

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Ganadería _

FECHA:

17/6/2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>Se evidencia que la misión y la visión de la institución está formulada y desarrollada. De igual forma se comparte con los colaboradores y grupos de interés en las diferentes actividades que se realizan.</p> <p>Evidencia: Colocadas en la página Web. } Memoria Institucional } Plan Estratégico Institucional } Plan Operativo Anual, (POA https://www.ganaderia.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos https://www.ganaderia.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</p>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>Se evidencia que el marco de valores institucional fue establecido y alineado con la misión y organización, respetando el marco general de valores del sector.</p> <p>Evidencia: Colocada en la página web, memorias.</p>	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de</p>	<p>Se evidencia que la misión, visión y valores son difundidos a través de diferentes medios, físicos y digitales y están alineados a la estrategia nacional de desarrollo y los ODS.</p> <p>https://www.ganaderia.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos</p>	
<p>Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 https://www.ganaderia.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/planeacion-estrategica</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que la misión, visión y valores son difundidos a través de diferentes medios, físicos y digitales.</p> <p>Evidencia: página web, correo institucional https://www.ganaderia.gob.do/index.php/sobre-nosotros/quienes-somos</p>	

<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Se evidencia que la institución hace revisiones periódicas sobre sus planes estratégicos y operativos a través de informes de seguimiento y participa en mesas de trabajo sobre modernización del sector agropecuario.</p> <p>EVIDENCIA: Propuesta de modernización del subsector pecuario, informe de seguimiento trimestral al POA y anual al PEI</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un buzón de Denuncias, que es gestionado Por el Comité de Ética Institucional. Se evidencia la puesta en vigencia de un Procedimiento Interno para reportar Situaciones Impropias.</p> <p>Evidencia: Fotos buzón de denuncia Código de Ética</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>		
	<p>Se evidencia que la División de Recursos Humanos, integra dentro de la planificación de capacitaciones cursos y talleres de liderazgo e inteligencia emocional, gestión y resolución de conflictos para los encargados y líderes de áreas</p> <p>Evidencia: Plan de capacitaciones, listado de participantes</p> <p>https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/upl</p>	

	oads/evidencias/638483474126231908-Direccin-General-de-Ganadera-(DIGEGA)-PAC-2024-Aprobado.pdf	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que contamos con estructura organizativa, definida y aprobada por el MAP (Resolución 001-2019). Además, cuenta con Manual de organización y funciones aprobado por el MAP (Resolución 06-2019). Dentro del Plan Estratégico institucional 2021-2024 de la DIGEGA cuenta con un foco estratégico de tecnología, donde están plasmadas las iniciativas que buscan alinear los objetivos institucionales. actualmente nos encontramos en la fase de elaboración de los procedimientos misionales y de las áreas administrativas. Nuestro manual de cargos se encuentra en revisión de borrador en el MA</p> <p>EVIDENCIA: Manual de organización y funciones aprobado Resolución 001-2019</p>	<p>No contamos con Manual cargos aprobado.</p>
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores</p>		

<p>para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA implementa la formulación de planes operativos para toda la estructura organizativa y de los cuales se desprenden los acuerdos de desempeño de todos los niveles, los cuales se monitorean trimestralmente EVIDENCIA: Planes operativos por área y relación de acuerdos de desempeño</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia la institución se reúne con los grupos de interés externos para recopilar la información sobre sus expectativas y necesidades las cuales se plasmas en indicadores cuantificables de objetivos y metas, estos se presentan plasmados en el Plan Operativo Anual (POA), metas presupuestarias SIGEF, y los Acuerdos de Desempeño por área EVIDENCIA: Listado de Participantes grupos de interés externos</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA se acoge al cumplimiento de las normas básicas de control internos (NOBACI) así como la Ley 10-07 y su reglamento 491-07 que crea el Sistema Nacional del Control Interno. EVIDENCIA: Conformación Comité NOBACI, reuniones con los regionales para revisión de resultados operativos</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución se acoge al modelo CAF. EVIDENCIA: Autodiagnóstico CAF, Evaluación EDI, Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA cuenta con un plan de comunicación interno y externo, diseñado para cubrir la demanda de información de cada grupo de interés. EVIDENCIA: Plan de comunicación interno y externa</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA cuenta con condiciones tecnológicas y capital humano adecuados para la realización de los procesos y proyectos EVIDENCIA: Adquisición de equipos tecnológicos y licencias de software</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia que Ganadería cuenta con un sistema de comunicación interna adecuado y eficiente que garantiza el funcionamiento y comunicación entre áreas. EVIDENCIA: Correo institucional, asignación de flota, página web de ganadería.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA se siente comprometida hacia la mejora continua, a través de mecanismos basados en talleres de capacitación y actualización del Comité de Calidad quien se encarga de dar seguimiento a las mejoras continuas planteadas por los empleados. EVIDENCIA: Plan de Capacitación y Comité de Calidad</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA se encarga de retroalimentar de los cambios y efectos esperados tanto a los ciudadanos clientes como a los colaboradores internos sobre los cambios en los procesos y actividades misionales Evidencia: Plan de Comunicación interno y externo</p>	<p>No está elaborada la política de comunicaciones</p>

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se evidencia que se promueve desde la máxima autoridad y los demás niveles las acciones de cumplimiento de los objetivos y valores. EVIDENCIA: Código de Ética, Compromiso de la MAE, Conformación Comité Electoral, Conformación Cuerpo Técnico</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA dispone de un Código de Ética y se le da seguimiento al conjunto de medidas implementadas por el MAP, Además, se mantiene la socialización de la Ley 41-08, personas discapacitadas y mayores de la 3ra edad. EVIDENCIA: La nómina, Código de Ética y listado de participación en talleres sobre la Ley. 41-08</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se evidencia que los empleados se mantienen informados, realizamos reuniones con Encargados y directores para la revisión institucional y la búsqueda de soluciones, así como también se socializan las políticas, resoluciones y planes institucionales EVIDENCIAS: correo electrónico, comunicaciones internas y el mural, minutas de reunión.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación</p>	<p>Se evidencia que se realizan reuniones y talleres de capacitación a los empleados, de acuerdo con</p>	

<p>oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>sus funciones, con la finalidad de que puedan cumplir con su asignación laboral y mejorar su competencia. EVIDENCIAS: Registros de participantes, Certificados y convocatorias, evaluación de desempeño.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencia que se realizan reuniones con los equipos de trabajo para tratar sobre los avances de gestión institucional. Los resultados y planes de mejora de las reuniones realizadas se socializan y divulgan a todos los involucrados. EVIDENCIA: Listado de asistencia, Minutas, correos informativos</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA realiza encuestas de detección de necesidades para elaborar el plan de capacitación anual de la institución EVIDENCIA: Convocatoria, Plan de capacitación anual, encuesta de clima laboral</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que Ganadería tiene implementado actualmente un mecanismo de incentivo para todos los colaboradores por el cumplimiento del 80% del indicador SISMAP obtenido por primera vez en el año 2022 y que actualmente continua en cumplimiento con la meta de mantenerlo de manera continua. Evidencia: Nómina de pago de incentivo por cumplimiento del SISMAP, certificado de participación de premio a la calidad por cumplimiento de SISMAP por encima del 80% .</p>	

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.	Se evidencia que se analizan las necesidades prioritarias de los grupos de interés, a través del Plan Estratégico y programas con el fin de mejorar la eficiencia institucional hacia los usuarios. Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024, Socialización del PEI	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se evidencia que el Plan Estratégico de GANADERIA ha sido concebido y diseñado en completa coherencia y concordancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo, con acciones programadas en cada uno de los ejes estratégicos que la misma contempla. EVIDENCIA: Plan Estratégico 2021-2024	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se evidencia que la institución analiza de manera recurrente la adopción de políticas públicas que se adaptan y favorezcan la operatividad de los servicios que ofrece la institución	

	EVIDENCIA: Levantamiento realizado de las políticas públicas que se adaptan a ganadería	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se evidencia que tenemos objetivos y metas tanto en el Plan Estratégico Institucional como el Plan Operativo Anual están conforme a los lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de ejecución del POA, END y SIGOB</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Se evidencia que se realizan reuniones y encuentros con el Ministerio de Agricultura, Federaciones, gremios como el COLVET y ANPA otras instituciones ligadas al sector agropecuario.</p> <p>EVIDENCIA: Participación en diferentes actividades como son: reuniones, talleres, asistencia técnica a productores, convenios con dirigentes de instituciones del Estado. Así como, reuniones entre las diferentes instituciones que integran el Sector Agropecuario</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia que se realizan reuniones y encuentros con el Ministerio de Agricultura y otras instituciones ligadas al sector agropecuario.</p> <p>EVIDENCIA: Firmas de acuerdos, alianza y convenios interinstitucionales</p>	
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.	<p>Se evidencia que GANADERIA siempre ha trabajado de forma integrada con todos los grupos de interés, para desarrollar proyectos acordes a las necesidades nacionales. EVIDENCIA: Firmas de acuerdos, publicación en los medios, alianzas y convenios interinstitucionales, ej. Plan Sierra,</p>	

	Patronato de ganaderos, Productores Apícolas, entre otros.	
--	--	--

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.	Se evidencia que se identifican las condiciones a cumplir para llevar a cabo los objetivos estratégicos a través de la realización de las reuniones donde se analizan y revisión de las informaciones relevantes respecto a variables político, legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. EVIDENCIAS: PEI, Minutas e informes y resoluciones, foda, POA	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se evidencia que tiene identificados los grupos de interés y se les da seguimiento a sus necesidades y expectativas. Para la formulación de los planes operativos, formulación de presupuesto, planes de compras y otras herramientas de planificación, se consulta a las diferentes aéreas para que informen cuáles son sus necesidades para lograr sus metas. EVIDENCIA: Minutas de reuniones con grupos Interés, POA	

3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.

Se evidencia que se realizan reuniones periódicas de seguimiento con las unidades sustantivas a fin de determinar el cumplimiento de las metas y oportunidades de mejora que se susciten acordes con los requerimientos de los grupos de interés.

EVIDENCIAS: Informes, Minutas, listados de asistencia

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un análisis FODA realizado en el 2021, donde fueron analizadas las condiciones de sector para aprovechar las oportunidades y atender las necesidades de los productores. Evidencia: Análisis FODA 2021</p>	

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:		

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia que se cuenta con una misión y visión definida, bajo la cual es elaborado el PEI y POA de la institución. Evidencia: Misión y visión descrito en el POA y PEI.</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que para la elaboración del POA son convocados los actores del sector para tomar en cuenta los puntos prioritarios para la elaboración de las estrategias a seguir cada año. Evidencia: POA, Listado de reuniones, PEI.</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que dentro del POA están plasmado los objetivos de sostenibilidad ambiental, como punto específico de actividad, como dentro de los objetivos transversales y en la política de responsabilidad social y el trabajo continua en la búsqueda de la sostenibilidad. Evidencia: POA y política de responsabilidad social</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que se cuenta con un Presupuesto asignado por el estado dominicano, así como con proyectos con contemplan sus recursos para el desarrollo de las actividades. Evidencia: Presupuesto aprobado, PACC, contratos de entrega de donaciones realizados por jurídica y firmados por las personas a las que se les entregue la donación, presentaciones y formulario de resultados, previsión de fondos realizados por presupuesto</p>	

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.

Se evidencia que se cuenta con una estructura orgánica aprobada que nos permite implementar las estrategias y planes.

Evidencia: Estructura aprobada, POA, PACC

<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que se cuenta con un POA, además de proyectos de desarrollo basados en los objetivos estratégicos institucionales. Evidencia: POA, Proyectos PoR</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Se evidencia que se realizan reuniones con los grupos de interés para informales de las estrategias a implementar la institución, publicación en redes sociales y otros medios electrónicos. Evidencia: minuta reuniones, correo a todos los Servidores, Correo de distribución del plan operativo anual 2024, evaluación de desempeño, POA 2024</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se evidencia que la institución presenta informes trimestrales del cumplimiento del POA y evaluaciones de desempeño por rendimiento individual. Evidencia: Matriz de seguimiento POA, Formulario Seguimiento POA, Evaluación de desempeño https://www.ganaderia.gob.do/transparencia/index.ph</p>	

	p/plan-estrategico/plan-operativo-anual-poa	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Se evidencia que Ganadería realiza levantamientos de las necesidades tecnológicas oportunamente y la aplicación de la tecnología para la toma de decisiones. Evidencia: Informe de Levantamiento TIC, aplicaciones tecnológicas adquiridas, facturas de adquisición de estas y POA IT	
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.	Se evidencia que se Impulsa a los miembros de la institución para formarse utilizando los cursos y diplomados habilitados por las instituciones educativas. Evidencia: Plan de Capacitación, iniciativa de implementación de sistemas de ventanilla única de comercio (VUCE)	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que Ganadería cuente con una política de Innovación
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 evidencia que se haya elaborado una campaña para fomentar la participación del personal en el aporte de ideas que contribuyan a mejorar y agilizar las labores realizadas por la institución
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia que se planifica, formula y programan los recursos necesarios de acuerdo con las prioridades y metas institucionales Evidencia: PAAC, POA, presupuesto	

CRITERIO 3: PERSONAS

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Se evidencia que la institución planifica anualmente las necesidades de Recursos Humanos de acuerdo con la estrategia de la Organización. EVIDENCIA: Planificación Recursos Humanos	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Se evidencia que el Departamento de RRHH planifica y elabora su plan operativo anual acorde al plan estratégico institucional. Estamos en un 70% de la elaboración de las políticas de gestión de Reclutamiento y Selección, Suplencias y de Remuneración e Incentivos acorde con los lineamientos de la Ley de Función Pública 41-08 y sus Reglamento de Aplicación, al igual contamos con un Manual de Funciones aprobado y vigente. EVIDENCIA: Políticas de Recursos Humanos 70% en revisión y aprobadas y Manual de Funciones.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Se evidencia en el borrador de Políticas de Recursos Humanos existen los principios de equidad, naturalidad política, merito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio laboral. EVIDENCIA: Políticas de Recursos Humanos en un 70%, Evaluación del Desempeño.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se evidencia que la Dirección General de Ganadería gestiona los recursos humanos orientado al mérito, a la justicia e igualdad de oportunidades, sin discriminación o exclusiones para el desarrollo de la carrera profesional. EVIDENCIAS: El perfil de los servidores activos de la	

	institución, así como los postulantes, Evaluaciones del Desempeño, plan de capacitación	
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.	Se evidencia que GANADERIA, ha implementado los acuerdos de Desempeño a todos los servidores, el cual es revisado cada trimestre dando seguimiento a las metas establecidas. EVIDENCIAS: Acuerdos de Desempeños, Minutas de revisión	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Se evidencia que GANADERIA, gestiona los recursos humanos sin importar el género, la edad, ni la raza, mantiene segregado una base de datos con los diferentes renglones como son: salarios, encuestas de clima, participación en talleres y cursos, etc. EVIDENCIAS: SASP, Nomina, Listado de participantes	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se evidencia que GANADERIA, realiza un plan de desarrollo basado en levantamientos de Detección de Necesidades actuales y futuras para el buen desempeño de las habilidades en las personas. EVIDENCIAS: Detección de Necesidades	No se evidencia que exista un Diccionario de Competencias, está a la espera de aprobación
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia que GANADERIA, gestiona los talentos necesarios para el cumplimiento adecuado de la Misión, Visión y Objetivos institucionales. EVIDENCIAS: Expedientes de los Servidores Físicos, Plan de Capacitación, POA, Realización de convocatoria a Concursos Públicos	

	según lo establecido en la ley 41-08, Concurso No.0000945	
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).	Se evidencia que GANADERIA, permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje, a través de las diferentes plataformas de capacitación que son virtuales además de las presenciales. Evidencia: Plan de Capacitación, Listado de participantes, Capacitaciones tecnológicas y encuesta a colaboradores de la funcionalidad de dichas herramientas	
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.	Se evidencia que GANADERIA, realiza un Plan de Desarrollo individual a los servidores, que incluye habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo y en la gestión pública. EVIDENCIAS: Plan de Capacitación, Curso de Liderazgo,	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se evidencia que GANADERIA, cuenta con una política de inducción y formulario de Inducción al personal de nuevo ingreso. EVIDENCIAS: Formulario de Inducción y constancia de inducción	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia que GANADERIA, promueve las movilidades internas y externas del personal, tomando en cuenta sus capacidades y conocimientos. EVIDENCIAS: Constancia de movilidad interna de colaboradores (ejemplo: Ana Martínez), Nomina de Interinato y Nomina de Suplencia, Expedientes Físicos	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, promueve y desarrolla métodos modernos de formación como son capacitaciones a través de plataformas virtuales, ZOOM, TEAMS, CAPGEFI, INAP, INFOTEP, además cuenta con redes sociales como son YouTube, INSTAGRAM. EVIDENCIAS: Plan de Capacitación, capacitaciones virtual, uso de la herramienta teams , YouTube, INSTAGRAM</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, elabora su Plan de Anual de Capacitación basado las formaciones sobre gestión de riesgo, conflictos de interés, ética EVIDENCIAS: Plan de capacitación anual</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, realiza los programas de formación basado en el desarrollo de las personas y potencialización de sus aptitudes para el logro de los objetivos institucionales. EVIDENCIAS: Detección de Necesidades y Plan de capacitación anual</p>	<p>No se evidencia evaluaciones de impacto de costo/beneficio de los programas de formación</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, promueve una cultura de dialogo y comunicación abierta a todos los servidores y fomenta el trabajo en equipo. EVIDENCIAS: conformación de los Comités de Calidad, NOBACI, de Seguridad en el Trabajo, Comité de Ética, Listado de participación en reuniones, buzones de sugerencias</p>	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, contamos con buzones de quejas y sugerencias aéreas estratégicas, así como reuniones de trabajo. EVIDENCIA: Buzones, listado de participación</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, involucra a sus empleados en el desarrollo de planes, a través de los comités, que lo componen personas de diferentes aéreas como son: - Comité de calidad</p>	
	<p>- Comité de ética Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 20 de 53 Documento Externo SGC-MAP - Comité de salud y riesgos laborales EVIDENCIA: Actas constitutivas, Actas de reuniones, Acta constitutiva de la Asociación de Servidores Públicos</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, procura el consenso/acuerdo entre los directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. EVIDENCIA: Acuerdos y evaluación de Desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, realiza encuesta de clima organizacional y lo socializa con los servidores. EVIDENCIA: Encuesta de clima organizacional 2021 Plan mejora encuesta de clima Socialización de la Encuesta y solicitud de encuesta de clima 2023</p>	

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, tiene el interés de asegurar las buenas condiciones ambientales y cuidado de la salud. EVIDENCIA: Comité de salud y seguridad laborales, Evaluación de la ARL, Plan de Acción, Listado de participantes en Capacitaciones basada en la Seguridad en el Trabajo, Minuta de reuniones, simulacros de evacuación</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, cuenta con un horario flexible en el trabajo en función de las necesidades de los empleados, ejemplo: maternidad, enfermedad, estudio, entre otras. Además, se evidencia que dichas políticas se encuentran a nivel de borrador EVIDENCIA: Reloj biométrico, permisos, licencias, Política de Registro y Control de Vacaciones, Licencias y Permisos</p>	<p>No se evidencia la aprobación de la Política de Registro y Control de Vacaciones, Licencias y Permisos</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, ofrece facilidad y atención a los empleados con discapacidad o desfavorecida. EVIDENCIA: Empleada con problema visual, Empleada con dificultad para caminar, Parqueo Discapacitado, Rampa para sillas de rueda y Expediente de personas con discapacidad</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA, proporciona planes de actividades sociales para los colaboradores y otorga otros premios (por ejemplo, el bono por incentivo al cumplimiento de Indicadores SISMAP). EVIDENCIA: Pago de Incentivo de Cumplimiento Indicadores SISMAP 2021, Listado de Participantes en Donación de Sangre, Acuerdos de Desempeños con responsabilidad social como meta 2022.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones	Se evidencia que GANADERIA proporciona y recibe apoyo de instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector pecuario, como son Patronato de Ganaderos, CONALECHE, APROLECHE, Empresas importadoras, Cooperativas, Asoc. de Apicultores. EVIDENCIAS: Fotos y listado de participantes, registro de	

comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	suplidores del Estado, entre otras. Convenios con Medio Ambiente, Patronato Ganadero, Asociaciones Pecuarias, Ministerio de Educ. Superior Ciencia y Tecnología, Oirsa , Conaleche	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia que existen acuerdos de colaboración nacional e internacional EVIDENCIAS: Convenios firmados, Acuerdo de la NDC y RED + sobre ganadería sostenible, Proyecto Promegan de producción de pastos y forrajes, Proyecto de transformación matriz energética centro de acopio, OIRSA-DIGEGA.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Se evidencia que en los acuerdos de colaboración se definen las responsabilidades de los socios. EVIDENCIA: Contratos y acuerdos firmados	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se evidencia que la alianza pública-privada para la implementación y control de los puestos de control pecuarios y fortalecimiento de la trazabilidad pecuaria (Oirsa-Digega EVIDENCIA: Acuerdo OIRSA-GANADERIA	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Se evidencia que GANADERIA cuenta con un código de ética en el cual está contemplado que los proveedores deben de cumplir con normativa vigente Ley 340-06. Evidencia: Código de Ética.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se evidencia que GANADERIA cumple con los mandatos de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 (Ley de Transparencia)	No se evidencia una política de Información Proactiva y Datos Abiertos aprobada

	y tiene a nivel de borrador una política de participación social	
	y el Decreto 130–05 que crea su reglamento. Evidencia: SIGOB, pagina web de la institución	
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.	Se evidencia que Ganadería realiza encuestas de satisfacción ciudadana para medir la percepción de los servicios más demandados de la institución Evidencia: Encuesta de Satisfacción	
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.	Se evidencia que la Dirección General de Ganadería diseña la metodología para la captación de las opiniones de los ciudadanos clientes a través de medios digitales y físicos Evidencia: Buzón de quejas físico y virtual, formulario de encuestas telefónicas, correo 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.	Se evidencia que la Dirección General de Ganadería cuenta con su carta compromiso al ciudadano en su primera edición, y para lo cual se identificaron los atributos de los servicios más demandados por la institución EVIDENCIA: Catalogo de Servicios y Carta Compromiso en su primera edición	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>Se evidencia que la institución elabora su presupuesto anual a partir de su Plan estratégicos Institucional y Plan Operativo Anual (POA) Evidencia: PEI, POA y Presupuesto Aprobado.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia que la Institución dispone con una Metodología de Valoración y Administración de Riesgo donde se identifican los Eventos que pueden impactar negativamente el logro de los objetivos institucionales Evidencia: Metodología VAR</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia que la institución pública mensualmente en su portal de transparencia la ejecución presupuestaria, las cuentas por pagar, pago de nómina y otras informaciones financieras requeridas por la Ley 200-04 Evidencia: Calificaciones de la DIGEIG y el índice de transparencia e IGP</p>	

<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Departamento de Contabilidad y sistema contable donde se revisan y registran todas las operaciones financieras al momento de realización. Adicionalmente, se hacen revisiones periódicas para verificar el uso adecuado de los recursos. Evidencia: Organigrama Institucional y Manual de Funciones</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo,</p>		
<p>presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia que la institución elabora su Plan Estratégico y Operativo y posterior a esto elabora su Presupuesto y Plan anual de Compras y contrataciones para los diferentes Programas y Planes Evidencia: PEI, POA y PACC.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia que dentro de la estructura de área financiera se puede apreciar una segregación de funciones que no permite que una sola persona no tenga todo el control de las operaciones. Evidencia: Manual de Funciones y Manual de Cargos en proceso de aprobación en un 60%.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Se evidencia que se realizan capacitaciones digitales las cuales quedan almacenadas en los correos electrónicos para futuras consultas. EVIDENCIA: cursos de OneDrive- Formación Virtual	No existe un repositorio digital de las capacitaciones y cursos tomados por el personal que sirva de fuente de consulta para todo el personal
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia que la información externa es gestionada a través de los canales institucionales y se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles y son usadas internamente en los casos que amerite. EVIDENCIA: Políticas de almacenamiento y backup. Pág. Web	
	www.ganaderia.gob.do Iniciativa de Datos Abiertos. Dirección General de Ganadería DIGEGA - Datos Abiertos - Datos Abiertos (ganaderia.gob.do)	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se evidencia que se realiza una gestión de la información y la documentación mediante herramientas digitales de las cuales se realiza capacitaciones. EVIDENCIA: Transdoc y cursos de OneDrive- Formación Virtual	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se evidencia que en el portal de transparencia se colocó el botón de “Consultas Públicas” donde se solicitan opiniones externas sobre programas, proyectos o ideas que se desean realizar	

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia que se publican en el portal web informaciones relacionadas a la administración de la DIGEGA para que las mismas sean de fácil acceso y manejo, tanto del ciudadano como de los mismos colaboradores. EVIDENCIA: Documentos publicados en formato abierto (ej. estadísticas). Dirección General de Ganadería DIGEGA - 2022 - 2022 (ganaderia.gob.do)</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que se publican en el portal web informaciones relacionadas a la administración de la DIGEGA para que las mismas sean de fácil acceso y manejo, tanto del ciudadano como de los mismos colaboradores, además de los buzones. EVIDENCIA: Documentos publicados en formato abierto (ej. Nómina), buzones de sugerencias Dirección General de Ganadería DIGEGA - Nómina - 2022 (ganaderia.gob.do)</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p>	<p>Se evidencia que la DIGEGA es parte de datos.gob.do donde se publican los datos abiertos en el estado dominicano, cumpliendo así los</p>	
<p>fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>requisitos. EVIDENCIA: portal de datos abiertos Dirección General de Ganadería (DIGEGA) - Organizaciones - Portal de Datos Abiertos de la RD</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección General de Ganadería cuenta con una política de capacitación que asegura que quede dentro de la institución los conocimientos claves para el desarrollo de los procesos.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la Div. de Tecnología diseña y administrar las aplicaciones y la infraestructura tecnológica de la institución y de las actividades relacionadas con la planificación, definición de estrategias, dirección y arquitectura de tecnologías de la información, velando por el adecuado uso de los recursos de la información y de las comunicaciones, así como, el debido soporte y mantenimiento de los servicios y equipos. EVIDENCIA: POA TIC y Ficha de mantenimiento de equipos	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se evidencia que la División TIC realiza encuestas para medir el impacto de la tecnología en la institución además a través de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), se están realizando	
	mediciones para la puesta en funcionamiento de las TICs. EVIDENCIA: Evaluación anual de OGTIC de la eficacia TIC, Encuesta División TIC a usuarios de ganadería	
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.).		

La institución mediante resultados de formularios digitales obtiene data para ser analizada y poder tomar decisiones de la mejor manera además se evidencia que la institución tiene definidos los roles del usuario para el acceso a los diferentes

sistemas y cuenta con una política de la seguridad que está en proceso de aprobación, de las cuales serán proporcionadas al personal cuando ingrese a la institución y, de igual manera, las mismas estarán disponibles para todos los colaboradores. Mantenimientos preventivos de los equipos tecnológicos, a fin de asegurar el uso eficaz y eficiente de los equipos y sistemas tecnológicos.

EVIDENCIA:

Política de Seguridad de Informática en revisión 70% Antivirus (amenazas tecnológicas,) Resultados dashboard de formularios digitales, mejora de proceso para gestión de citas digitales del área de registro de productos veterinarios e implementación de encuestas internas y externas digitales.

	No evidencia una política de seguridad informática aprobada e implementada	
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.	La Dirección General de Ganadería aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejora, mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de estas actividades con el uso de data shows, computadores de escritorio y	
	portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos, además del uso de plataforma de comercio exterior. EVIDENCIA: Equipos informáticos, Software y almacenamiento en nube	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que Infraestructura tecnológica Las TIC contribuye a mejorar los servicios prestados a través de la automatización de los procesos con infraestructura tecnológica, desarrollo de aplicaciones de servicios y soporte técnico. Con un Software Institucional, el Portal transaccional, Desarrollo de la aplicación de comprasRD, VUCE, GanaderiaSIS. EVIDENCIAS: Formularios Digitales de Servicios, Soportes Técnicos, Asistencia Técnica y Mesa de Ayuda y mejora de proceso para gestión de citas digitales del área de registro de productos veterinarios.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección General de Ganadería tiene instalado un software para salvaguardar en nube las informaciones de los servidores EVIDENCIA: uso del software AZURE.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución se mantiene a la vanguardia con la adquisición de equipos de última generación. De igual forma, se han revisado las políticas de TI. Se evidencia que la Dirección General de Ganadería ha realizado las gestiones necesarias para implementar iniciativas que mejoren la eficiencia y eficacia en los procesos. EVIDENCIA: Mensajería a través del Correo</p>	<p>No se evidencia una política de sostenibilidad ambiental</p>

	<p>Electrónico Institucional, tenemos en la Página WEB un Menú de Accesibilidad e Implementación de la Firma Digital</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia que la Dirección General de Ganadería cuenta con instalaciones adecuadas en la Sede Central, así como en sus 8 regionales pecuarias con suministro de agua, energía eléctrica, mobiliarios, medios de transporte y equipos electrónicos. Evidencia: Factura de Luz, Fotos de las Oficinas, Formulario de Mantenimiento (50%) y Plan de Mantenimientos preventivos. Imagen de autobús de empleados.</p>	<p>No se evidencia que no contamos con plan de mantenimiento</p>
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un edificio de Sede Central en la Ciudad Ganadera e instalaciones físicas adecuadas al igual que en sus 7 regionales pecuarias, así como el acceso sin barreras a personas discapacitadas y 1 regional pecuaria en proceso de reestructuración por temas climáticos. Evidencia: Escalones con antis deslizantes, rampa para sillas de ruedas, fotos de las oficinas.</p>	

<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se evidencia que la institución dispone adecuadamente de los bienes que ya han cumplido su vida útil como también ha identificado aquellos residuos que pudieran representar algún riesgo biológico y/o ambiental. Evidencia: Fotos, Levantamiento para descargo de equipos en un 50% de elaboración.</p>	<p>No se evidencia que no contamos con una política de ciclo de vida.</p>
--	---	---

<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>

Se evidencia que las instalaciones de la Dirección General de Ganadería sirvieron como centro de acopio para la comunidad para la recolección de TapitasX quimio logrando recolectar 229 libras de tapas.

Evidencia: Arte de las TapitasX Quimio y fotos de entrega

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un sistema de paneles solares que nos permiten reducir el consumo energético de la institución significativamente de manera continua. Con la sección de Transportación que garantiza el mantenimiento de los vehículos y la planta eléctrica para el debido uso de estos de una manera eficaz y eficiente. Evidencia: Reportes de mantenimiento.</p>	<p>No se evidencia la existencia de una política de mantenimiento preventivo y correctivo aprobada</p>
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se evidencia que la ubicación céntrica de GANADERIA permite un fácil acceso a todos los ciudadanos, donde cumpliendo con los procesos de seguridad, toda persona puede acceder a nuestras instalaciones. Estamos ubicados en la Autopista 30 de Mayo, en la Ciudad Ganadera y contamos con una recepción abierta con horario de 8:00 a. m. hasta las</p>	

	<p>4:00 p.m. EVIDENCIAS: Ubicación geográfica; estructura física, página WEB. Se evidencia que la institución cuenta con un servicio de transporte para los empleados, así como parqueos, quedando en una ubicación cercana a los servicios de transporte público para los ciudadanos clientes y personal.</p> <p>Evidencia: Transporte de personal, fotos parqueo</p>	
--	---	--

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:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se evidencia que se encuentran identificados, mapeados los procesos claves con sus necesidades y opiniones de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos. POA por área. Encuesta de satisfacción a ciudadanos.</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección General de Ganadería utiliza un sistema de para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de digitalización logrando llevar un piloto para la gestión del proceso recepción de ciudadanos clientes para la recepción de productos y expedientes del departamento de registro de productos y establecimiento veterinarios.</p> <p>Evidencia: programación de citas del departamento de registro de productos y establecimiento veterinarios.</p>	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que se evalúan los riesgos por medio a la metodología de valoración de riesgo (VAR), la cual permite identificar los riesgos en los objetivos institucionales y las acciones que permiten mitigar los mismos. Evidencia: Metodología VAR, Matriz de riesgo implementada para los procesos de compras de licitación y comparación de precios</p>	<p>No contamos con la evaluación de riesgo de todos los procesos</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia que por medio del Organigrama y el manual de organización y funciones identificamos a los dueños de los procesos y sus responsabilidades y competencias necesarias. Evidencias: Manual de organización y funciones Organigrama, políticas y procedimientos de las áreas</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia que se realizan levantamientos de simplificación de procesos desde el área de calidad que son presentados a la gerencia para la toma de decisiones Evidencias: Propuesta de mejora diagrama de flujo Proceso de Compras</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que se toma como referencia las buenas prácticas nacionales relativas a procesos, tomando en cuenta las leyes nacionales y normas de organismos internacionales Evidencias: Indicadores de cumplimiento, SISMAP, COMPRAS, Transparencia, OMS, FAO, OIE, PAO etc.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se definieron los servicios y atributos que serán medidos para poder tener información relativa a la eficiencia de los servicios. Evidencia: Carta compromiso y servicios comprometidos</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos,</p>	<p>Se evidencia que el equipo de cómputos realiza back up de las informaciones de la institución para</p>	

<p>cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>procurar la protección de los datos personales y de la información. Evidencia: Manual de organización y funciones 100-104 Back up realizados, back up realizados periódicamente cada año</p>	
---	---	--

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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se evidencia que se realizan encuestas, mesas de trabajo con los grupos de interés con el objetivo de mejorar los productos y servicios. EVIDENCIA: Encuestas realizadas Lista de participantes mesas de trabajo</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA utiliza el sistema VUCE, que nos permite recolectar información necesaria para conocer la demanda de servicios ofrecidos. EVIDENCIA: VUCE y programación de citas del departamento de registro de productos y establecimientos veterinarios</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que en el caso de las capacitaciones ofrecidas por la institución se aplica la diversidad y gestión de género considerando a que cantidad de ciudadanos de cada género se capacita. EVIDENCIA: listado de participantes, Reportes de beneficiarios</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en</p>	<p>Se evidencia que GANADERIA tiene un horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. accesible a todo el público, también se evidencia que gran parte de sus servicios más demandados se ofrecen a través</p>	

versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).	de la plataforma electrónica VUCE que son 24 horas. EVIDENCIA: Pág. Web., sistema VUCE	
--	--	--

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.	Se evidencia que se cuenta con procesos dentro de la organización en conjunto con otras organizaciones que son efectivos. EVIDENCIA: Servicio VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior) Trazabilidad bovina Oirsa	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se evidencia que Ganadería forma parte del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) con el cual se facilita la prestación de servicios para el intercambio de datos. EVIDENCIA: Pág. Web, y acuerdos establecidos	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia que GANADERIA se crean grupos de trabajo, para solucionar problemas en conjunto con las organizaciones/proveedores de servicios. EVIDENCIA: Participación en las mesas de trabajo con las organizaciones de servicios	
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.	Se evidencia que GANADERIA tiene sus procesos interconectados entre las unidades de la organización para alcanzar los objetivos institucionales. EVIDENCIA: Comités conformados	
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	Se evidencia que contamos con estándares que permiten el intercambio de datos y servicios	

clave en los sectores público, privado y de ONG.	compartidos. EVIDENCIA: Acuerdo VUCE, Decreto VUCE, Acuerdo OIRSA	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se evidencia que la institución tiene relaciones con otras organizaciones del gobierno y genera sinergia para potenciar la interoperabilidad entre instituciones, como son: CONALECHE, La Policía Nacional, Procuraduría, Ayuntamientos locales, etc. EVIDENCIA: Reuniones, Participación en operativos	

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.

1. 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).	Se ha medido la imagen de la organización con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una encuesta a 360 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado Atributo 1) Profesionalidad Estandarización nivel de satisfacción: 90% , resultado obtenido 99%	

	<p>Atributo 2) Fiabilidad estandarización 85% resultado obtenido 100%</p> <p>Atributo 3) Accesibilidad estandarización 90% resultado obtenido 97%</p>	
--	---	--

--	--

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se ha medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una encuesta a 360 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado</p> <p>Atributo 1) Profesionalidad Estandarización nivel de satisfacción: 90% Resultado : 99% Atributo 2) Fiabilidad Estandarización nivel de satisfacción: 85%, resultado 100% Estandarización nivel de satisfacción: 85%, 90% Atributo 3) Accesibilidad 85% resultado 92%</p>	

	EVIDENCIA: Informe de Evaluación primer año de la Carta Compromiso al Ciudadano	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha medido la participación de los clientes con relación a los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización)
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Se ha medido la transparencia, apertura e información proporcionada por la institución a través de los resultados de obtenidos por medio a la respuesta a tiempo de las informaciones solicitadas por los ciudadanos clientes a través de las herramientas 311 las cuales se han sido completas 100% a tiempo. Solicitudes de información 2023- Total de solicitudes de información hasta mayo 46 con un promedio de respuesta de 6 días de los 15 comprometidos. EVIDENCIA: Reportes de solicitudes 311 2023	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se ha medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una	

	<p>encuesta a 360 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado</p> <p>Atributo 2) Fiabilidad Estandarización nivel de satisfacción: 85%, resultado 100%</p> <p>Evidencia: Informe de evaluación 1er año de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se ha medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una encuesta a 360 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado</p> <p>Atributo 1) Profesionalidad Estandarización nivel de satisfacción: 90% Resultado : 99% Atributo 2) Fiabilidad Estandarización nivel de satisfacción: 85%, resultado 100%</p> <p>Estandarización nivel de satisfacción: 85%, 90% Atributo 3) Accesibilidad 85% resultado 92%</p>	

	EVIDENCIA: Informe de evaluación 1er año de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>Se ha medido el nivel de confianza hacia la organización y sus producto/ servicios desde los ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una encuesta a 267 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado</p> <p>Atributo 3) Accesibilidad al servicio Estandarización nivel de satisfacción: 85%, 90%</p>	

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Se ha medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una encuesta a 360 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado</p> <p>Atributo 1) Profesionalidad Estandarización nivel de satisfacción: 90% Resultado : 99% Atributo 2) Fiabilidad Estandarización nivel de satisfacción: 85%, resultado 100% Estandarización nivel de satisfacción: 85%, 90% Atributo 3) Accesibilidad 85% resultado 92%</p>	

	EVIDENCIA: : Informe de evaluación 1er año de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido la percepción de los clientes con relación a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se ha medido la capacidad de la institución para la innovación tomando en consideración el levantamiento de necesidades tecnológicas realizado por el equipo de IT y la adquisición de las herramientas de innovación de mayor impacto y relevancia para la organización y la encuesta de eficiencia de las herramientas tecnológicas adquiridas.</p> <p>Suplencia de herramientas tecnológicas necesarias 78.6%</p> <p>Evidencia: levantamiento de necesidades tecnológicas facturas de adquisición de herramientas de innovación tecnológicas y la encuesta de eficiencia de las herramientas tecnológicas adquiridas</p>)
6) Agilidad de la organización.	<p>Se ha medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una encuesta a 360 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado</p> <p>Atributo 1) Profesionalidad Estandarización nivel</p>	

	<p>de satisfacción: 90% Resultado : 99% Atributo 2) Fiabilidad Estandarización nivel de satisfacción: 85%, resultado 100% Estandarización nivel de satisfacción: 85%, 90% Atributo 3) Accesibilidad 85% resultado 92%</p>	
	<p>Estandarización nivel de satisfacción: 91%, 97%</p> <p>Evidencia: Informe de evaluación 1er año de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Se ha medido la capacidad de la institución para la innovación tomando en consideración el levantamiento de necesidades tecnológicas realizado por el equipo de IT y la adquisición de las herramientas de innovación de mayor impacto y relevancia para la organización y la encuesta de eficiencia de las herramientas tecnológicas adquiridas.</p> <p>Nivel de atención de mesa de ayuda 92.9% Instalación, sustitución y reparación de equipos 71.5%</p> <p>Evidencia: levantamiento de necesidades tecnológicas facturas de adquisición de herramientas de innovación tecnológicas y la encuesta de eficiencia de las herramientas tecnológicas adquiridas</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción de tecnología aplicada en 2023</p>	
--	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
	(Detallar Evidencias)	

<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Se ha medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una encuesta a 360 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado</p> <p>Atributo 1) Profesionalidad Estandarización nivel de satisfacción: 90% Resultado : 99% Atributo 2) Fiabilidad Estandarización nivel de satisfacción: 85%, resultado 100% Estandarización nivel de satisfacción: 85%, 90% Atributo 3) Accesibilidad 85% resultado 92%</p> <p>Evidencia Carta compromiso al ciudadano donde tenemos servicios con tiempo de respuesta establecidos y las respuestas a los ciudadanos por las plataformas de la DIGEG y calificación OAI.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se ha medido la respuesta a las quejas siendo en 2022 un total de 5 quejas trabajadas antes de los 15 días laborables según lo comprometido en la carta compromiso al ciudadano que representa un 100% de cumplimiento en el tiempo establecido en el procedimiento.</p> <p>EVIDENCIAS: reporte de quejas y sugerencias y procedimiento de quejas</p>	

3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Se ha medido el cumplimiento de los estándares de calidad.	
	<p>Atributo 3) Accesibilidad al servicio Estandarización nivel de satisfacción: 85%, 90%</p> <p>Atributo 6) Fiabilidad Estandarización nivel de satisfacción: 83%, 89%</p> <p>Atributo 7) Profesionalidad Estandarización nivel de satisfacción: 94%, 93%</p> <p>Evidencia: Carta compromiso al ciudadano, revisión de resultados de los compromisos de calidad y resultados de las encuestas</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Se ha medido el cumplimiento de los estándares de calidad de la institución en cuanto a la primera edición de la carta compromiso al ciudadano Oct 2022 - Oct 2024 con la visita de un auditor del map y teniendo los siguientes resultados para el primer trimestre de 2023:</p> <p>1- Saneamiento de fincas Accesibilidad y profesionalismo 90% Fiabilidad 85%</p> <p>2- Capacitación y asistencia a productores pecuarios Profesionalidad 90% Accesibilidad 85%</p> <p>Evidencia: Carta compromiso al ciudadano e informe de revisión del primer año de 2023 https://www.ganaderia.gob.do/phocadownload/SobreNosotros/CartaCompromiso/Encuestas</p>	

	%20de%20satisfaccion%20ciudadana%202022%20-2023.pdf	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y	Se ha medido que ganadería cuenta con canales de información y comunicación para la participación	

<p>los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>ciudadana tales como presencial, telefónica, correos electrónicos, portal institucional, buzones, sistema 311 y Redes Sociales.</p> <p>2023- Total de solicitudes de información hasta mayo 46 con un promedio de respuesta de 6 días de los 15 comprometidos.</p> <p>EVIDENCIA: Respuesta a ciudadano por las vías correspondientes (Correos y redes sociales), Reporte de quejas, reportes del 311</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Se ha medido la disponibilidad e información exacta que dan respuesta a las solicitudes de los ciudadanos/Clientes.</p> <p>Resultados</p> <p>2023- Total de solicitudes de información hasta mayo 46 con un promedio de respuesta de 6 días de los 15 comprometidos.</p> <p>EVIDENCIA: Memoria semestral y anual del área de OAI y reportes del 311 de la DIGEG</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>		

	<p>Se ha medido que en el Subportal de transparencia se publica el POA y los informes de seguimiento semestrales.</p> <p>EVIDENCIA: Publicación POA y sus ejecuciones, Informe de Seguimiento Semestral</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se ha medido la disponibilidad e información exacta que dan respuesta a las solicitudes de los ciudadanos/Clientes. Y que los datos en el Subportal de transparencia cumplen con las exigencias de la resolución 2-2021 de la DIGEIG. Se cumple con la publicación de datos abiertos. La OAI está registrada en el SAIP. EVIDENCIA: Última calificación cumplimiento ley 200-04 SIGOB, publicación en datos abiertos, registro en el SAIP</p> <p>Resultados 2023- Total de solicitudes de información hasta mayo 46 con un promedio de respuesta de 6 días de los 15 comprometidos.</p> <p>EVIDENCIA: Memoria semestral y anual del área de OAI y reportes del 311 de la DIGEG</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se evidencia que los Servicio de Registro para Comercialización de Miel 8:00 am – 3:00 pm, Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios 8:00 am – 3:00 pm Asistencia Técnica en Producción de Leche y Derivados 8:00 am – 3:00 pm Sanearamiento en Fincas 8:00 am – 3:00 pm</p> <p>EVIDENCIA: Servicios publicados portal web</p>)

<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Se ha medido el cumplimiento de los tiempos de espera de la institución en cuanto a la primera edición de la carta compromiso al ciudadano Oct 2022 - Oct 2024 con la visita de un auditor del map y teniendo los siguientes resultados para el primer trimestre de 2023:</p> <p>1- Saneamiento de fincas Accesibilidad y profesionalismo 90% Fiabilidad 85%</p> <p>2- Capacitación y asistencia a productores pecuarios Profesionalidad 90% Accesibilidad 85%</p> <p>Resultados solicitudes de información 311 DIGEG 2023- Total de solicitudes de información hasta mayo 46 con un promedio de respuesta de 6 días de los 15 comprometidos.</p> <p>EVIDENCIA: Memoria semestral y anual del área de OAI, reportes del 311 de la DIGEG, Carta compromiso al ciudadano e informe de revisión del primer año de 2023 y Pagina WEB https://www.ganaderia.gob.do/phocadownload/SobreNosotros/CartaCompromiso/Encuestas%20de%20satisfaccion%20ciudadana%202022%20-2023.pdf</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se ha medido el cumplimiento de los tiempos de espera de la institución en cuanto a la primera edición de la carta compromiso al ciudadano Oct 2022 - Oct 2024 con la visita de un auditor del map y teniendo los siguientes resultados para el primer trimestre de 2023:</p> <p>1- Saneamiento de fincas Accesibilidad y profesionalismo 90% Fiabilidad 85%</p>	

	<p>2- Capacitación y asistencia a productores pecuarios Profesionalidad 90% Accesibilidad 85%</p> <p>Resultados solicitudes de información 311 DIGEG 2023- Total de solicitudes de información hasta mayo 46 con un promedio de respuesta de 6 días de los 15 comprometidos.</p> <p>EVIDENCIA: Memoria semestral y anual del área de OAI, reportes del 311 de la DIGEG, Carta compromiso al ciudadano e informe de revisión del primer año de 2023 y Pagina WEB https://www.ganaderia.gob.do/phocadownload/SobreNosotros/CartaCompromiso/Encuestas%20de%20satisfaccion%20ciudadana%202022%20-2023.pdf</p>	
8) Costo de los servicios.		No se ha medido los costos 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).	<p>Se ha medido que la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios se encuentra en un 100% el catalogo online de servicios y en nuestra carta compromiso.</p> <p>EVIDENCIA: Servicios publicados en el portal web y carta compromiso al ciudadano</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se ha medido el 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)

2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se ha medido el número de sugerencia obtenidos en el 2023 un total de 5 con 5 acciones generadas para resolver dichas quejas siendo un 100% de ejecución EVIDENCIA: Reporte de quejas 2023	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los 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).		No se ha medido Indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes,
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se ha medido la participación ciudadana en los productos y servicios a través de la toma de información de los servicios ofrecidos y las encuestas aplicadas a los ciudadanos clientes.	

	Solicitud de información por el 311 cumplidas en un 100% en 2023	
	EVIDENCIA: reportes del 311 y memoria OAI	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Se ha medido los Resultados de las solicitudes de información 311 DIGEG</p> <p>2023- Total de solicitudes de información hasta mayo 46 con un promedio de respuesta de 6 días de los 15 comprometidos.</p> <p>EVIDENCIA: Memoria semestral y anual del área de OAI, reportes del 311 de la DIGEG, Carta compromiso al ciudadano e informe de revisión del primer año de 2023 y Pagina WEB</p>	

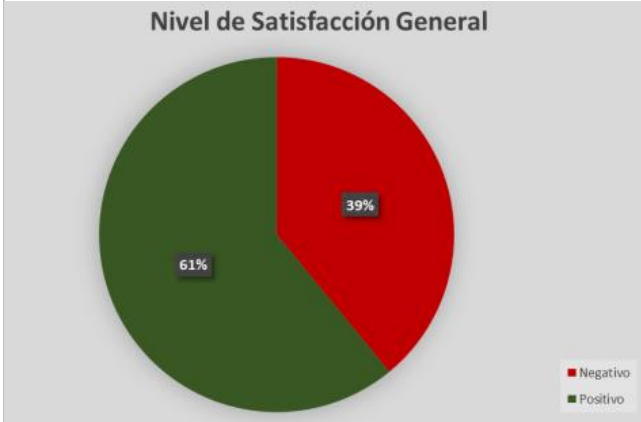
CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

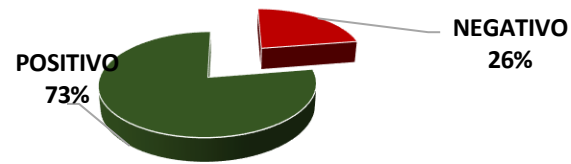
Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se ha medido que el nivel de satisfacción general de los colaboradores de la organización tuvo los siguientes resultados:	

	<p>El 61% del personal considera que es positivo y el 39% que es negativo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2023</p>  <p>Nivel de Satisfacción General</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Positivo</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>Negativo</td> <td>39%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Positivo	61%	Negativo	39%	
Categoría	Porcentaje							
Positivo	61%							
Negativo	39%							
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se ha medido que el nivel de Identidad con la Institución y Valores de los colaboradores de la organización tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 73% del personal considera que es positivo y el 26% que es negativo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2023 (año)</p>							

Identidad con la Institución y Valores



3) Participación de las personas en las actividades de mejora.

Se ha medido que los colaboradores de la organización participan en las actividades de mejora por medio a los comités multidisciplinarios que son formados para aplicar las mejoras y que tiene su impacto en la calidad y tienen los siguientes resultados:

El 64% del personal considera que es positivo y el 35% que es negativo.

Evidencia: Encuesta de Clima del 2023, comité de calidad

Calidad y Orientación al Usuario

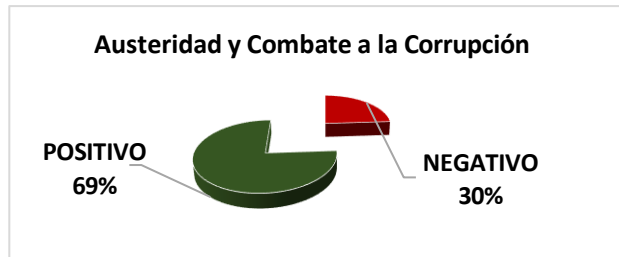


4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.

Se ha medido que los colaboradores tengan una conciencia ética y de integridad que les permita aplicar la austeridad y el combate de la corrupción en la organización tuvo los siguientes resultados:

El 76% del personal considera que es positivo y el 24% que es negativo.

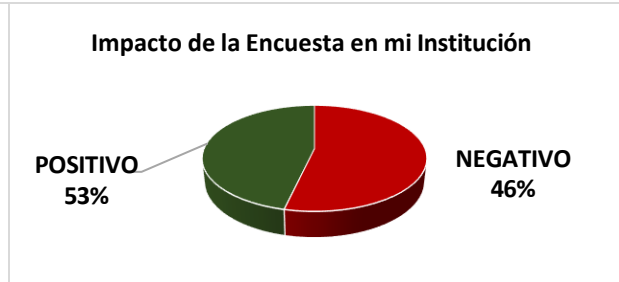
Evidencia: Encuesta de Clima del 2023



5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.

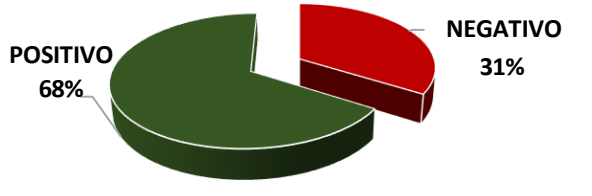
Se ha medido que los colaboradores tienen una percepción del impacto de la encuesta de clima en la institución en su primera vez aplicada tuvo los siguientes resultados:

El 53% del personal considera que es positivo y el 46% que es negativo.




	<p>EVIDENCIAS: página web-portal de transparencia, buzones, Encuesta de Clima.</p>							
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se ha medido que la dirección general de ganadería cuenta con un cumplimiento del 100 % las actividades de responsabilidad social plasmadas como meta en el cronograma de actividades de responsabilidad.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos de actividades del cronograma de responsabilidad social, listados de participación y política de responsabilidad social.</p>							
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se ha medido que los colaboradores tienen una percepción de la organización para el cambio y la innovación que tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 64% del personal considera que es positivo y el 35% que es negativo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima</p> <div data-bbox="747 959 1356 1279" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;">Mejora y Cambio</p> <table border="1"> <caption>Mejora y Cambio</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	64%	NEGATIVO	35%	
Categoría	Porcentaje							
POSITIVO	64%							
NEGATIVO	35%							


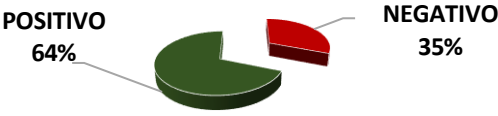
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se ha medido el impacto de la digitalización en la organización tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 67% del personal considera que es positivo y el 32% que es negativo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2023</p> <div data-bbox="747 513 1354 813" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;">Uso de la Tecnología</p> <table border="1"> <caption>Uso de la Tecnología</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>32%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	67%	NEGATIVO	32%	
Categoría	Porcentaje							
POSITIVO	67%							
NEGATIVO	32%							
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Se ha medido el impacto de la agilidad de la organización a través del enfoque a resultados y la productividad tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 68% del personal considera que es positivo y el 31% que es negativo.</p>							

	<p style="text-align: center;">Enfoque a Resultado y Productividad</p>  <p style="text-align: center;">EVIDENCIAS: Resultados de Encuesta de Clima 2023</p>	
--	--	--

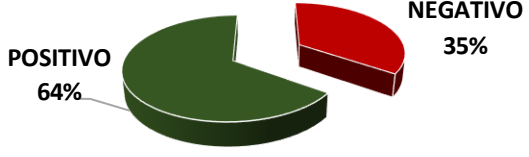
2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Se ha medido la percepción de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 82% del personal considera que es positivo y el 18% que es negativo.</p> <div style="text-align: center;"> <p>Liderazgo y Participación</p>  </div> <p>EVIDENCIA: PEI, POA, encuesta de clima 2023</p>	

	y minutas de reuniones							
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se ha medido la percepción del diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 62% del personal considera que es positivo y el 37% que es negativo.</p> <div data-bbox="747 518 1354 799" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;">Normatividad y Proceso</p> <table border="1"> <caption>Normatividad y Proceso</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>37%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>EVIDENCIA: Encuesta de clima2023</p>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	62%	NEGATIVO	37%	
Categoría	Porcentaje							
POSITIVO	62%							
NEGATIVO	37%							
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se ha medido el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas de la organización tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 55% del personal considera que es positivo y el 45% que es negativo.</p>							

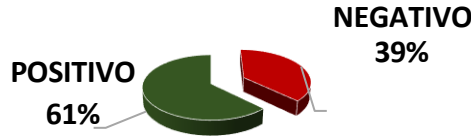
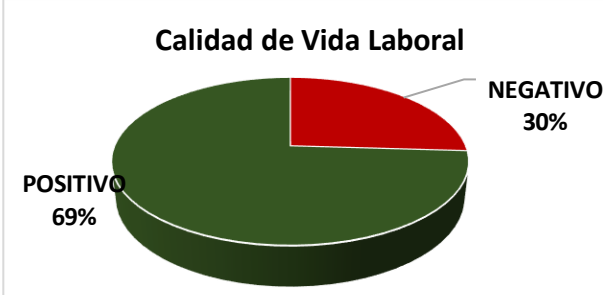
	<p style="text-align: center;">Cantidad de Trabajo</p>  <p>POSITIVO 49% NEGATIVO 50%</p> <p>EVIDENCIAS: Correos Formularios de evaluación de desempeño y encuesta de clima</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se ha medido la gestión del conocimiento de los colaboradores de la organización a través de la capacitación especializada y desarrollo tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 64% del personal considera que es positivo y el 35% que es negativo.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">Capacitación Especializada y Desarrollo</p>  <p>POSITIVO 64% NEGATIVO 35%</p> </div> <p>EVIDENCIAS: encuesta de clima, Plan de Capacitación</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se ha medido la comunicación interna t los métodos de información y tuvo los siguientes resultados:</p>	

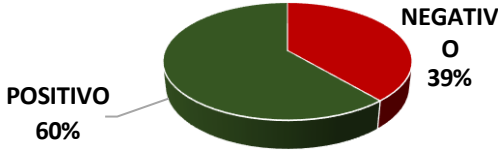

	<p>El 66% del personal considera que es positivo y el 29% que es negativo.</p> <div data-bbox="747 245 1352 493" data-label="Figure"> <p>Comunicación</p> <table border="1"> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>33%</td> </tr> </table> </div> <p>EVIDENCIA: Encuesta de clima 2021</p>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	71%	NEGATIVO	33%	
Categoría	Porcentaje							
POSITIVO	71%							
NEGATIVO	33%							
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Se ha medido el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 58% del personal considera que es positivo y el 42% que es negativo.</p> <div data-bbox="747 841 1352 1127" data-label="Figure"> <p>Reconocimiento Laboral</p> <table border="1"> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>44%</td> </tr> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	55%	NEGATIVO	44%	
Categoría	Porcentaje							
POSITIVO	55%							
NEGATIVO	44%							
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se ha medido que los colaboradores tienen una percepción de la organización para el cambio y la innovación que tuvo los siguientes resultados:</p>							

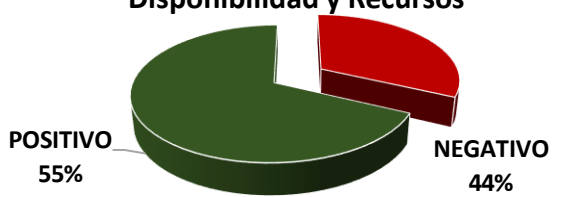
	<p>El 64% del personal considera que es positivo y el 35% que es negativo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima</p> <div data-bbox="743 284 1352 609" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Mejora y Cambio</p>  <p>A 3D pie chart titled 'Mejora y Cambio' showing two segments: a large green segment labeled 'POSITIVO 64%' and a smaller red segment labeled 'NEGATIVO 35%'.</p> </div>
--	---

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.	<p>Se ha medido que el nivel de satisfacción general de los colaboradores de la organización tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 61% del personal considera que es positivo y el 39% que es negativo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2023</p>	

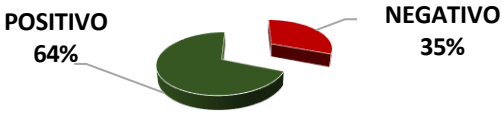
	<p align="center">NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL</p> 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Se ha medido la percepción de los colaboradores con relación los problemas sociales tales como calidad de vida laboral y el balance trabajo familia de la organización y tuvo los siguientes resultados:</p> <p>Calidad de vida laboral El 69% del personal considera que es positivo y el 30% que es negativo.</p>  <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2023</p>	

	<p>balance trabajo familia El 60% del personal considera que es positivo y el 39% que es negativo.</p> <div data-bbox="743 248 1354 548" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Balance Trabajo Familia</p>  <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>39%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	60%	NEGATIVO	39%	
Categoría	Porcentaje							
POSITIVO	60%							
NEGATIVO	39%							
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se ha medido el nivel de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamiento de la organización tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 35% del personal considera que es positivo y el 64% que es negativo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2023</p> <div data-bbox="743 1003 1354 1258" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Equidad y Genero</p>  <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>64%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	35%	NEGATIVO	64%	
Categoría	Porcentaje							
POSITIVO	35%							
NEGATIVO	64%							
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se ha medido la disponibilidad y los recursos necesarios para logras las condiciones ambientales optimas tuvo los siguientes resultados:</p>							

	<p>El 55% del personal considera que es positivo y el 44% que es negativo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2023</p>	
	<p style="text-align: center;">Disponibilidad y Recursos</p>  <p>POSITIVO 55% NEGATIVO 44%</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se ha medido la percepción de los colaboradores respecto al desarrollo sistemático de la carrera y las competencias 38% lo considera positivo y 61% lo considera negativo</p> <p style="text-align: center;">Servicio Profesional de Carrera</p>  <p>POSITIVO 38% NEGATIVO 61%</p>	
2) Motivación y empoderamiento.		No se ha medido la percepción del personal con relación a motivación y emprendimiento

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se ha medido la gestión del conocimiento de los colaboradores de la organización a través de la capacitación especializada y desarrollo tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 64% del personal considera que es positivo y el 35% que es negativo.</p> <div data-bbox="747 396 1354 688" style="text-align: center;"> <p>Capacitación Especializada y Desarrollo</p>  <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Evidencia: Encuesta de clima y plan de capacitación 2023</p>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	64%	NEGATIVO	35%	
Categoría	Porcentaje							
POSITIVO	64%							
NEGATIVO	35%							

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>Se ha medido la respuesta a las quejas siendo en 2023 un total de 5 quejas trabajadas antes de los 15 días laborables según lo comprometido en la carta compromiso al ciudadano que representa un 100% de cumplimiento en el tiempo establecido en el procedimiento.</p> <p>EVIDENCIAS: reporte de quejas y sugerencias y procedimiento de quejas.</p>	

2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se ha medido nivel de participación en actividades de mejora
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se ha medido El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se ha medido la frecuencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social siendo en la actividad de donación de sangres para participación de 14 colaboradores EVIDENCIAS: listado de participación en actividades 2023	
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).		No se ha medido Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se ha medido el rendimiento individual por medio a los resultados de las evaluaciones en enero-diciembre 2023	

	<p>Siendo un total de 939 servidores evaluados de los 1064 que se encontraban en nómina para un 88%.</p> <p>EVIDENCIA: El indicador 07.3.5 Evaluación del Desempeño Del 80 al 100 del SISMAP, Plantilla de Evaluación, Plantilla de Reporte de las EDR</p>							
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se ha medido el impacto de la digitalización en la organización tuvo los siguientes resultados:</p> <p>El 67% del personal considera que es positivo y el 32% que es negativo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del 2021</p> <div data-bbox="745 620 1352 922" data-label="Figure"> <p style="text-align: center;">Uso de la Tecnología</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>32%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	67%	NEGATIVO	32%	
Categoría	Porcentaje							
POSITIVO	67%							
NEGATIVO	32%							
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.		No se ha medido 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						
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha medido Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos)						

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se ha medido la percepción del entorno con relación al 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
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.).		No se ha medido la percepción del entorno con relación a 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
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido la percepción del entorno con relación a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones)
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,		No se ha medido la percepción del entorno con relación a el impacto de la organización en el

incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros
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.		

No se ha medido la percepción del entorno con relación a 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.

6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido la percepción del entorno con relación a el 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 su defecto: No se ha medido la percepción del entorno con relación a la opinión pública 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,

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción		No se ha medido las 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

de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos
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 ha medido 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
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se evidencia que Ganadería ha contribuido y se ha medido que en las instalaciones de la Dirección General de Ganadería sirvieron como centro de acopio para la comunidad para la recolección de TapitasX, como parte de sus actividades de responsabilidad social quimio logrando recolectar 229 libras de tapas. Evidencia: Arte de las TapitasX Quimio y fotos de entrega	
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).		No se ha medido intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking

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).	Se ha medido que la institución ha ejecutado programas de capacitación jornadas de salud, como mamografías y examen visual, donación de sangre entre otros colaboradores de donde salió la brigada de primeros auxilios. cumplimiento de los 2	
	simulacros de evacuación programados para el año 2023 representando un 100% Evidencias: evidencias de subcriterio 9.4 del SISMAP	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se ha medido 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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se ha medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una encuesta a 360 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado</p> <p>Atributo 1) Profesionalidad Estandarización nivel de satisfacción: 90% Resultado : 99% Atributo 2) Fiabilidad Estandarización nivel de satisfacción: 85%, resultado 100% Estandarización nivel de satisfacción: 85%, 90% Atributo 3) Accesibilidad 85% resultado 92%</p>	<p>)</p>
--	--	----------

	<p>EVIDENCIA: Informe primer año de evaluación carta Compromiso 2023</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>		<p>No se ha medido el resultado en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos)</p>
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>		<p>No se ha medido el resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados</p>

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Se ha medido el cumplimiento de los estándares de calidad de la institución en cuanto a la primera edición de la carta compromiso al ciudadano Oct 2022 - Oct 2024 con la visita de un auditor del map y teniendo los siguientes resultados para el primer trimestre de 2023:</p> <p>1- Saneamiento de fincas Accesibilidad y profesionalismo 90% Fiabilidad 85%</p> <p>2- Capacitación y asistencia a productores pecuarios Profesionalidad 90% Accesibilidad 85%</p> <p>Evidencia: Carta compromiso al ciudadano e informe de revisión del primer trimestre de 2023</p>	

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Se ha medido que la institución colaboración con la DGA ha eficientizado el servicio de entrega Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 52 de 53 Documento Externo SGC-MAP de permisos, al transformar este servicio y convertirlo en un producto entregable 100% digital Evidencia: Plataforma VUCE</p>	

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido Resultados de la implementación de reformas del sector público

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se ha medido Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se ha medido la capacidad de la institución para la innovación tomando en consideración el levantamiento de necesidades tecnológicas realizado por el equipo de IT y la adquisición de las herramientas de innovación de mayor impacto y relevancia para la organización y la encuesta de eficiencia de las herramientas tecnológicas adquiridas.</p> <p>Suplencia de herramientas tecnológicas necesarias 78.6%</p>	
	<p>Evidencia: levantamiento de necesidades tecnológicas facturas de adquisición de herramientas de innovación tecnológicas y la encuesta de eficiencia de las herramientas tecnológicas adquiridas</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se ha medido la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas)

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>		<p>No se ha medido 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,)</p>
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se ha medido la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención con relación a los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano a través de una encuesta a 360 ciudadanos clientes que recibieron el servicio de Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios y saneamiento en fincas teniendo como resultado</p> <p>Atributo 1) Profesionalidad Estandarización nivel de satisfacción: 90% Resultado : 99%</p> <p>Atributo 2) Fiabilidad Estandarización nivel de satisfacción: 85%, resultado 100%</p> <p>Estandarización nivel de satisfacción: 85%, 90%</p> <p>Atributo 3) Accesibilidad 85% resultado 92%</p> <p>Evidencia: Informe primer año carta compromiso</p>	
	<p>Carta compromiso al ciudadano e informe de revisión del primer año de 2023</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Se ha medido que GANADERIA está reconocida en la certificación NORTIC A1, A2, A3 y la participación en el premio a la calidad. Evidencias: Certificación NORTIC y certificado de participación del premio a la calidad)
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se ha medido el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros a través del IGP Enero-Diciembre 2023 que cerró con un nivel de ejecución de en un 94% del presupuesto general Evidencia: Informe de evaluación anual DIGEPRESS 2023	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No hay Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

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.