acuerdo representa un paso fundamental en la articulación interinstitucional para la transformación digital, promoviendo la inclusión tecnológica, la optimización de los recursos y la mejora de la conectividad en las oficinas regionales del Ministerio. Asimismo, la institución ha desarrollado iniciativas de colaboración con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), dirigidas a impulsar la modernización de los servicios públicos, la interoperabilidad entre sistemas y la implementación de soluciones digitales innovadoras. Estas acciones fortalecen la capacidad institucional para ofrecer servicios más eficientes, transparentes y accesibles a la ciudadanía. Adicionalmente, la institución promueve la incorporación de jóvenes talentos a través de programas de pasantías, los cuales contribuyen al fortalecimiento del capital humano. Estas iniciativas facilitan el intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas en la gestión institucional, al tiempo que impulsan el desarrollo de competencias en las nuevas generaciones.	

	Evidencias: • Acuerdo firmado entre el Ministerio y INDOTEL • Indicador iTICge • Listado de pasantes • Portal institucional	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El Ministerio de Agricultura asegura el monitoreo la información mediante un Sistema <i>Active Directory</i> en donde se gestionan los accesos de los usuarios vinculados a la institución. Adicional a esto, se revisa diariamente la calidad de la información y su integridad mediante el programa <i>Veeam Backup and Recovery</i>, en donde se revisa la calidad de los datos y su actualización. Evidencias: • Captura del Sistema <i>Active Directory</i> • Captura del programa <i>Veeam Backup and Recovery</i>	
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.	La institución utiliza diversas herramientas tecnológicas para centralizar, gestionar y compartir información, fortaleciendo la comunicación interna y la transferencia de conocimiento entre los colaboradores. A nivel interno, dispone de un repositorio documental en el sistema TRANSDOC, el cual permite almacenar, organizar y resguardar la documentación institucional de manera segura y estructurada. Esta plataforma facilita el acceso oportuno a la información, de acuerdo con las funciones y niveles de autorización de cada	

	colaborador, contribuyendo así a una gestión más eficiente del conocimiento institucional. Asimismo, la institución desarrolla y mantiene distintos canales internos de comunicación que garantizan la difusión efectiva de información relevante. Entre estos se incluyen correos electrónicos institucionales, circulares, resoluciones administrativas, murales informativos y pantallas digitales, los cuales permiten mantener a los colaboradores informados sobre disposiciones, procesos, actividades y actualizaciones institucionales. Estos mecanismos favorecen la transparencia, fortalecen la coordinación entre las diferentes áreas y promueven una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo, la colaboración y el acceso oportuno a la información. Evidencias: • Circulares y resoluciones emitidas • Murales Informativos • Pantalla informativa • Correos electrónicos	
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.	En el Ministerio de Agricultura se identifican los datos relevantes, los cuales son publicados en el Portal de Transparencia y otras plataformas accesibles. La información se adapta a distintos públicos, promoviendo la colaboración y asegurando que los datos se mantengan actualizados y confiables.	

	Asimismo, el MARD ha implementado múltiples mecanismos de atención dirigidos a ciudadanos y partes interesadas, a través del Departamento de Acceso a la Información. Entre estos se incluyen los portales SAIP y 311, los cuales facilitan la comunicación directa, la recepción de solicitudes y consultas, así como la prestación de servicios de manera eficiente y transparente. A nivel interno, la institución dispone de un repositorio documental en el TRANSDOC, el cual centraliza la información y los documentos institucionales, facilitando su acceso a todos los colaboradores según sus funciones y niveles de autorización. Este sistema permite organizar, clasificar y resguardar los documentos de manera segura, asegurando la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información para la toma de decisiones y la gestión eficiente de los procesos internos. En conjunto, estas iniciativas fortalecen la gestión de la información tanto interna como externa, promoviendo la transparencia, la eficiencia institucional y el acceso oportuno al conocimiento. Evidencia: • Captura del Portal de Transparencia • Captura del Portal SAIP y 311 • Captura del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC)	
--	---	--

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 asegura el conocimiento clave explícito e implícito de los empleados que dejan de laborar en la institución.
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se alcanzaron avances significativos en la implementación del Sistema Digital de Información Agropecuaria (SIDIAGRO), Registro de Importadores de Productos Agropecuarios (RIMPA) consolidándose como la principal plataforma tecnológica del Ministerio de Agricultura. A través de esta herramienta, se han digitalizado diversos procesos en las distintas direcciones y departamentos de la institución, permitiendo una gestión más eficiente, segura y transparente de la información agropecuaria. Estas iniciativas han contribuido a mejorar los flujos de trabajo internos, reducir los tiempos de respuesta y facilitar el acceso a información técnica y productiva del sector. De igual manera, se mantuvo una colaboración activa con la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) y con el Proyecto de Agricultura Resiliente y Gestión Integrada de Recursos Hídricos, fortaleciendo las capacidades institucionales en materia de digitalización y gestión de datos agropecuarios. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028 • Plan Operativo Anual 2025	

	• Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025 • Memoria Institucional 2025 • Captura de pantalla del SIDIAGRO • Captura de pantalla del Registro de Importadores de Productos Agropecuarios (RIMPA)	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	En el Ministerio de Agricultura (MARD) se da seguimiento continuo al desempeño de las tecnologías implementadas, con el objetivo de garantizar su costo-efectividad y su contribución al logro de los objetivos institucionales, especialmente en la mejora de los procesos, la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos al sector agropecuario. Se han implementado indicadores que permiten medir el tiempo de retorno de la inversión (ROI) de las soluciones tecnológicas, considerando variables como reducción de costos operativos, optimización de recursos y aumento de la productividad. Evidencias: • Informe sobre el uso de la tecnología y su impacto en la institución. • Captura del sistema de Información digital (TRANSDOC) • Captura de sistema AVACOMP • Captura de sistema SIGEF • Captura del SUGEF	

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.).	El Ministerio de Agricultura (MARD) puede lograr este objetivo mediante un enfoque estructurado basado en innovación, evaluación y adopción progresiva de tecnologías, se evidencia la automatización, digitalización de formularios y procesos en el sistema de información agropecuaria SIDIAGRO). En la institución se identificó e implementó en el sistema de AVACOMP un proceso de solicitud de cartas de ruta como una herramienta tecnológica orientada a fortalecer las capacidades del personal. En este sentido, se llevó a cabo un proceso de capacitación dirigido tanto al personal técnico como administrativo, con el objetivo de garantizar el uso adecuado de la plataforma y optimizar su aprovechamiento en las labores institucionales. Adicionalmente se mantuvo una colaboración activa con la FAO y con el Proyecto Agricultura Resiliente y Gestión Integrada de Recursos Hídricos, fortaleciendo las capacidades institucionales en materia de digitalización y gestión de datos agropecuarios. Evidencias: • Captura de pantalla del sistema (SIDIAGRO) • Captura de pantalla del sistema AVACOMP • Captura Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC. • Memoria institucional 2025 • Plan Operativo Anual 2025	
---	--	--

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.	El Ministerio de Agricultura evidencia el uso de uso de plataformas en la nube como OneDrive, donde se almacena, comparte y edita información en tiempo real, permitiendo la colaboración entre distintas áreas sin importar la ubicación física. A través de esta plataforma, el personal puede compartir, editar y actualizar documentos de manera simultánea, facilitando el trabajo en equipo, la comunicación eficiente y la optimización de los procesos internos. En segundo lugar, con el uso de herramientas de comunicación y trabajo colaborativo como Microsoft <i>Teams</i>, que facilitan reuniones virtuales, intercambio de ideas, coordinación de proyectos y toma de decisiones más ágil. Evidencias: • Captura de plataforma <i>Onedrive</i> • <i>Microsoft Teams</i>	
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.	El Ministerio de Agricultura cuenta con la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) como una aplicación en línea que facilita el acceso a los servicios institucionales, permitiendo a los usuarios gestionar trámites de manera más ágil, eficiente y transparente. Esta plataforma contribuye a la simplificación de procesos, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la calidad de la atención brindada. De igual forma, la institución dispone de espacios virtuales para la recepción de quejas, sugerencias y solicitudes de información, lo que fortalece la	No se evidencia la implementación de formularios digitalizados orientados a la mejora de los servicios institucionales.

	comunicación con los distintos grupos de interés y promueve la transparencia en la gestión pública. Adicionalmente, se cuenta con el sistema AVACOMP, mediante el cual se gestionan de manera digital las cartas de ruta, permitiendo una mayor organización, control y seguimiento de los procesos administrativos. Esta herramienta contribuye a optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la trazabilidad de la información y fortalecer la eficiencia en la gestión documental de la institución. Evidencias: • Captura del sistema de VUCERD • Captura del portal institucional/servicios • Buzón de quejas y sugerencias • Captura del sistema de AVACOMP	
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.	En el marco del compromiso con la transparencia y la mejora continua, la Dirección de Transformación Digital ha obtenido las certificaciones NORTIC A3 y NORTIC E1, lo que reafirma la adecuada implementación de los lineamientos de gobierno electrónico establecidos por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). Estas certificaciones evidencian el cumplimiento de estándares de calidad, seguridad y buenas prácticas en la gestión de la información y los servicios digitales institucionales.	

	Evidencias: • Certificación NORTIC A3 • Certificación NORTIC E1	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	En el Ministerio de Agricultura se han ejecutado acciones formativas orientadas al fortalecimiento de las competencias digitales de los colaboradores, mediante el uso de plataformas como Moodle y diversas herramientas de trabajo colaborativo. Estas capacitaciones están diseñadas para facilitar la adaptación del personal a entornos digitales, promoviendo el uso eficiente de tecnologías para la gestión de tareas, la comunicación y el aprendizaje continuo. Asimismo, contribuyen a reducir las brechas tecnológicas existentes entre los colaboradores, asegurando una mayor equidad en el acceso y manejo de recursos digitales. Evidencias: • Plan de capacitación 2025	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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).	El Ministerio de Agricultura (MARD), a través de la Planificación Anual de Compras y Contrataciones 2025 y el Plan Operativo Anual (POA), se planifica la adecuada gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física y de los equipos institucionales, con el propósito de garantizar su óptimo funcionamiento conservación. Estas acciones contribuyen al buen estado de las instalaciones, equipos y demás recursos, asegurando así el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio. Asimismo, se realiza de manera periódica el levantamiento de las necesidades de las distintas áreas, con el fin de planificar la adquisición oportuna de equipos y fortalecer la capacidad operativa institucional. Evidencias: • Planificación Anual de Compras y Contrataciones PACC-2025 • Solicitud de equipos y mobiliarios • Plan Operativo Anual 2025 • Memoria Institucional 2025	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	El Ministerio de Agricultura garantiza condiciones de trabajo seguras y efectivas en sus instalaciones, lo cual se evidencia a través del levantamiento, evaluación y mantenimiento continuo de las mismas. Estas acciones permiten identificar oportunamente riesgos potenciales y aplicar medidas correctivas	

	que aseguren espacios adecuados, funcionales y alineados con los estándares de seguridad laboral. Asimismo, la institución cuenta con un comité mixto de seguridad y salud en el trabajo, encargado de velar por el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de prevención de riesgos laborales. Este comité desempeña un papel fundamental en la promoción de una cultura preventiva, desarrollando iniciativas de capacitación, supervisión y mejora continua, con el objetivo de proteger la integridad física y el bienestar de todos los colaboradores. Adicional a esto la institución cuenta con rampas en la entrada de sus instalaciones, garantizando la accesibilidad para personas con movilidad reducida. Estas adecuaciones forman parte del compromiso institucional con la inclusión, permitiendo que tanto empleados como ciudadanos puedan acceder de manera segura, digna y sin barreras a los servicios ofrecidos. Evidencias: • Plan de trabajo anual implementación del SISTAP. • Política de seguridad y salud en el trabajo • Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo • Minuta de reunión del comité SISTAP • Foto de entrada principal al Ministerio	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio	En el Ministerio de Agricultura se aplica la política y el procedimiento de inventario de almacén, mediante los cuales se establecen los procesos de	

sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	registro para la recepción, salida, colocación y devolución de todos los bienes adquiridos. Asimismo, garantizan que los productos sean almacenados de manera organizada, facilitando su localización y uso oportuno por parte de las diferentes áreas. De igual manera, la implementación de este procedimiento contribuye a minimizar pérdidas, evitar duplicidades y optimizar la gestión de los inventarios, fortaleciendo la eficiencia operativa y el uso responsable de los recursos institucionales. Adicional a esto, el Ministerio de Agricultura, a través del Departamento de Contabilidad en conjunto con el área de Almacén, realiza la codificación y registro de los bienes institucionales mediante el uso del Sistema de Administración de Bienes (SIAB) y el Sistema AVACOMP. Estos sistemas permiten llevar un control automatizado y detallado de los activos, garantizando la correcta identificación, ubicación y seguimiento de cada bien dentro de la institución. Asimismo, facilita los procesos de actualización de inventario, auditoría y rendición de cuentas. Evidencias: • Política y Procedimiento de inventario de almacén. • Captura de pantalla del Sistema de Administración de Bienes (SIAB). • Captura de pantalla del Sistema de AVACOMP	
---	---	--

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El Ministerio de Agricultura ha puesto a disposición sus instalaciones para atender tanto a los colaboradores como a la ciudadanía mediante jornadas de vacunación, facilitando el acceso a servicios de salud esenciales y contribuyendo al bienestar de la población. Adicionalmente, la institución promueve la participación comunitaria, a través del fomento de alianzas con organizaciones locales, juntas de vecinos y productores, fortaleciendo la interacción con la comunidad. Evidencias: • Circular de notificación de programas de vacunas. • Portal institucional/noticias	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	En el Ministerio de Agricultura se garantiza el uso eficiente de recursos energéticos mediante la implementación de medidas de ahorro de energía en oficinas e instalaciones, como iluminación LED, sistemas de climatización optimizados, mejorando el rendimiento, el confort y la eficiencia energética, reduciendo costos operativos mediante tecnología avanzada y desconexión de equipos cuando no se utilizan. Se ha implementado controles rigurosos para el suministro de combustible, con el objetivo de garantizar un uso eficiente, transparente y responsable de este recurso. Estos controles incluyen el registro detallado de la asignación controlada del combustible según las necesidades operativas y la supervisión periódica de su uso. Asimismo, se establecen mecanismos de verificación que permiten	

	identificar posibles desviaciones y asegurar el cumplimiento de las normativas internas. Evidencias: • Plan Operativo Anual 2025 • Plan Anual de Compras y Contrataciones PACC-2025 • Informe físico, fotos y video	
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).	En el Ministerio de Agricultura se garantiza la adecuada accesibilidad física a sus edificios, en atención a las necesidades y expectativas tanto de los empleados como de los ciudadanos que utilizan sus servicios. En este sentido, las instalaciones cuentan con parqueos prioritarios para personas con discapacidad y mujeres embarazadas, debidamente identificados, disponibles tanto para el personal interno como para los visitantes. Estas facilidades permiten un acceso más cómodo, seguro e inclusivo a la institución. Adicionalmente, se ha habilitado una rampa de acceso en la entrada principal, garantizando la movilidad de personas con discapacidad y promoviendo la eliminación de barreras físicas dentro de las instalaciones. Evidencias: • Plan de trabajo de implementación del SISTAP • Plan Operativo Anual 2025 • Informe físico, fotos y videos	

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: 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.	El Ministerio de Agricultura tiene identificados, mapeados y documentados todos sus procesos de manera continua, como parte de su enfoque de mejora y fortalecimiento institucional. Para ello, la institución cuenta con un mapa de procesos aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el cual se encuentra alineado a su estructura organizativa y a los lineamientos establecidos para la gestión pública. Asimismo, se lleva a cabo la documentación, revisión y actualización permanente de los procesos clave, asegurando su estandarización, eficiencia y coherencia con los objetivos institucionales. Esto permite mejorar la calidad de los servicios, optimizar los recursos y garantizar una gestión transparente y orientada a resultados. Estas acciones evidencian el compromiso del Ministerio con la mejora continua, la calidad en la gestión y el cumplimiento de las normativas vigentes en la administración pública. Evidencias: • Mapa de procesos aprobado por el MAP • Matriz de elaboración del mapa de procesos firmada y sellada.	

	• Procedimientos actualizados, firmados y socializados. • Manual de procedimientos misionales aprobado por el MAP. • Estructura y resolución de aprobación por el MAP	
Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	El Ministerio de Agricultura ha implementado distintos sistemas para gestionar procesos aprovechando las oportunidades que brinda el entorno digital, el manejo de datos y los estándares abiertos entre los cuales se puede evidenciar el Sistema Digital de Información Agropecuaria (SIDIAGRO) es una plataforma digital de transformación digital ágil y eficiente de toda la información y procesos del sector Agropecuario, manteniendo información actualizada en tiempo real de la producción nacional y el estado de las cosechas a través del monitoreo de manera continua vía satelital y se evidencia el proceso de implementación del uso de la plataforma de la firma digital FIRMAGOB, sistema para administrar el flujo de los documentos que han de ser firmados digitalmente. Se evidencia la implementación del Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC), en el cual nos permite la recepción, seguimiento y administración de grandes flujos de correspondencia externa, la elaboración y manejo de la correspondencia interna, además de la búsqueda y recuperación de la información en los archivos oficiales, incorporando rutinas de trabajo y	

	herramientas informáticas orientadas a una mayor eficiencia y seguridad en la gestión de documental. Gestionamos procesos y manejo de datos mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), el cual aporta un sistema que facilita a los ciudadanos la canalización de las solicitudes de información. Además, se ha implementado sistemas de digitalización, manejo de datos y los estándares abiertos, mediante la certificación de las Normas de Tecnologías de la Información y Comunicación (NORTIC). Evidencias: • Recertificación NORTIC A3 • Captura del Sistema Digital de Información Agropecuaria (SIDIAGRO) • Captura del Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC • Captura del Sistema Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCERD) • Captura del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP)	
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.	El Ministerio de Agricultura identifica y documenta todos los procesos clave de la organización de manera sistemática, utilizando herramientas como diagramas de flujo, lo que permite visualizar, estandarizar y optimizar cada uno de los procedimientos institucionales. Asimismo, la institución cuenta con una matriz de Valoración y Administración de Riesgos (VAR), incluidas en el Plan Operativo Anual, la cual permite	

	identificar, analizar y evaluar los riesgos relevantes que pudieran materializarse y afectar el cumplimiento de los objetivos operativos de las unidades. Adicionalmente, en el Plan Operativo Anual (POA) institucional se evidencia un apartado específico donde se incorpora la matriz de valoración de riesgos, permitiendo anticipar posibles situaciones que pudieran materializarse y afectar el cumplimiento de los objetivos operativos de las distintas unidades. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028 • Plan Operativo Anual 2025 • Matriz de valoración y administración de riesgos (VAR). • Matriz de recopilación del PEI y el POA • Procedimiento para la formulación presupuestaria • Procedimiento para la formulación del Plan Operativo Anual. • Política y procedimiento de seguimiento a la metodología de valoración y administración de riesgos.	
Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El Ministerio de Agricultura identifica a los propietarios de los procesos institucionales, es decir, a las personas responsables de gestionar, supervisar y controlar cada una de las etapas que conforman los procesos claves de la organización. Para ello, se establecen claramente los roles y responsabilidades dentro de cada proceso, asignando	

	a los propietarios la autoridad necesaria para la toma de decisiones, el seguimiento de las actividades y la implementación de mejoras. Estos responsables aseguran el cumplimiento de los procedimientos establecidos, así como la calidad y eficiencia en la ejecución de las tareas. Evidencias: • Procedimientos firmados por los responsables de cada proceso. • Estructura organizacional aprobada por el MAP	
Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	En el Ministerio de Agricultura, a través del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, se identifican y documentan los procesos institucionales con el objetivo de mejorar la eficiencia y transparencia de las operaciones. Para ello, se realizan las siguientes acciones: • Se mapean todos los procesos existentes utilizando herramientas como diagramas de flujo, lo que permite visualizar de manera clara cada actividad y su interrelación dentro de la institución. • Se documenta cada paso de los procesos, especificando los responsables, las entradas y salidas, así como las normas y lineamientos aplicables a cada actividad. • Este enfoque facilita la identificación de redundancias o pasos innecesarios, permitiendo optimizar los procedimientos y garantizar que los procesos sean más ágiles, claros y efectivos. Estas prácticas contribuyen a fortalecer la gestión por procesos, asegurar la trazabilidad de las	

	actividades y promover la mejora continua dentro del Ministerio. Evidencias: • Políticas y procedimientos institucionales aprobados con sus respectivos flujogramas.	
Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	El Ministerio de Agricultura lleva a cabo jornadas y encuentros con organismos nacionales e internacionales relevantes, orientados a la identificación e implementación de buenas prácticas que promuevan la innovación y la optimización de los procesos institucionales, de los cuales podemos mencionar: • Cooperación Alemana para el Desarrollo, GIZ, junto al Global Nature Fund, llevaron a cabo el Primer Foro Nacional de Bioinsumos, una iniciativa estratégica orientada a impulsar una agricultura más sostenible, orgánica y competitiva en el país. • Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). De igual manera, el Ministerio se encuentra en proceso de implementación de la Firma GOB, del programa Burocracia Cero y de la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de optimizar los procesos, garantizar la mejora continua y elevar los estándares de calidad en la prestación de servicios. Evidencias: • Plan de trabajo Burocracia Cero • Portal institucional/noticias	

	• Comunicación firmada digitalmente por el ministro. • Listado de participantes de capacitaciones recibidas sobre Norma ISO 9001-2015, 37001 y 37301.	
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.).	El Ministerio establece indicadores de resultados, definiendo métricas claras, medibles y relevantes, alineadas con los criterios SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido). En este sentido, se evalúan los compromisos de desempeño tanto individuales como institucionales, orientados al cumplimiento de metas previamente establecidas. Los compromisos individuales se evalúan a través del proceso de evaluación del desempeño laboral, mientras que los institucionales se miden mediante la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI). Asimismo, se realiza una evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano, a fin de monitorear la eficacia de los procesos y el cumplimiento de los compromisos asumidos. Adicionalmente, el Ministerio de Administración Pública (MAP) da seguimiento a la calidad de los servicios ofrecidos por la institución, como parte de los mecanismos de monitoreo y mejora continua. Evidencias: • Acuerdo y evaluación de desempeño laboral 2025. • Informes de seguimiento desempeño institucional (EDI) 2025	

	• Brochure de la carta compromiso al ciudadano • Captura de pantalla del SISMAP-Gestión Pública. • Captura del enlace observatorio de la calidad de los servicios públicos.	
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).	En el Ministerio de Agricultura a través de la Dirección de transformación digital se realizan actividades de seguimiento a la protección de datos. (Plan de respaldo de datos, <i>backup</i> de datos, plan de emergencias y plan de recuperación de datos). En ese mismo orden en la Dirección de Transformación Digital cuenta con un Sistema Veeam <i>Backup</i>, el cual se encarga de respaldar las informaciones de máquinas virtuales, además de ofrecer una recuperación rápida, flexible y fiable de aplicaciones y datos virtuales, simplifica la realización de las copias de los sistemas y de los datos, para ello diariamente se realiza una inspección del <i>back up</i> para asegurarse de la integridad del mismo. Evidencias: • Captura de pantalla de los reportes del Sistema de <i>Backups</i>.	

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:		
I) 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	En el Ministerio de Agricultura se involucra a los ciudadanos, clientes y grupos de interés en el diseño, prestación y mejora de los servicios y productos. Con este propósito, se realizan encuestas de	

de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	satisfacción a los usuarios para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. Asimismo, se dispone de un buzón físico para la recepción de quejas y sugerencias de los ciudadanos externos, estableciéndose un tiempo máximo de respuesta de 15 días hábiles para atender cada reclamo. Para garantizar un manejo adecuado de estos procesos, la institución cuenta con una política y un procedimiento formal para la atención de quejas, sugerencias y denuncias de los ciudadanos, asegurando la transparencia, la eficiencia y la mejora continua de los servicios. Evidencias: • Captura del buzón físico para la recepción de quejas y sugerencias. • Política y Procedimiento para la atención de quejas y sugerencias o denuncia del ciudadano	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	En el Ministerio de Agricultura se fomenta un entorno inclusivo que respeta, valora y promueve las diferencias individuales, incluyendo género, orientación sexual, raza, etnia, edad, discapacidad, religión, entre otros. Esta aproximación no solo contribuye al bienestar de las personas, sino que también permite identificar y satisfacer de manera más efectiva las necesidades y expectativas de empleados, clientes y usuarios. Para tal fin, la institución cuenta con una Unidad de Igualdad de Género (UIG), encargada de gestionar la equidad e	No se evidencia la utilización de métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.

	inclusión de género en todos los procesos institucionales. Asimismo, en el marco de la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), se incluyen indicadores relacionados con políticas transversales de género, garantizando la integración de esta perspectiva en la gestión institucional. Como parte de este enfoque, se promueven capacitaciones dirigidas a sensibilizar y fortalecer las competencias del personal en temas de equidad, diversidad e inclusión. Evidencias: • Instructivo para el monitoreo de las políticas transversales. • Informe de identificación de brechas de género • Captura de indicador de políticas transversales-EDI	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	En el Ministerio de Agricultura se fomenta un entorno inclusivo que respeta, valora y promueve las diferencias individuales, incluyendo género, orientación sexual, raza, etnia, edad, discapacidad, religión, entre otros. Esta aproximación no solo contribuye al bienestar de las personas, sino que también permite identificar y satisfacer de manera más efectiva las necesidades y expectativas de empleados, clientes y usuarios. Para tal fin, la institución cuenta con una Unidad de Igualdad de Género (UIG), encargada de gestionar la equidad e inclusión de género en todos los procesos institucionales.	

	Asimismo, en el marco de la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), se incluyen indicadores relacionados con políticas transversales de género, garantizando la integración de esta perspectiva en la gestión institucional. Como parte de este enfoque, se promueven capacitaciones dirigidas a sensibilizar y fortalecer las competencias del personal en temas de equidad, diversidad e inclusión. Evidencias: • Instructivo para el monitoreo de las políticas transversales. • Informe de identificación de brechas de género • Captura de indicador de políticas transversales-EDI	
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, tableros de anuncios en Braille y audio).	El Ministerio de Agricultura promueve la accesibilidad a sus productos y servicios mediante diversas iniciativas orientadas a facilitar el acceso de los usuarios a la información y a los trámites institucionales. En este sentido, se cuenta con la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE RD), la cual constituye una plataforma en línea que permite a los usuarios realizar gestiones de manera ágil, eficiente y sin necesidad de desplazamiento físico, fortaleciendo así la accesibilidad digital de los servicios. Adicionalmente se cuenta en el portal institucional con un menú de accesibilidad para los usuarios/clientes con discapacidad.	No se han implementado sistemas en <i>Braille</i> y audio para la accesibilidad de los productos y servicios de los usuarios/clientes con discapacidad.

	Evidencias: • Captura de pantalla de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCERD) • Portal institucional	
--	---	--

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.	El Ministerio de Agricultura coordina los procesos de importación y exportación con otras organizaciones que participan en la misma cadena de servicio, través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCERD), con la Dirección General de Aduanas, con el objetivo de agilizar y hacer más eficientes los procesos de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y clientes, garantizando que la información requerida se obtenga de manera inmediata y confiable. Evidencias: • Captura de pantalla de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCERD)	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El Ministerio de Agricultura desarrolla e implementa sistemas compartidos con otras instituciones que forman parte de la cadena de prestación de servicios, con el objetivo de facilitar el intercambio de datos y optimizar los procesos. Un ejemplo de ello es la Ventanilla Única de Comercio	

	Exterior (VUCE), plataforma que integra a diversas entidades gubernamentales y permite el acceso e intercambio de información de manera ágil, segura y confiable. A través de este sistema, se promueve la interoperabilidad entre instituciones, evitando la duplicidad de información y dando cumplimiento al principio de “una sola vez”, lo que contribuye a la simplificación de trámites y a la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y clientes. Evidencias: • Captura de pantalla de la Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCERD • Portal Único de Servicios del Gobierno Dominicano.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	En el Ministerio de Agricultura se han conformado grupos de trabajo con organizaciones y proveedores de servicios que forman parte de la cadena de prestación, con el objetivo de identificar y solucionar problemáticas de manera conjunta. Esta coordinación se evidencia a través de la creación y gestión de mesas técnicas de trabajo, articuladas con el Ministerio de la Presidencia (MINPRE), orientadas a garantizar la implementación efectiva de las prioridades gubernamentales. Dichos espacios se desarrollan en el marco de la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), permitiendo dar seguimiento a los compromisos asumidos, fortalecer la	

	coordinación interinstitucional y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios. De igual forma se crean mesas técnicas, comités o equipos interinstitucionales, en donde se definen roles, responsabilidades y normas de funcionamiento. Evidencias: • Comité de Calidad • Conformación de Comité Técnico de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) • Conformación y gestión de reuniones a nivel inter e intrasectorial para el logro de los indicadores de resultado. • Plan de Implementación EDI 2025 • Comité SISTAP	
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.	En este ámbito, se han logrado avances significativos mediante la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, a través de la cual se han compartido servicios y se han desarrollado procesos interorganizacionales en conjunto con: Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Dirección General de Aduanas, Dirección General de Control de Drogas, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, entre otras. Esta iniciativa ha permitido mejorar la coordinación interinstitucional, reducir tiempos de respuesta y optimizar la experiencia de los usuarios. Asimismo, como parte de las áreas de mejora identificadas, se está trabajando en el fortalecimiento de procesos en el marco del	

	programa Burocracia Cero. Este programa está orientado a la simplificación de trámites en los servicios públicos, con el objetivo de estandarizar y unificar los procesos. En este contexto, el Ministerio de Agricultura avanza hacia la implementación de un modelo integrado que permita establecer un único flujo de proceso para los servicios que ofrece, garantizando mayor eficiencia, transparencia y accesibilidad para los ciudadanos. Evidencias: • Captura de la Ventanilla Única de Comercio Exterior. • Captura de los servicios en el Portal Único de Servicios del Estado Dominicano.	
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.	El Ministerio de Agricultura a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCERD) cumple con el principio de acordar estándares comunes y facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, ya que integra en una sola plataforma digital a las distintas instituciones y actores involucrados en el comercio exterior. A través de este sistema, se establecen formatos y procedimientos uniformes que permiten que la información fluya de manera eficiente entre entidades públicas, empresas privadas y, en algunos casos, organizaciones de apoyo. Además, la VUCERD coordina los procesos a lo largo de toda la cadena de entrega, desde la solicitud de permisos hasta la autorización final, reduciendo duplicidades, tiempos y errores. De esta manera, promueve una	

	gestión más ágil, transparente y articulada entre los sectores público, privado y otros socios clave. Además, mediante el Sistema Digital de Información Agropecuaria (SIDIAGRO), la institución establece estándares comunes para la recolección y gestión de datos del sector, garantizando que la información sea uniforme y comparable entre distintas entidades. Asimismo, facilita el intercambio de datos entre instituciones del sector público, productores, empresas privadas y otros actores, lo que fortalece la toma de decisiones y la planificación. Igualmente, integra y pone a disposición servicios digitales que apoyan la gestión agropecuaria, como registros, monitoreo y acceso a información relevante. De esta forma, contribuye a coordinar los procesos a lo largo de la cadena productiva, promoviendo una mayor articulación entre los diferentes sectores involucrados. En conjunto, impulsa una gestión más eficiente, organizada y colaborativa. Evidencias: • Captura de la Ventanilla Única de Comercio Exterior. • Captura del Sistema Digital de Información Agropecuaria (SIDIAGRO)	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	El MARD coordina de manera constante con distintos niveles de gobierno para garantizar servicios eficientes y adaptados a las necesidades territoriales. A través de alianzas con gobiernos locales, instituciones autónomas y entidades públicas, implementa procesos conjuntos y	

	programas de alto impacto que benefician directamente a la ciudadanía. En el ámbito interinstitucional, el Ministerio de Agricultura ha trabajado de forma conjunta con entidades como: Ministerio de Administración Pública, MINPRE, Hacienda y Economía, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Relaciones Exteriores, INFOTEP, INAP, Ministerio de la Mujer, CONADIS, entre otras. Evidencias: • Captura del sistema de evaluación de desempeño institucional (EDI)/políticas transversales. • Acuerdo entre Indotel, el Ministerio de Agricultura e IICA para impulsar la digitalización agroalimentaria. • Acuerdos entre Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Agricultura.	
--	---	--

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).	El Ministerio de Agricultura, durante el período enero–diciembre de 2025, obtuvo una puntuación de 91.06 % de satisfacción general, según los resultados del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos; en comparación con los resultados de los años anteriores que se indican más de adelante: Año 2022: 100% Año 2023: 92.7%; Año: 2024: 87.6%; Al comparar los resultados, se evidencia una variación entre los tres años analizados, manteniéndose un nivel satisfactorio de los ciudadanos clientes sobre el desempeño institucional. Evidencias: • Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025. • Captura de pantalla del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.	
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).	El Ministerio de Agricultura, referente a las mediciones de sobre las orientaciones de los ciudadanos/clientes, obtuvo en el año 2025, los siguientes resultados: amabilidad/empatía 91.43%, fiabilidad y seguridad 91.4%, capacidad de respuesta 90.22% y claridad de la información facilitada con un 90.93%; en comparación con los siguientes años:	

	Año 2022: satisfacción 100%; Año 2023: amabilidad 85%; fiabilidad 90%; accesibilidad 85%; profesionalidad 85%; Año: 2024: amabilidad 89.12; accesibilidad 88.64%; fiabilidad 88.60%; profesionalidad 90.03%; elementos tangibles 87.06%. Estos resultados arrojan un impacto positivo con los tres años comparados. Evidencias: • Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2025. • Captura de la plataforma Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Durante el año 2025, el Ministerio de Agricultura aplicó la encuesta de satisfacción de usuarios, mediante la cual se obtuvo una puntuación de 91.06 % de satisfacción general. Adicionalmente, logramos alcanzar en el 2025 en el Índice de Transparencia Estandarizado (DIGEIG) una puntuación de un 96.61 de 100. En comparación con los años anteriores podemos observar lo siguiente:	

	• Año 2022: N/A; • Año 2023: 88%; Encuesta de Usuario; • Año 2024: 86.06%. Al comparar el resultado de los años anteriores, se refleja una variación en la Encuesta de Satisfacción, manteniendo una puntuación favorable en el año 2025. Evidencias: • Portal institucional/transparencia • Reporte mensual del Índice de Transparencia Estandarizado 2025 • Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2025. • Informe de Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias del Portal 311.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	El Ministerio de Agricultura, en cumplimiento de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, mantiene resultados positivos en la medición del Índice de Transparencia, monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG); siendo la puntuación del 2025 de 96.6 %, al compararlo con los siguientes años podemos reflejar un aumento satisfactorio: • Año 2022: 100%; • Año 2023: 88%;	

	• Año2024: 91.52% transparencia; NOBACI 94%. Estos resultados reflejan un alto y sostenido nivel de transparencia institucional, así como el compromiso del Ministerio con la rendición de cuentas, el acceso a la información y el fortalecimiento de la confianza ciudadana y cumplimiento de indicadores. Evidencias: • Portal institucional de transparencia • Reporte mensual del Índice de Transparencia Estandarizado	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se puede evidenciar en los resultados obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, en la cual se refleja un alto nivel de confianza por parte de los clientes o ciudadanos. Para el año 2025, se alcanzó un Índice de Satisfacción general de 91.06 %; en comparación con los siguientes años se pueden mostrar los resultados correspondientes a: • Año 2022: 100% del servicio de Exportación; • Año 2023: 92.22%; • Año 2024: 90.85.	

	Adicionalmente, se evidencian resultados positivos en la medición del Índice de Transparencia, monitoreado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): • Año 2023: 92.79%; • Año 2024: 94.10%; • Año 2025: 96.61. Mostrando una puntuación ascendente en cada periodo de evaluación. Evidencias: • Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2025. • Portal institucional/transparencia • Reporte mensual del Índice de Transparencia Estandarizado.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se puede evidenciar en el nivel de confianza hacia la organización y sus productos o servicios, que en el año 2025 se obtuvo una puntuación de 91.06 de la encuesta aplicada; comparado con los siguientes años que muestra:	

	• Año 2022: 100%; • Año 2023: 92.22%; • Año 2024: 87.14%. Manteniéndose un nivel satisfactorio de los ciudadanos/clientes respecto a los servicios/productos brindados por el MA. Evidencias: • Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2025. • SISMAP Gestión Pública. • Índice de Satisfacción Ciudadana.	
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.).	El Ministerio de Agricultura en el En el índice de satisfacción de los servicios comprometidos se obtuvo en el año 2025 un porcentaje de satisfacción de un 88.21% en la dimensión “Capacidad de Respuesta y un 91.07 % en la dimensión de Empatía. Comparado con los tres años anteriores, los resultados son los siguientes: • Año 2022: N/A; • Año 2023; 88.3%, de satisfacción; • Año 2024: 88.77%, de accesibilidad. Reflejando un aumento positivo sobre la percepción de los usuarios de los servicios del MA.	

	Evidencias: Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2025	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	En cuanto al cumplimiento con la calidad de los servicios que ofrece el Ministerio de Agricultura, durante la última revisión realizada a la Carta Compromiso al Ciudadano por el Ministerio de Administración Pública (MAP), se obtuvo un nivel de cumplimiento de 99%, en relación con los compromisos establecidos. En los siguientes años se muestran las siguientes puntuaciones: - Año 2022: N/A; - Año 2023: 85.26%; - Año 2024: 89.29%. Evidenciándose un aumento en la calidad de prestación de los servicios por el MA. Evidencias: - Informe de resultados de la carta compromiso al ciudadano del MARD 2025. - Resolución núm. 106-2025, que aprueba la Renovación de la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Agricultura (MA). - SISMAP-Gestión Pública/carta compromiso	

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	El Ministerio de Agricultura evidencia avances en la diferenciación de los servicios al atender a un público diverso en edad, género y nivel de formación. Los datos muestran que la mayor proporción de usuarios se concentra entre los 31 y 40 años (40%), predominando el sexo masculino (76.92%), mientras que el 80% cuenta con educación superior. Los resultados obtenidos en los años de referencia comparados son los siguientes: Año 2022: 1200 H; 3607 M; Año 2023: 396 H; 1044 M; Año 2024: 63 H; 234 M. Al analizar estas comparaciones se puede evidenciar el alto empoderamiento de las mujeres en las actividades agrícolas; así como también el compromiso de la institución con las políticas de equidad de género y apoyo a los sectores más vulnerables. Evidencia: • Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2025.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Al celebrar la tercera edición del Premio Nacional de Innovación Pública, el Ministerio de Agricultura recibió del Ministerio Administrativo de la Presidencia un reconocimiento por el implemento del Sistema Digital de Información Agropecuaria (SIDIAGRO). Adicionalmente, se desarrollaron	

	herramientas para el Registro de Importadores de Productos Agropecuarios (RIMPA). En comparación con los años comparados se evidencia lo siguiente: Año 2022: 100%; Año 2023: 91.49%; Año 2024: 28 unidades caninas para la inspección en los principales aeropuertos de país. Referente a este apartado, en el 2025 no hay un resultado medible, si no logros en aplicación de plataformas; los años comparados reflejan puntuaciones excelentes. Evidencias: • Captura del Sistema Digital de Información Agropecuaria. • Portal institucional/noticias	
6) Agilidad de la organización.	En el Ministerio de Agricultura, la agilidad institucional se refleja en los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos, obteniéndose un índice de satisfacción del 90.22 % en la dimensión Capacidad de Respuesta. En los años de comparación se muestra lo siguiente: Año 2022: 100%;	

	Año 2023: 91.49%; Año 2024: 91.43%. Estas comparaciones reflejas una continuidad satisfactoria en la prestación de los servicios del Ministerio. Evidencia: Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios 2025.	
7) Digitalización en la organización.	Durante el primer semestre del año 2025, la Dirección de Transformación Digital continuó impulsando el proceso de modernización tecnológica del Ministerio de Agricultura, promoviendo la eficiencia institucional y el cumplimiento de las normativas de gobierno digital a través del Sistema SIDIAGRO y el RIMPA. Relación a los años comparados, se muestra lo siguiente: Año 2022: N/A; Año 2023: N/A; Año 2024. N/A. Evidencias: - Memoria Institucional 2025 - Captura del Sistema digital de Información Agropecuaria - Captura del Sistema	

--	--	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios reflejan que el tiempo de espera en la prestación del servicio obtuvo un 90.54% de satisfacción. Comparando con los años: Año 2022: N/A; Año 2023: 91.49%; Año 2024: 93.39%. Este apartado mantiene estándares de satisfacción excelente, solo con algunas variaciones de un (1) a dos (2). Evidencias: Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios	

Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	El Ministerio de Agricultura da respuesta a las quejas y sugerencias recibidas a través de los buzones físicos y del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, las cuales deben ser atendidas en un plazo no mayor a quince (15), días laborables, en cumplimiento de los tiempos establecidos. En cuanto a los registros, a través del buzón físico de quejas y sugerencias se reportaron los siguientes datos: Enero- junio 2025: 0 queja, 1 sugerencias, Julio- diciembre 2025: 1 quejas, 0 sugerencia Por su parte, mediante la línea 311 se reportaron los siguientes datos: En el consolidado enero-diciembre del 2025, en el Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportaron ocho (08) quejas, dos (02) reclamaciones, una (1) sugerencia y cero (0) denuncias, para un total de once (11). En ese sentido, diez (10) fueron respondidas dentro del plazos establecidos de manera exitosa, quedando una pendiente por responder. Respecto a los años anteriores se muestra los siguiente: • Año 2022: N/A; • Año 2023; 1 reclamación 2 quejas, con un 100% en el tiempo de respuesta;	
---	--	--

	• Año 2024: 1 queja y 2 sugerencias. En este apartado se muestra que con relación a los años 2023;2024, hubo un ligero aumento en las quejas y en las reclamaciones por parte de los ciudadanos/clientes. Evidencias: • Informe Consolidado de las Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias del Portal 311 enero-diciembre, 2025. • Registro de quejas y sugerencias del ciudadano Enero-diciembre 2025 • Portal institucional/transparencia • Foto del buzón de quejas y sugerencias	
Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	El cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad, así como la reducción de errores en los procesos, se sustenta en las siguientes evidencias: • Registro de monitoreo y seguimiento de indicadores de desempeño: A través del SISMAP-EDI, puntuación de 87.09% en el SISMAP y un 86.47% en la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), durante el período enero–diciembre 2025. • Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios: 91.06% en el año 2025. • Evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano: En la segunda versión evaluada durante el período 2025, se obtuvo un 99%.	

	• Reportes y manejo del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 y buzones físicos: En el Sistema 311, durante el año 2025, se registraron 8 quejas, 2 reclamaciones, 1 sugerencia y 0 denuncias, para un total de 11 casos gestionados. Por su parte, en el buzón físico de quejas y sugerencias se registró 1 queja y 1 sugerencia en el mismo período. Comparando con los años anteriores, tenemos el siguiente resultado: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 89.80%, de error y 91.60% sin error; • Año 2024: 80% en cumplimiento de compromisos/estándares. En las comparaciones efectuadas con el año de referencia (2025), podemos identificar que, en cuanto al cumplimiento, nivel de error y sin error, el Ministerio ha mantenido una puntuación con pocas variaciones negativa, reflejándose el nivel de compromiso de las autoridades. Evidencias: • SIMAP-Gestión Pública • Presentación de Resultados logrados en el 2025 • Registro de quejas y sugerencias del ciudadano Enero-diciembre 2025 • Informe Trimestral de Seguimiento y Avance Plan de trabajo EDI-2025.	
--	---	--

	• Informe Consolidado de las Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias del Portal 311 enero-diciembre, 2025. • Portal institucional MARD/ Transparencia • Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2025.	
Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El Ministerio de Agricultura, en el marco del cumplimiento de los estándares de calidad, obtuvo una puntuación de 99 %, en la evaluación de la renovación de la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano. Con respecto a este apartado, en los años anteriores se puede evidenciar lo siguiente: • Año 2022: N/A; • Año 2023: Flexibilidad 88%; amabilidad 93%; accesibilidad 81%; profesionalidad 89%; • Año 2024: 88% general de la Carta Compromiso. • En la Carta Compromiso al Ciudadano, el MA, mantiene los niveles de excelencia en la prestación de los servicios a los usuarios clientes. Evidencias: • <i>Brochure</i> de la carta compromiso al ciudadano 2023-2025 • Informe de seguimiento de la carta compromiso al ciudadano. • Resolución núm. 106-2025, que aprueba la Renovación de la Segunda Versión de la Carta	

	Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Agricultura (MA).	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El Ministerio de Agricultura dispone de múltiples canales de información y comunicación, como son: El Portal Institucional, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, los buzones físicos de quejas y sugerencias, el correo electrónico institucional, la atención telefónica y las redes sociales oficiales (<i>Instagram, Facebook, Twitter, YouTube</i>. En este sentido las mediciones de 2025 arrojaron los siguientes números: 11 casos a través del Sistema 311, así como 2 interacciones mediante el buzón físico. Referente a los siguientes años, tenemos las correspondientes puntuaciones: - Año 2022: N/A; - Año 2023: Facebook con alcance de 181000; Instagram 47.1 mil; <i>You Tube</i> 877 suscriptores; Twitter 48790 seguidores; <i>Linkedin</i> 545 seguidores; - Año 2024: 7 canales de comunicación. Con respecto a este <i>item</i>, el Ministerio cuenta con una audiencia que va en aumento; así como las interacciones por las vías establecidas por Ley. Evidencias:	

	• Brochure de la carta compromiso al ciudadano 2023-2025 • Informe Consolidado de las Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias del Portal 311 enero-diciembre, 2025. • Memoria Institucional 2025 • Captura de pantalla de las redes sociales del Ministerio de Agricultura • Captura de pantalla del portal institucional	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	En el consolidado enero-diciembre del 2025, en el Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportaron 08 quejas, 02 reclamaciones, 1 sugerencia y 0 denuncias, para un total de once (11). Además, en el año 2025, en cuanto a la puntuación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), esta arrojó un 96.61. Respecto a los años anteriores, la puntuación fue la siguiente: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 5 medios de comunicación; • Año2024: 7 canales de comunicación. Se evidencia que el Ministerio ha fortalecido la disponibilidad de la información aumentado sus canales de comunicación y al mismo tiempo manteniendo los canales establecidos por Ley.	

	Evidencias: https://agricultura.gob.do/transparencia/wp-content/uploads/2026/01/I-ilovepdf_merged-42-1.pdf	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	El Ministerio de Agricultura obtuvo, en el año 2025, un promedio de un 86.47% en la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI). En ese mismo período, la institución alcanzó resultados favorables en términos de rendimiento y desempeño en los indicadores de gestión. • SISMAP Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública: 87.09% • Índice de Transparencia (SAIP): 96.61% • Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 69% • NOBACI (ICI): 88.58% • Indicador de uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) 87.32% • Índice del uso TIC (ITICGE) 57.34% • Políticas Transversales: 88.23% • Índice de cumplimiento (IPI): 99.97% • Índice de Progreso Sectorial (IPS): 77.52%. Con respecto a los a los anteriores, las mediciones arrojaron las siguientes puntuaciones: • Año 2022: N/A; • Año 2023: Metas presidenciales 100%; Obras 100%; SISMAP 79.71%NOBACI 91% • Transparencia 92%; cumplimiento de la Ley 200-04 92%; Transparencia 89% y Compras y Contrataciones 94%;	

	• Año 2024: SISMAP 85.05; Compras 80.44%; Cumplimiento 88.48%; NOBACI 94% y EDI 100%. Estos resultados comparados evidencian el compromiso de la institución con el rendimiento y cumplimiento de los indicadores de gestión. Evidencias: • Captura de pantalla de resultado de indicadores • Matriz de seguimiento indicadores de procesos y resultados. • Memoria Institucional 2025 • Informe trimestral de seguimiento al POA • Plan Operativo Anual 2025	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	El Departamento de Acceso a la Información, conforme a lo establecido en la Resolución DIGEIG 002-2021, que crea el Portal Único de Transparencia. En cumplimiento de esta normativa, la institución ha alcanzado una calificación de 96.61. Al realizar la comparación correspondiente a los años anteriores se puede evidenciar lo siguiente: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 92.79; • Año 2024: 94.10. Estos datos evidencian un trabajo arduo y comprometido por la OAI para cumplir con las directrices emanadas de la DIGEIG.	

	Evidencias: • https://agricultura.gob.do/transparencia/categoria/indice-de-transparencia-estandarizado/ • Informes evaluaciones DIGEIG 2025	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El MARD cuenta con el horario establecido para el sector público dominicano de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., De acuerdo con la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2025, el Índice de Satisfacción arrojó un 91.33% en la Dimensión correspondiente al horario de atención al público. Para los años anteriores se reflejan los siguientes datos: Año 2022: N/A; Año 2023; N/A; Año 2024: N/A. Este apartado no registra datos en los años de comparación con el 2025, pero se puede evidenciar un índice de satisfacción excelente en la primera encuesta aplicada. Evidencia: • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2025.	

6) Tiempo de espera.	De acuerdo con los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2025, el Índice de Satisfacción es de 90.54 % en la Dimensión correspondiente al Tiempo de Espera para ser Atendido. Comparando con los años de referencia se puede evidenciar lo siguiente: • Año 2022: N/A; • Año 2023; N/A; • Año 2024: N/A. Este apartado no registra datos en los años de comparación con el 2025, pero se puede evidenciar un índice de satisfacción excelente en la primera encuesta aplicada. Evidencia: • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2025.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	De acuerdo con los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2025, el Índice de Satisfacción en esta Dimensión es de un 90.13 %. En los años anteriores: • Año 2022: N/A; • Año;2023; 81.75;	

	• Año 2024: 90.56. En relación con los tres años comparados se puede reflejar una constante en la calidad de los servicios prestado. Evidencias: • Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios públicos 2025.	
8) Costo de los servicios.	El Ministerio de Agricultura publica en su página web institucional los costos de todos sus servicios, así como las resoluciones administrativas de las cuales estos se derivan. Para el año 2025, de un total de 18 servicios ofrecidos por la institución, 8 requieren costos de solicitud y/o entrega, mientras que los 10 restantes son gratuitos. Evidencias: • https://agricultura.gob.do/servicio/ • Portal de transparencia resoluciones emitidas 2025-2026	No se evidencian resultados de medición de la satisfacción en relación con el costo de los servicios.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Referente a la disponibilidad de información en la Carta Compromiso al Ciudadano, se registra un cumplimiento del 99 %, el Catálogo de Servicios, con 18 servicios publicados, y la Ventanilla Única de Comercio Exterior, disponibles 36 servicios. Años comparados: • Año 2022: N/A;	

	• Año 2023; 3 servicios disponibles; • Año 2024: N/A. Se puede evidenciar que el año 2025 fue satisfactorio para la institución alcanzando números impactante, respecto a la disponibilidad de información. Evidencias: • https://vucerd.gob.do/de-inter%C3%A9s/procedimientos/ • https://agricultura.gob.do/servicio/ • https://www.gob.do/ Portal de Servicios del Gobierno Dominicano • Resolución núm. 106-2025, que aprueba la Renovación de la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Agricultura (MA). • Brochure Carta Compromiso	
--	---	--

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 evidencia resultados o grado de implicación de los grupos de interés de la institución.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se recibieron en el año 2025, (1) queja y (1) sugerencia, las cuales fueron respondidas en el tiempo establecido con un cumplimiento de repuesta de un 100% .	

	En el trimestre enero-marzo del 2025, en el Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportó una (1) queja. Fue respondida en el plazo establecido. En el trimestre abril-junio 2025 se reportaron (2) quejas y una (1) reclamación, las cuales fueron enviadas a los departamentos correspondientes. En el trimestre julio-septiembre del 2025, en el Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportaron tres (3) quejas y una (1) sugerencia. Fueron enviadas a los departamentos correspondientes y se le dio respuesta. En el trimestre octubre-diciembre del 2025, en el Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportaron cuatro (4) quejas y una (1) reclamación. Fueron enviadas a los departamentos correspondientes. Referente a los años comparados se puede evidenciar lo siguiente: • Año 2022: 2 buzones; • Año 2023: 2 buzones; 1 reclamación;2 quejas; • Año2024: 4 quejas;2 sugerencias. Respecto a buzones, quejas y sugerencias, las mediciones reflejan variaciones de una y otra, en los años comparados, pero siempre manteniendo el cumplimiento de dar la debida respuesta.	
--	--	--

	Evidencias: • Informe de Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias del Portal 311 enero-marzo, 2025. • Informe de Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias del Portal 311 abril-junio, 2025. • Informe de Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias del Portal 311 julio-septiembre, 2025. • Informe de Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias del Portal 311 octubre-diciembre, 2025. • Informe de quejas y sugerencias reportadas periodo 2025	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se dispone de mecanismos o indicadores definidos para medir el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores en la atención a ciudadanos/clientes.
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).	En el año 2025, el Ministerio de Agricultura obtuvo las siguientes puntuaciones en los tres indicadores asociados a la Política Transversal de Género en la plataforma EDI: • Arquitectura Institucional para la Inclusión del Enfoque de Género: 85 puntos. • Generación de Capacidades Para la Inclusión del Enfoque de Género en las Políticas Públicas: 20 puntos. • • Inclusión del Enfoque de Género en las Políticas Públicas: 20 puntos.	

	Años anteriores: • Año 2022: 1200 H; 3607 M, beneficiados con capacitación; • Año 2023: N/A; • Año 2024: 63 H; 234 M, beneficiados. Se evidencia un alto compromiso con la equidad de genero y a la vez el empoderamiento de las mujeres en las actividades agropecuaria. Evidencia: • Captura de pantalla de los resultado y evidencias cargadas en plataforma EDI.	
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.	Esto se puede evidenciar en reuniones que se han realizado con varios sectores y actores del sector agropecuario (5) grupos de interés, tales como: • Comisión Nacional Arroceras. • ADOPLATANO. • Reuniones con productores de todo el país. • Representantes del sector avícola nacional. • Asociación de Profesionales Agropecuario. Años anteriores: • Año 2022: N/A; • Año 2023: N/A; • Año 2024: N/A.	

	Este apartado muestra una medición del año 2025, referente a la participación de los grupos de interés, reflejando un alto interés de dialogo del MA. Evidencias: • Portal institucional	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	El Ministerio cuenta con 3 servicios en la Plataforma VUCERD; el Sistema Nacional de Atención Ciudadana Línea-311 canal oficial del Gobierno dominicano y otros gobiernos locales para que los ciudadanos presenten quejas, denuncias, reclamaciones o sugerencias sobre servicios públicos de forma gratuita. • Año 2022: N/A; • Año 2023; 69.58 acceso y un 86.5 en flujo de la información; • Año 2024: 100% en datos abiertos SAIP 100%; EDI100%. El aspecto participación ciudadana, el MA, refleja una participación aceptable en cuanto a acceso y flujo continuo de información.	

	Evidencias: • Portal Institucional/Transparencia • Buzones de quejas y sugerencias • Redes sociales del Ministerio	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Durante el período de enero a diciembre de 2025, el Ministerio de Agricultura fue evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental en la medición del Portal de Transparencia, en cumplimiento de la Ley No. 200-04, arrojando las siguientes calificaciones: En enero 94.18, en febrero 96.04, en marzo 97.25, en abril 96.31, en mayo 96.68, en junio 95.71, en julio 95.73, en agosto 97.94, en septiembre 92.64, en octubre 93.60, en noviembre 97.28 y en diciembre 96.61. • Año 2022: N/A; • Año 2023: 89. %; • Año 2024: SISCOMPRAS 88.44%; IGP 67.65%; SISMAP 85%. Los datos arrojados mediante la comparación del 2025 con los años anteriores muestran una valoración positiva y ascendente en cuanto a la transparencia de las informaciones. Evidencias: • Memoria institucional • Portal institucional/transparencia	

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)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	En el Ministerio de Agricultura medimos la percepción global de los grupos de interés (colaboradores), respecto a la imagen y rendimiento general de la organización, a través de la Encuesta de Clima y Organizacional, mediante el Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP), obteniendo un 79% de satisfacción general, según la percepción de los colaboradores. Las evidencias de los años anteriores arrojan los siguientes datos: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 84.14%; • Año 2024: 84%. Se refleja una disminución en la satisfacción en el año 2025 de los usuarios /clientes, respecto al periodo 2023-2024. Evidencias: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	

	• SISMAP Gestión Pública • Certificación de encuesta clima laboral 2025	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En el Ministerio de Agricultura se evaluó la percepción de los colaboradores respecto al nivel de involucramiento en la toma de decisiones, obteniéndose en la Encuesta de Clima Organizacional un 88.73% de satisfacción general en los componentes de liderazgo y participación. De igual manera, la medición sobre el conocimiento de la misión, visión y valores institucionales evidenció que el 88% de los colaboradores se identifican con la institución y sus valores. Años anteriores: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 91.26% liderazgo y participación; 87.62, conocimiento de misión, visión y valores; • Año 2024: 96.99% satisfacción general; 93.14% identidad con la institución. Se muestra un avance positivo para la institución en cuanto al involucramiento de las personas. Evidencias: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025 • SISMAP Gestión Pública	

	• Certificación de encuesta clima laboral 2025	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	En el Ministerio de Agricultura, la participación de un 84.67%, en cuanto a la participación de los colaboradores en actividades de mejora. Respecto a los años comparados: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 87.68%, liderazgo y la participación un 91.26 y 89.8% trabajo en equipo; • Año 2024: 93.9% general. Evidencias: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025 • SISMAP-Gestión Pública. • Certificación de encuesta clima laboral 2025	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	En el Ministerio de Agricultura se evidencia, a través de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral, que el 88% de los colaboradores conoce y se identifica plenamente con la misión, visión y valores institucionales. Asimismo, en la Dimensión de Austeridad y Combate a la Corrupción se registró un 80.91% de satisfacción general. Referente a los años anteriores:	

	• Año2022: N/A; • Año 2023: 88.08 en resolución de conflictos de interés; • Año 2024: 93.99%. Se mantiene el nivel positivo, en cuanto a este apartado. Evidencias: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025 • SISMAP Gestión Pública • Certificación de encuesta clima laboral 2025 • Buzón físico de denuncia ciudadana	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	En el Ministerio de Agricultura se evalúan los procesos de comunicación, consulta y diálogo a través de la Encuesta de Clima laboral, obteniéndose un 87.27% de satisfacción por parte de los colaboradores en los aspectos de comunicación informativa, afectiva, colaborativa y estratégica, los cuales se encuentran alineados con la Misión institucional. Referente a los años anteriores: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 82.52%; • Año 2024: 95.8%.	

	Se mantiene el mecanismo de retroalimentación en la encuesta sistemática del personal. Evidencias: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025 • SISMAP Gestión Pública	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia mediciones de la responsabilidad social.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	En el Ministerio de Agricultura se evidencia, mediante los resultados de la Encuesta de Clima Laboral, en la Dimensión Mejora y Cambio obtuvo un 76% del año 2025. En comparación con los siguientes años: • Año 2022:87.68%; • Año 2023: N/A; • Año 2024: 93.9%. En el 2025 el cambio y la mejora disminuyo con relación a los años 2022-2024. Asimismo, durante el año 2025 se avanzó en la implementación de plataformas digitales, tales como el Registro Único del Productor y el SIGERD Agropecuario, fortaleciendo los procesos institucionales y la transformación digital del sector.	

	Evidencias: Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	En el Ministerio de Agricultura se evidencia que la Dimensión Uso de la Tecnología obtuvo un 79% de valoración positiva en la Encuesta de Clima 2025. Asimismo, se logró una reducción del 30% del uso del papel y un 85.45 a nivel general. Comparación de los siguientes años: - Año 2022: N/A; - Año 2023: 84.61%; - Año 2024: 88.93%. Ligera variación con respecto a los años comparados. Evidencia: - Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
9) La agilidad de la organización.	El Ministerio de Agricultura evidencia, mediante los resultados de la Encuesta de Clima Laboral, que la Dimensión Enfoque a Resultados y Productividad presentó un 74% de valoración positiva. Referente a los años comparados, se muestra la siguiente información:	

	• Año 2022: 84.61%; • Año 2023: 88.58%; • Año 2024: 90.42%. Observando una significativa disminución en la puntuación del 2025, respecto a los años anteriores. Evidencias: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
--	---	--

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:		
I) 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.	El Ministerio de Agricultura, a través de los resultados de la Encuesta de Clima 2025, obtuvo en la Dimensión Liderazgo y Participación un 78% de valoración. Asimismo, una alineación efectiva, entre la dirección superior, el PEI 2025–2028 y las metas del PNPSP, con un 99.97% de cumplimiento en las Evaluaciones del Desempeño, correspondientes al año 2025. En comparación con los años anteriores, estos son los datos obtenidos:	

	• Año 2022: N/A; • Año 2023 82.52% comunicación; 92.20% liderazgo; 89.82% productividad; • Año 2024: 96.54% liderazgo y participación. Por parte del Ministerio se mantiene una alta capacidad de dirección en los mandos altos y medios Evidencia: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El Ministerio de Agricultura, evidencia los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2025, que el 86.21% de los colaboradores manifestó una percepción favorable respecto a la Dimensión Normatividad. Respecto a la comparación con los años siguiente, reflejan: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 88.58%; • Año 2024: 94.65%. Se mantiene la calidad en el diseño y gestión de los distintos procesos.	

	Evidencias: Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		No se evidencia medición con respecto al reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.
4) La gestión del conocimiento.	Se gestiona el conocimiento a través de capacitaciones, arrojando resultados en la Encuesta de Clima 2025 el 86.3% satisfecho y el 13.17% no está satisfecho. Los años anteriores muestran los siguientes resultados: - Año 2022: N/A; - Año 2023: 88.52% capacitación; - Año 2024: 96.99%. Se gestiona el conocimiento de manera continua. Evidencia: - Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	El Ministerio de Agricultura evidencia, a partir de los resultados de la Encuesta de Clima 2025, que la Dimensión Comunicación obtuvo un 72% de valoración positiva.	

	Comparado con los siguientes años: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 88.52%; • Año 2024: 95.89%. Se evidencia una disminución en el año 2025, respecto a los de referencia. Evidencia: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El Ministerio de Agricultura evidencian una alta proporción de cumplimiento de los criterios establecidos: 7,560 empleados (94.5%) alcanzaron o superaron el puntaje requerido para recibir el incentivo anual por desempeño, mientras que 440 empleados (5.5%) no obtuvieron la calificación mínima. Años anteriores: • Año 2022: N/A; • Año 2023: N/A; • Año 2024: 86.28%. Respecto a los dos años comparado, se mantiene un ascenso de alcance y calidad en el esfuerzo individual y en equipo.	

	Evidencias: • Plantilla de Evaluación de Desempeño 2025. • Remisión de los resultados del acuerdo por correo.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El Ministerio de Agricultura evidencia, a partir de los resultados de la Encuesta de Clima 2025, que la dimensión Mejora y Cambio, con un 76% de valoración positiva. Años anteriores, muestran los siguientes resultados: • Años 2022: N/A; • Año 2023: 87.68%; • Año 2024: 93.9%. Se evidencia una disminución, respecto a este apartado. Evidencia: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	

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.	El Ministerio de Agricultura evidencia, a partir de los resultados de la Encuesta de Clima 2025, que la Dimensión Calidad de Vida Laboral obtuvo una valoración positiva del 81%, La valoración de los comparados es la siguiente: • Año 2022: N/A; • Año 2023: N/A; • Año 2024: 95.41%, reparto de tarea. El ambiente de trabajo sufrió una ligera disminución, respecto a los resultados del 2024. Evidencia: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El Ministerio de Agricultura evidencia, a partir de los resultados de la Encuesta de Clima 2025, que la Dimensión Balance Trabajo–Familia, obtuvo una valoración del 77%; con respecto a los años de comparación se refleja lo siguiente: • Año 2022: 84.31 flexibilidad;88.63% calidad de vida; • Año 2023: N/A;	

	• Año 2024: 81.17%. Se ha mantenido el clima favorable, respecto a la conciliación vida-trabajo. Evidencia: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El Ministerio de Agricultura evidencia, a partir de los resultados de la Encuesta de Clima 2025, que la Dimensión Equidad y Género obtuvo una valoración del 83%, reflejando una percepción favorable en materia de igualdad de oportunidades y trato justo. Referido a los años que se están comparando, los resultados son los siguientes: • Año 2022: N/A; • Año 2023: N/A; • Año 2024: 73.41%. Estos resultados arrojan una puntuación positiva en el año 2025, referente al 2024. Evidencia: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El Ministerio de Agricultura evidencia que la Dimensión Capacitación y Desarrollo obtuvo un 80% de valoración positiva en la Encuesta de Clima 2025. Asimismo, durante el período evaluado, más de 1,200 servidores participaron en procesos de capacitación. En los años anteriores podemos evidenciar las siguientes cifras: • Año 2022: N/A; • Año 2023: N/A; • Año 2024: N/A. Este apartado tiene su primer resultado en el año 2025, logrando una puntuación favorable. Evidencias: • Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025 • Memoria Institucional 2025	
--	---	--

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:		
I) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	El Ministerio de Agricultura evidencia que la Dimensión Identidad con la Institución y Valores obtuvo una valoración del 82% , reflejando un alto nivel de pertenencia y alineación del personal con los principios institucionales.	

	Respecto a los anteriores, tenemos la siguiente puntuación: - Año 2022: N/A; - Año 2023: N/A; - Año 2024: 95.80%. Evidencia: - Informe Diagnóstico de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MA-2025	
2) Motivación y empoderamiento.		No se evidencia medición con respecto a la motivación y el empoderamiento.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se evidencia medición con respecto al acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.

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.).	El Ministerio de Agricultura puede evidenciar que en el 2025 se recibieron 6 quejas y 12 sugerencia. El nivel de rotación en el 2025 alcanzó un total de 7,830 con un índice de rotación de un 6.96 %. El gráfico de absentismo del 2025 muestra que las tasas de ausencia laboral en el Ministerio de Agricultura fluctuaron durante todo el año,	

	moviéndose entre 1.04 y 1.93. Los meses con mayor absentismo fueron enero, junio y septiembre, mientras que febrero, mayo y agosto registraron los niveles más bajos. Comparado con los años anteriores, podemos mostrar los siguientes resultados: • Año 2022: N/A; • Año 2023; 22.59% absentismo en el primer semestre del 2023 y el primer cuatrimestre 167 licencias; • Año 2024: 32.55 absentismo; 4.72 % rotación. Se puede reflejar que en el año 2025 el nivel de absentismo disminuyó, respectó a los años comparados. Evidencias: • Informe de seguimiento al POA • Plantilla de reporte del reloj biométrico • Reporte del buzón de quejas y sugerencias.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	De acuerdo con la Encuesta de Clima Organizacional, la percepción del personal sobre la promoción de cambios que agregan valor muestra una tendencia positiva de 84.67%, mientras que el 15.33% refleja una percepción negativa. Comparaciones con los años que se están analizando:	

	• Año 2022: N/A; • Año 2023: 39 directivos y colaboradores participaron en la formulación del PEI 2021-2024; • Año 2024: 93.9 mejora y cambio. Se mantiene el nivel de participación en actividades de mejora. Evidencia: • Informe de encuesta clima.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	En el ministerio de agricultura en el 2025 se recibieron 0 posibles conflictos de interés. • Año 2022: N/A; • Año 2023:0; • Año 2024:0. El Ministerio mantiene una reputación, respecto a los conflictos de interés reportándose cero dilemas Evidencia: • Correo electrónico.	

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	En el año 2025, el Ministerio de Agricultura participó activamente en actividades vinculadas a la responsabilidad social, alcanzando una participación del 87% del personal convocado, equivalente a 174 colaboradores. Comparación con los años de referencia, los resultados son los siguientes: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 500 empleados que sembraron alrededor de 1000 plantas en las cuencas de la provincia San Cristóbal; • Año 2024: 500 empleados en jornada de reforestación. Los datos presentados reflejan una participación voluntaria por parte de los servidores del MA. Evidencias: • Memoria Institucional del Ministerio de Agricultura (2025).	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	En el Ministerio de Agricultura 103 servidores públicos fueron capacitados en Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio, con una duración de 12 horas. Durante el 2025, se recibió una (1) queja/sugerencia a través de los buzones físicos.	

	En la Encuesta de Satisfacción al Usuario del 2025, el indicador relacionado con el trato hacia los ciudadanos/clientes alcanzó un nivel de satisfacción de 91.73%. Años anteriores: • Año 2022: 92.78%; • Año 2023: 92.78; • Año 2024: 87.80%. Se mantiene el estándar referente al indicador relacionado con capacitación. Evidencias: • Formulario de quejas y sugerencias • Informe de la encuesta de satisfacción al usuario • Memoria Institucional 2025 • Plan de Capacitación 2025	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	En el Ministerio de Agricultura obtuvo un porcentaje, según evaluación, el siguiente: 578,80% de los colaboradores obtuvo un desempeño sobresaliente, el 133,19% fue superior al promedio, el 9,1% promedio, 0,0% bajo el promedio y el 0,0% insatisfactorio. Comparación con los años anteriores:	

	• Año 2022: N/A; • Año 2023: 4,567, rendimiento individual; • Año 2024: 4567 servidores de los grupos ocupacionales del I al V con 41% sobresaliente; 50.53 superior y 8.64 % promedio bajo. Evidencias: • Plantilla de la evaluación de desempeño 2025 • Informe Técnico de Resultados de la Evaluación del Desempeño Laboral 2025.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	En 2025, el 82% del personal utilizó regularmente las herramientas digitales institucionales para comunicarse y gestionar procesos internos. Asimismo, el 68% de las reuniones realizadas durante el año fueron a través de plataformas virtuales. Respecto a los anteriores, los resultados reflejaron la siguiente puntuación: • Año 2022: N/A; • Año 2023: N/A; • Año 2024: 88.93%. Evidencias: • Correo electrónico • Listado del personal con acceso a las herramientas digitales	

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.	En el Ministerio de Agricultura se puede evidenciar que el 28.36% de los servidores públicos fueron capacitados. En referencia a los años comparados se puede evidenciar lo siguiente: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 96% capacitados; • Año 2024: 95.8%. Se puede mostrar una diferencia marcada con los años de referencia. Evidencia: • Listado de los servidores público. • Memoria Institucional 2025	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En el Ministerio de Agricultura, la evaluación anual del desempeño y reconoce al 100% de los aproximadamente 8,000 empleados, de los cuales 7,560 (94.5%) reciben el incentivo anual por el cumplimiento de las metas. Comparaciones: • Año 2022: N/A; • Año 2023: N/A; • Año 2024: 86.2%.	

	El MA, mantiene una frecuencia de reconocimiento individual y en equipo de manera equitativa. Evidencias: • Resultados de los acuerdos • Plantilla de resultados • Memoria Institucional 2025	
--	--	--

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)	Areas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
I) 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.	En el 2025 se realizaron 70 actividades de capacitación en Azua, beneficiando a 933 productores, instruyendo manejo de plagas y enfermedades, Buenas Prácticas. Se realizaron diez (10) talleres de capacitación regional sobre implementación del protocolo oficial para el manejo integrado del 27 Thrips oriental de la flor de la habichuela.	

	Se beneficiaron comunidades rurales en zonas productoras clave mediante un apoyo financiero de RD\$136,361,608.00, destinado a programas productivos y de apoyo sectorial. A la fecha, se ha ejecutado el 96% del monto apropiado. Entre estas acciones se destacan capacitaciones masivas dirigidas a más de 78,000 productores y emprendedores en talleres, conferencias y seminarios realizados en todo el país; rutas de apoyo rural que entregaron insumos y herramientas a familias agro-productoras. Comparando los siguientes años, se evidencia: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 3000 ciudadanos participaron en la Feria Agropecuaria; 20 personas en Curso - taller sobre Elaboración de Productos Químicos en la zona Nordeste; • Año 2024: 3,176,250 se beneficiaron de ferias agropecuarias (INESPRE). Evidencias: • Memoria institucional 2025 • Publicaciones oficiales del portal del Ministerio de Agricultura sobre la Feria Agropecuaria 2025 (Agricultura.gob.do).	
--	---	--

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, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	En 2025, el Ministerio de Agricultura fortaleció su reputación institucional en materia de sostenibilidad mediante la integración de criterios ambientales en los procesos de compras públicas. La institución publicó su PACC dentro del plazo establecido, alcanzando 5 puntos de 5 (100%). En cuanto a la gestión eficiente del PACC, se convocaron 214 artículos de un total de 38 planificados, logrando un cumplimiento combinado de 86.84% y obteniendo 8.34 puntos de 15 (55.6%). En la Gestión de Procesos, se registraron 54 procesos gestionados correctamente de un total de 56, lo que representa un 96.43% de cumplimiento y un puntaje de 14.29 de 15 (95.3%). En conjunto, los indicadores vinculados a sostenibilidad y transparencia en compras verdes suman 27.63 puntos de 35, equivalente a un 78.9% de desempeño. Comparación con los siguientes años: • Año 2022: N/A; • Año 2023: N/A; • Año 2024: N/A. El Ministerio en el 2025 ejecuto una labor eficaz y eficiente, respecto a su reputación. Evidencias: • Portal del SISCOMPRA • Portal de Compras verdes.	
--	---	--

3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	El Ministerio de Agricultura ejecuta acciones de apoyo a pequeños y medianos productores en situación de desventaja. Productores afectados por la tormenta Melisa recibieron RD\$1,500 por tarea dañada y apoyo con el envío de una máquina perforadora de pozos. Además, se celebró la feria agropecuaria, impactando positivamente a unas 2,500 familias con la entrega gratuita de huevos, plátanos, cebolla, ajo, arroz, frutales y otros alimentos básicos. Comparaciones: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 2 ferias; • Año 2024: N/A. El Ministerio mantiene una constante de ejecución de ferias agropecuarias, con el propósito de beneficiar a los grupos de interés. Evidencias: • https://agricultura.gob.do/noticia/concluye-de-forma-exitosa-la-feria-agropecuaria-en-moca/ • Páginas Web del Ministerio de Agricultura	
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.	El Ministerio de Agricultura puede evidenciar que alcanzó más del 92 % de cobertura de la canasta básica. En el ámbito internacional, las exportaciones agropecuarias registraron un crecimiento interanual del 17.9 %, superando los US\$3,273 millones.	

	Respecto a los años anteriores: • Año 2022: N/A; • Año 2023; 1391 Km construcción de camino; 4,138 bodegas móviles; • Año 2024: 5% tasa de crecimiento promedio de la producción. El 2025 el impacto económico se reflejo en un aumento de las exportaciones. Evidencias: • Página web del Ministerio de Agricultura • https://agricultura.gob.do/noticia/agricultura-garantia-de-la-seguridad-alimentaria-y-motor-de-las-exportaciones-en-republica-dominicana/	
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.	Durante el período enero-octubre la medición del Portal de Transparencia de este Ministerio, dando cumplimiento a la Ley 200 04, obtuvo las siguientes calificaciones: enero 94.18%, febrero 96.04%, marzo 97.25% abril 96.31%, mayo 96.68%, junio 95.71% julio 95.73%, agosto 97.94%, septiembre 92.64%, octubre 93.60%. Comparaciones: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 92.79%;	

	• Año 2024: 92.52% primer trimestre. El Ministerio tiene un alto índice de cumplimiento con la transparencia. Evidencias: • Portal de Transparencia Institucional • Memoria Institucional 2025	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia medición del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	En el Ministerio de Agricultura se evidencia, mediante la Encuesta de Satisfacción que, el 91.95% de los ciudadanos considera accesibles los servicios institucionales y el 88.66% valora de forma favorable la facilidad de acceso físico. En transparencia, la institución mantiene un cumplimiento del 92.64%; mientras que el 88% de los usuarios percibe que la información pública es clara y se publica de manera oportuna. Respecto al comportamiento ético, el 90.49% de los usuarios reporta un trato igualitario y respetuoso. Comparando los años anteriores se evidencia lo siguiente: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 100%; • Año 2024: 100% segundo semestre.	

	La opinión pública sobre estos tópicos es favorable para el Ministerio. Evidencias: • Informe de encuesta de satisfacción al usuario • Portal de transparencia Institucional	
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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).	En el Ministerio de Agricultura, durante el período enero–diciembre de 2025, se registraron 79 procesos de compra por un monto total de RD\$2,391,618,496.05. Además, se publicaron 14 procesos bajo la modalidad de compras verdes, con una adjudicación que asciende a RD\$4.82 millones. La planta eléctrica de la Sede Central genera un promedio de 8,614.8 demanda de potencia en kW al mes. Comparaciones: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 120 lámparas LED; • Año 2024: 4 secadoras de mano en los baños para reducción del papel; 4 autobuses se integraron para el transporte de empleados.	

	El Ministerio mantiene una ardua tarea en preservar el medio ambiente y la reducción de materiales dañinos. Evidencias: • Sistema de SISCOMPRA • Sistema de Compras Verdes • Memoria Institucional 2025 • Plantilla de Sostenibilidad Ambiental	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El Ministerio de Agricultura puede evidenciar tres (3) publicaciones oficiales con documentación que demuestra su interacción directa con autoridades, grupos profesionales y representantes comunitarios durante el año 2025. Estas corresponden a la Feria Agropecuaria 2025, la Expo Vega Real 2025 y la activación del Plan de Contingencia. En comparación con los siguientes años: • Año 2022: N/A; • Año 2023: N/A; • Año 2024: 38 conferencias ministerial de la FAO, Guyana. El Ministerio mantiene una interacción con lideres de los diferentes sectores, nacional e internacional. Evidencias: • Redes sociales	

	• Memoria Institucional 2025 • Página del Ministerio	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia monitorea la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia programas ni proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados y número de beneficiarios.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	En el Ministerio de Agricultura se puede evidenciar la participación en actividades de reforestación (1), donación de becas a personas desfavorecidas, ayudas alimenticias a personas, entre otras. Respecto a los siguientes años, se evidencia: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 1 participación en reforestación; • Año 2024: N/A. Se evidencia un apoyo constante al tema de la reforestación de las cuencas hidrográficas del país. Evidencia: • Fotos de actividades de reforestación • Fotos de limpieza de playas • Fotos de los beneficiarios de becas • Registro de participantes	

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).	El ministerio de agricultura durante el período 2025 se realizaron 24 conferencia activamente en diversas iniciativas de intercambio productivo de conocimientos e información, 4 intervenciones en coloquios, tanto a nivel nacional como internacional. A continuación, se detallan algunas de las actividades más destacadas: 24 charlas de diferentes temas en feria agropecuaria. 1- Conferencia Magistral sobre el Cultivo de Uva de Mesa. 1-Foro de Inversiones Hand-in-Hand 2025, organizado por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) en Roma. 1- Diálogo Regional sobre Seguridad Alimentaria e Hídrica. 1-Cumbre de las Naciones Unidas sobre Sistemas Alimentarios, celebrada en Etiopía. Respecto a los años anteriores: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 203 alfabetización digital a técnicos agropecuarios de la Regional Nordeste; asistencia técnica a productores 105,731, beneficiaron el 216.27% de los productores; Capacitaciones a productores 71, beneficiando un 43.55%; Capacitaciones en agricultura orgánica 8, beneficiándose 128 personas • Año 2024: 38 conferencia ministerial de la FAO; 6 actividades organizadas por el MA.	
--	--	--

	Se evidencia una amplia participación de los productores y técnicos en intercambios, conocimientos e información. Evidencias: • Página web del ministerio. • https://agricultura.gob.do/noticia/republica-dominicana-presenta-la-nota-de-inversion-del-banano-en-el-foro-de-inversiones-hand-in-hand-2025-en-roma/	
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).	En el año 2025 se realizaron 8 charlas de salud, en las cuales participaron 731 colaboradores del Ministerio. Estas fueron las siguientes: 1. Charla Mi hijo y/o hija tiene trastorno del neurodesarrollo. 2. Charla Autocuidado y Gestión de las Emociones. 3. Charla Operativo Médico con Mamey Pharma 4. Charla Operativo Médico de Oftalmología 5. Charla Como prevenir el cáncer y como combatir el cáncer con suplementación. 6. Charla Prevención, mitos y realidades de enfermedades de transmisión sexual 7. Charla Cáncer de mama. 8. Charla de Cáncer de próstata y salud masculina Se realizaron 70 actividades de capacitación en Azua, beneficiando a 933 productores, instruyendo manejo de plagas y enfermedades, Buenas Prácticas. 2 talleres para productores con 106 participantes y 3 talleres para técnicos con recursos de BID y 224 beneficiados sobre manejo y Uso Responsable de Plaguicidas.	

	Comparaciones con los años anteriores: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 2 charlas de salud;1 simulacro; • Año 2024: 9 actividades de prevención de riesgo de salud;4 charlas de salud;1taller de auxilios básicos, uso y manejo de extintores;2 talleres de seguro. Evidencias: • Memoria Institucional 2025 • Listados de participantes	
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).	Se puede evidenciar que, en el año 2025, en el Ministerio de Agricultura se instalaron un 85 % de lámparas LED y un 15 % de lámparas fluorescentes. Con una reducción del consumo energético de un 51%. En comparación con los: • Año 2022: N/A; • Año 2023:161 bombillos fueron cambiados a bajo consumo; • Año 2024: 63 bombillos para reducción de energía. Cumpliendo estrictamente de esta forma con la responsabilidad social, respecto al ahorro de energía.	

	Evidencias: • Proceso de compras • Fotos de las instalaciones	
--	---	--

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
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	La Encuesta de Satisfacción al Usuario evidencia que el Ministerio de Agricultura mantiene una oferta amplia y consistente de servicios, respaldada por altos niveles de calidad percibida. En total, se aplicaron 116 encuestas, registrándose índices de satisfacción de 91.49%, en servicios comprometidos y 90.73% en servicios presenciales. Comparando los años analizados, se evidencia el siguiente puntaje: • Año:2022: N/A; • Año 2023: 86%; • Año 2024: N/A. En el 2025, se registró un aumento positivo relacionado a cantidad y calidad de los servicios ofrecidos por el MA.	

	Evidencias: • Informe de encuesta de satisfacción a los usuarios. • Observatorio										
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario evidencian un impacto positivo en los <i>outcomes</i>, con un nivel de satisfacción obtenido de 90.73%. Comparando con los años anteriores, se refleja la puntuación a continuación: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 61% en la ejecución de los proyectos; • Año 2024:1454 huertos instalados. Evidencias: • Informe de satisfacción al usuario - Observatorio										
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Se puede evidenciar que los resultados de la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI) del Ministerio de Agricultura presentaron las siguientes variaciones entre 2024 y 2025: <table><tr><th>Indicador</th><th>2024</th><th>2025</th></tr><tr><td>SISMAP</td><td>84.2</td><td>87.09</td></tr><tr><td>IGP</td><td>70</td><td>69</td></tr></table>	Indicador	2024	2025	SISMAP	84.2	87.09	IGP	70	69	
Indicador	2024	2025									
SISMAP	84.2	87.09									
IGP	70	69									

SISCOMPRA S	81.87	87.32
ITICGE	66.92	57.34
NOBACI	93.79	88.58
SAIP	94.07	92.64
Políticas Transversales	74.68	88.23
Índice de Cumplimiento	71.81	99.97
Índice de Progreso	81.87	77.52

El incremento notable en el Índice de Cumplimiento **(99.97%)** evidencia un fortalecimiento en la capacidad ejecutora y seguimiento interno.

Además, la comparación en términos de productos muestra los siguientes resultados:

Porcentaje de Avance:

Producto	2024	2025
Siembras de plantas frutales	330,51%	420.35%
Rehabilitación camino interparcelarios	219,48%	70.25%
Asistencia Técnica a productores (as	177,61%	2087.35%

	<table border="1"> <tr> <td>Distribución de Cepas de Plátano</td><td>174,29%</td><td>179.00%</td></tr> </table> Estos valores comparándolo con los años 2022-23, arrojan los siguientes resultados: Año 2022: N/A; Año 2023: 55 técnicos recibieron certificaciones de diplomados en el ISA. Se evidencia una eficaz ejecución de la evaluación comparativas de los servicios o productos medidos por estos indicadores. Evidencias: • Memoria Institucional 2024 • Memoria Institucional 2025 https://agricultura.gob.do/transparencia/categoria/memorias-institucionales/	Distribución de Cepas de Plátano	174,29%	179.00%	
Distribución de Cepas de Plátano	174,29%	179.00%			
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	En el Ministerio de Agricultura se evidencia, según el reporte institucional, que aproximadamente entre el 80% y el 90% de los convenios programados alcanzaron un alto nivel de cumplimiento. Los años comparados muestran el siguiente puntaje: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 9 acuerdos concertados; 83 contratos (adendas);				

	• Año 2024: N/A. El Ministerio tiene un alto compromiso con el cumplimiento de convenios y contratos. Evidencias: • Convenios firmados • Redes Sociales • Página del Ministerio • Memoria Institucional 2025	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Durante el año 2025, el Ministerio de Agricultura obtuvo un nivel de cumplimiento del 86.47% en la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), de acuerdo con las evaluaciones realizadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Asimismo, en la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano alcanzó un nivel de cumplimiento del 99%. Referente a los años siguientes, la puntuación obtenida es: • Año 2022: 200 análisis de plaguicidas;71 inspecciones; 566 capacitaciones inocuidad agroalimentaria.; • Año 2023: 100% evaluación Carta Compromiso al Ciudadano. • Año 2024: 88% Carta Compromiso al Ciudadano.	

	Se evidencia un alto compromiso con las inspecciones y los servicios comprometidos, con estándares de calidad en su prestación. Evidencias: • SISMAP-Gestión Publica • Memoria Institucional 2025 • Resolución núm. 106-2025, que aprueba la Renovación de la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Agricultura (MA).	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	El Ministerio de agricultura cuenta con el Sistema Nacional de Vigilancia Fitosanitaria, se realizaron en el 2025 mil cuatrocientos setenta y nueve (1,479) monitoreos para la detención de plagas y enfermedades. Comparaciones con los años anteriores: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 600 millones de pesos en innovación; • Año 2024: N/A. El Ministerio se adapta a la innovación invirtiendo recursos financieros para la aplicación de herramientas en la agropecuaria. Evidencias: • Memoria Institucional 2025. • Sistema Nacional de Vigilancia Fitosanitaria	

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido el impacto de la reforma del sector (fusión IAD-Ministerio de Agricultura.
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de: Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Durante el año 2025, el Ministerio de Agricultura logró avances significativos en la gestión de sus recursos institucionales. Entre los principales resultados se destacan: ✓ Gestión del conocimiento: 75% de actualización de manuales y procedimientos. ✓ Gestión de recursos humanos: 28.36% del personal participó en programas de capacitación. Comparando las mediciones anteriores, se refleja el siguiente resultado: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 1084 capacitaciones; • Año 2024: 327 capacitaciones. Reflejando el compromiso con el conocimiento y el desarrollo de l talento humano del MA. Evidencias: • Memoria Institucional 2025 • Plan de Capacitación 2025	

	Manual, políticas y procedimientos actualizados	
Mejoras e innovaciones de procesos.	La institución ha mejorado el proceso de viáticos mediante el sistema AVACOMP, alcanzando un nivel de satisfacción del 90% en términos de mejora e innovación. Los años comparados, muestran los siguiente: - Año 2022: N/A; - Año 2023: 1 brochure elaborado de la Carta Compromiso al Ciudadano; 39 políticas y procedimientos; - Año 2024: 10 políticas y procedimientos. El MA gestiona de manera constante la mejora en los servicios prestado a los usuarios a través de implementación de innovación en los procesos. Evidencia: - Sistema AVACOMP.	
Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	En el 2025 el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), el Ministerio de Agricultura y el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) firmaron un (1) acuerdo de cooperación interinstitucional. Comparaciones: Año 2022: N/A;	

	• Año 2023: taller de ISO 1700; • Año 2024: 1 acción de <i>Benchlearning</i>, beneficiando 78 empresas. El Ministerio realiza acciones de análisis comparativo para reforzar el conocimiento a través de otras instituciones. Evidencia: https://presidencia.gob.do/noticias/indotel-ministerio-de-agricultura-e-iica-firman-acuerdo-que-impulsara-digitalizacion	
Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	En el año 2025 se firmaron 10 convenios. En términos generales, más del 80 % de cumplimiento. Comparaciones: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 100%; • Año 2024: N/A. • Se evidencia que el Ministerio cumple de manera eficaz las alianzas realizadas. Evidencia: • Memoria Institucional 2025 • Convenios firmados	

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.).		No se ha medido el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización.
Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	En el año 2025 se evidencia que la evaluación realizada alcanzó un 99%, mientras que en la Evaluación de Desempeño Institucional se logró una meta del 86.47%. Años anteriores: • Año 2022: 83.85%; • Año 2023: Metas Presidenciales con un 100%; Obras 100%; SISMAP 81%; NOBACI 91%; Cumplimiento de la Ley No. 200-04 92%; Contrataciones Públicas 94%; Transparencia Gubernamental 89%; • Año 2024: 84% Encuesta Clima. El Ministerio evidencia un excelente resultado en las evaluaciones que se le ha aplicado. Evidencias: • SISMAP • Resolución núm. 106-2025	

Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencian resultados de reconocimientos en concursos, premios y certificaciones.
Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Durante el año 2025, el Ministerio de Agricultura ejecutó un total de RD\$ 20,236,480,998.25, frente a una asignación presupuestaria de RD\$ 19,892,469,076.17, alcanzando un índice de ejecución global del 101.73 %. Este resultado evidencia un cumplimiento superior al 100%, atribuible a ampliaciones presupuestarias, ingresos adicionales o reprogramaciones aprobadas durante el período fiscal. Los años anteriores muestran la siguiente ejecución: • Año 2022: N/A; • Año 2023: 96.55% Índice la Gestión Presupuestaria; • Año 2024: 64.99%. El Ministerio ha manejado la calidad del gasto enfocado en la ejecución de las tareas prioritarias de su naturaleza. Evidencia: • Memoria Institucional 2025	

Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	En 2025, el Ministerio de Agricultura mostró un desempeño eficiente en términos de costo-efectividad, logrando altos niveles de impacto con un uso óptimo de los recursos institucionales. Programas como Fomento de la Producción Agrícola (102 %), Uso Eficiente del Agua (229.76 %) y Administración de Contribuciones Especiales (129.27 %). Comparaciones siguientes: • Año 2022: 98.48% SISCOMPRAS; • Año 2023: 93.86 costo efectivo al menor costo; • Año 2024: 80.44% SISCOMPRAS. Resultados positivos referentes a las comparaciones de costo-efectividad. Evidencias: • Presupuesto ejecutado 2025 • Memoria institucional 2025	
---	---	--

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.