



Gobierno de la
República Dominicana

Administración Pública



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

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

FECHA:

JUNIO 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha formulado todo lo relativo al marco institucional (misión, visión y valores) definido y elaborado con la participación de los empleados y los grupos de interés más relevantes, el cual culminó con la elaboración del PEI 2019-2023 CONALECHE.</p> <p>EVIDENCIAS: Resolución Aprobación del PEI 2019-2023 PEI 2019-2023 Proceso de formulación PEI 2019-2023 Correos y comunicaciones impresas sobre modificación y evaluaciones del PEI. Resolución aprobando la extensión del PEI 2019-2023 hasta el 2024.</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Se definieron los valores institucionales y se encuentran plasmados en el PEI CONALECHE 2019-2023 aprobado por la MAE (Consejo Directivo).</p> <p>EVIDENCIAS: PEI CONALECHE 2019-2023 aprobado por la MAE, Pág. 3 - 9 Publicación de Misión, visión y valores en área de recepción de la institución</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias</p>	<p>Se evidencia que la institución se adapta a los cambios que sufre el entorno al cual está orientado,</p>	

<p>nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>haciendo las modificaciones necesarias que se ajusten a las variaciones sufridas. Nos hemos adaptado a los nuevos tiempos incorporando la digitalización de nuestros servicios, así como el desarrollo de nuevos proyectos que vayan de la mano con la END, los ODS y el PNPSP.</p> <p>EVIDENCIAS: Actualización del portal Institucional conforme a lo requerido por OGTIC, DIGEIG Y MAP. Informe de auditoría Desarrollo de Nuevos proyectos (REDD + y PROMEGAN y Programas con fondos especiales) Acuerdos Interinstitucionales.</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, por nuestra naturaleza y el compromiso de las máximas autoridades, la institución socializa de manera oportuna la visión, misión, valores y objetivos estratégicos y operativos con los empleados y funcionarios, haciendo de conocimiento de todos y todas, e informando los cambios que se hayan incorporado. Además, fue actualizado el Código de Ética Institucional.</p> <p>EVIDENCIAS: Presentación usada en actividad de socialización del POA y el PEI Correo referencia Actividad presentación PEI Resoluciones de aprobación de modificaciones Documentos compromiso POA-CONFI-SUPLE Fotografías Misión, Visión y Valores recepción CONALECHE Código de Ética actualizado</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</p>	<p>Se evidencia que la institución se adapta a los constantes cambios del entorno, haciendo uso de las modificaciones necesarias. Se utilizan datos provenientes de estudios contratados, que sirven de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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>base para determinar los factores más importantes a ser tomados en cuenta en la elaboración del PEI. La misión, visión y valores se revisan como parte del proceso de un nuevo PEI institucional. Se cuenta con un Comité de Estudios Económicos, para responder a las necesidades puntuales de las instancias decisoras. Del mismo modo, en la actualización del Código de Ética Institucional se incluyó un apartado relacionado con los compromisos de confidencialidad y protección de los datos que son manejados por la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Reuniones y minutas para la elaboración de Estudios Actualización del portal Institucional</p> <p>Estudio Sobre importaciones productos lácteos y sus derivados bajo acuerdos comerciales DR-CAFTA Y EPA e Impactos potenciales.</p> <p>Estudio fortalecimiento de la cadena de valor de lácteos RD-CEPAL- MIC-MiPyme.</p> <p>Propuesta para un Sistema nacional de pago de calidad.</p> <p>Aprobación del Comité de Estudios Económico- Resolución del consejo.</p> <p>Constancia de reuniones del Comité Técnico/Económico CONALECHE.</p> <p>Política Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales de la R.D. 2023-2032 y su análisis de necesidades del sector pecuario.</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</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información, a los fines de gestionar y dar el debido seguimiento a las solicitudes de información y presentación de quejas,</p>	
---	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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>sugerencias y/o denuncias por parte de los ciudadanos y clientes externos de la institución. Además, se acoge a los reglamentos establecidos por los órganos rectores de la gestión pública, apoyándonos en el monitoreo continuo de las actividades rutinarias. Asimismo, proveemos a nuestros colaboradores de la capacitación necesaria para el cumplimiento de dichas normas.</p> <p>EVIDENCIAS: Código de ética actualizado Portal de transparencia Charlas, Talleres y capacitaciones: Habilidades y Competencias Gerenciales y Clima Laboral y Comunicación Interpersonal. Listado de participación Manual para el manejo del Buzón de quejas y sugerencias Acceso al Sistema 3-1-1 Formulario de acciones relevantes Correos solicitando apoyo a la DIGEIG Acceso al SAIP</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 institución organiza permanentemente talleres, charlas, conferencias y conversaciones cara a cara, para lograr una mejor integración y el trabajo en equipo.</p> <p>EVIDENCIAS: Listado de participantes en dos talleres realizados: Habilidades y Competencias Gerenciales y Clima Laboral y Comunicación Interpersonal, Como mejorar la autoestima, entre otros. Certificados a los colaboradores Fotografías Pagos realizados a capacitadores e Instituciones</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

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 se cuenta con manuales definidos y socializados de manera oportuna, así como aprobados por la máxima autoridad y por el MAP.</p> <p>EVIDENCIA: Resolución de aprobación por el Consejo Directivo. Oficio de aprobación del MAP. Los manuales de Políticas y Procedimientos Manual de procedimientos misionales en proceso.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencia que en el CONALECHE se realiza la medición a través de los indicadores que permiten evaluar el desempeño de la organización periódicamente.</p> <p>EVIDENCIAS: Resolución e Implementación de los POAs 2022-2023 Oficio de No Objeción del MAP de las Evaluaciones de Desempeño Anual correspondiente al 2023. Informe semestral y memoria anual POA Minutas de Monitoreos del Desempeño trimestrales por área del 2023 remitidas a tiempo.</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 que el CONALECHE cumple con las mejoras al sistema de gestión y rendimiento involucrando a los grupos meta, las comunidades y los sectores sociales en la toma de decisiones.</p> <p>EVIDENCIA: Resolución del Consejo Directivo PEI 2019-2024 Resolución e Implementación de los POAs 2022-2023</p>	

	<p>Talleres dirigidos a asociaciones sobre programas de crédito.</p> <p>Encuesta de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Informes estadísticos de las encuestas de satisfacción.</p> <p>Reuniones con los grupos de interés desarrolladas por la dirección ejecutiva mediante visitas a las asociaciones de productores de forma periódica.</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 la institución como parte del sistema de gestión de control interno carga sus procesos a través de los portales de Compras y Transparencia institucional. Sistemáticamente se realizan análisis de gestión de riesgo aplicados al PEI y POA.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Reportes del portal de Compras.</p> <p>Ranking del SISCOMPRAS en informe semestral</p> <p>Acta de socialización del informe de la Dirección de Auditoría interna e investigación por CGR</p> <p>Guía para la aplicación de Análisis de Riesgo VAR PEI 2019-2023</p> <p>Reuniones para el seguimiento y aplicación de recomendaciones en el marco del CMSST.</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>La institución culminó de forma exitosa la actualización de la autoevaluación CAF correspondiente al año 2024, se remitieron las evidencias al MAP y fueron cargadas al portal SISMAP, logrando una puntuación de 100 para este indicador. Además, la institución está desarrollando su Plan de Mejora CAF que abarca el año 2024.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Guía CAF 2024</p> <p>Plan de Mejora 2024</p>	

	<p>Captura de Pantalla Portal SISMAP Taller virtual Guía CAF Fotos de las Jornadas de Trabajo del Personal Interno Listado de Participación y minutas</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 CONALECHE utiliza los medios de comunicación de forma adecuada para hacer más efectiva la interacción con los usuarios y la comunidad en general.</p> <p>EVIDENCIA: Grupos internos de WhatsApp Página Web de la institución Correos Electrónicos institucionales Buzón de Quejas y sugerencias Interno y Externo físicos Sistema 3-1-1 Buzón de quejas y sugerencias Digitales Chat Redes Sociales Publicaciones en la Prensa Entrevista de Radio y Televisión</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 la Institución cuenta con oficinas y departamentos divididos para que nuestros servidores puedan llevar a cabo las tareas relacionadas con sus puestos de trabajo y a la vez, facilita el trabajo en equipo. (Se cuenta con la infraestructura, equipos y sistemas tecnológicos, conectividad, materiales y suministros, así como de comunicación, flota vehicular, entre otros). Además, con el propósito de garantizar la seguridad de sus colaboradores, la institución ha introducido mejoras en los aspectos de seguridad para la prevención de accidentes, en el entorno de trabajo.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	<p>No contamos con una reestructuración de los espacios de trabajo y las oficinas de la institución</p>

	<p>Listado de Participación de las Reuniones de Encargados Organigrama Minutas de reuniones Fotos de trabajos en las oficinas. Fotos de reuniones del Consejo Directivo Cronograma de temas a tratar Minutas de reunión del CMSST Fotografías punto de reunión, señalización de ruta de evacuación, timbre de emergencias, instalación de detectores de humo, luces de emergencia, entre otros.</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 la institución fomenta una comunicación segura y continua tanto interna como externa. EVIDENCIAS: Manual de Comunicaciones Fotos redes sociales y correos. Comunicaciones internas Buzones de quejas y sugerencias interno y externo Grupos WhatsApp Internos Mural Institucional Reuniones internas para discusión de temas de interés.</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 la Dirección Ejecutiva convoca a reuniones periódicas para mantener informados a sus colaboradores y trazar las directrices para fomentar la mejora continua y la innovación. Además, se desarrollan cursos y talleres de forma regular para mantener sus colaboradores motivados y comprometidos con el logro de los objetivos trazados. La institución realiza encuestas de satisfacción de forma periódica y publica los resultados de estas en el portal institucional a fin</p>	

	<p>de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad asumidos.</p> <p>EVIDENCIA: Plan de capacitación del INAP 2024 Convocatorias a cursos y talleres Listado de participantes Listado talleres impartidos Comprobantes de pagos a consultores Webinar en coordinación con el MAP, OGTIC, DIGECOG, entre otras. Resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas</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 las máximas autoridades socializan de manera oportuna con sus colaboradores y grupos de interés, los cambios relevantes introducidos, para el buen funcionamiento de la institución.</p> <p>EVIDENCIA: Primera Versión Carta Compromiso al Ciudadano Convocatorias Lista de participantes Grupo de WhatsApp Fotos y videos Informe primera evaluación semestral Carta Compromiso al Ciudadano Informe de evaluación anual de la Carta Compromiso al ciudadano</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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 la institución coordina reuniones mensuales con los líderes de cada área, permitiendo allí la compenetración del equipo, motivando y socializando todos los aspectos más relevantes del trabajo que realizamos. Además, se realizan evaluaciones trimestrales para medir los avances obtenidos en cuanto al desempeño de cada área de y su POA. La institución da seguimiento al proceso de la mano de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, actualmente el porcentaje de avance es de un 75%, respectivamente.</p> <p>EVIDENCIA: Código de Ética Actualizado Convocatoria a reuniones Participación de los líderes en las actividades Minutas de reunión Evaluación de desempeño Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los usuarios 2024 Correos solicitando apoyo a la DIGEIG Fotografías de talleres realizados</p>	<p>No se ha Conformado una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), conforme al Decreto Núm. 791-21.</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 la institución desarrolla una cultura de inclusión y compromiso social, fomentando la igualdad de oportunidades, abordando de una manera institucional las necesidades particulares de cada empleado y ofreciendo ayuda en la medida de lo posible.</p> <p>EVIDENCIA: Inclusión de personal con condición especial en la nómina Actividades de compromiso social desarrolladas Fotografías de las actividades realizadas Promociones o ascensos del personal</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Gestión de apoyos solidarios para necesidades especiales de los empleados Listado de participantes de actividad Invitación a actividades Código de Ética Actualizado (pág. 12)</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 la Dirección Ejecutiva organiza reuniones mensuales de coordinación con los líderes de cada área, fomentando el intercambio de información y la compenetración del equipo. Además, la coordinación para la realización de la encuesta de clima laboral correspondiente al periodo.</p> <p>EVIDENCIA: Convocatoria a reuniones Listado de participación Minutas de reunión Encuesta de clima 2024, aplicada en coordinación con el MAP</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>En la institución se realizan reuniones mensuales de coordinación con los líderes de cada área, reuniones de revisión de los POAS trimestralmente, y de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios, de las áreas que tienen contacto con el público y se realizan minutas de reunión para la revisión de los acuerdos de desempeño.</p> <p>EVIDENCIA: Listados de actividades realizadas Listado de participantes Minutas de reunión trimestrales para revisión de los acuerdos de desempeño Publicación de los resultados de las encuestas de satisfacción</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 la institución delega la autoridad requerida del puesto, definiendo sus funciones y competencias, a través de los instrumentos definidos para tales fines (formulario de suplencias, reuniones con los colaboradores, entre otros).</p> <p>EVIDENCIA: Manual de Inducción Manual del Cargos Minutas de reunión Listado de participantes Formulario de suplencia Borrador de Reglamento para el pago de incentivo por suplencia de vacaciones Formulario de suplencia Compensación por suplencia vacaciones</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 la institución facilita a los colaboradores permisos para estudios, así como también se les proporciona capacitaciones en las diferentes áreas que son requeridas.</p> <p>EVIDENCIA: Permisos concedidos para estudios Plan de capacitación anual Plan de capacitación con el INAP Capacitaciones impartidas Listado de participantes Certificado de participación</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que la institución reconoce públicamente los logros alcanzados por las diferentes áreas y por sus colaboradores que son reconocidos por el buen desarrollo de sus funciones y labores.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

	<p>Fotos del personal reconocido</p> <p>Bono por rendimiento individual</p> <p>Certificación por puntualidad y asistencia</p> <p>Entrega de premios en metálico al empleado y encargado del año.</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):		
<p>I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución monitorea las necesidades de nuestros grupos de interés, a través de reuniones entre el director ejecutivo y los líderes de asociaciones, levantamientos de información que permitan identificar las necesidades más sentidas por la población objetivo y la organización de reuniones para la coordinación y ejecución de planes y programas que satisfagan dichas situaciones. Además, la aplicación de encuestas de satisfacción a los ciudadanos clientes para monitorear los servicios ofrecidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Informes de monitoreo</p> <p>Fotografías</p> <p>Acopio de informaciones y estudios sobre necesidades de la población objetivo y grupos de interés</p> <p>Reuniones Mesa de la Leche (suplidores INABIE)</p> <p>Levantamiento de datos Inventario Ganaderos</p> <p>Minutas de reuniones entre el director y asociaciones</p>	

	<p>Minutas de reuniones ejecución proyecto PROMEGAN.</p> <p>Informe resultados de las encuestas de satisfacción 2024</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia que la Institución mantiene buenas relaciones con las autoridades del gobierno central, Ministerios y Direcciones Generales afines, el Poder Ejecutivo y Legislativo.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Reglamento de aplicación de la Ley 180-01</p> <p>Acuerdos Interinstitucionales</p> <p>Proyecto PROMEGAN</p> <p>Proyecto REDD+</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza esfuerzos para cumplir con las políticas públicas establecidas relacionadas con el sector lácteo, y se preocupa por incorporar las actualizaciones que se deriven de estas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Solicitud de no objeción al MAP.</p> <p>Informe de aplicación de control interno emitido por la Contraloría.</p> <p>Remisión de informe semestral de las memorias a Presidencia de la República.</p> <p>Evaluación y puntuación de la memoria anual 2023</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de las políticas públicas con la elaboración de un Plan Operativo Anual.</p> <p>EVIDENCIA</p> <p>Resolución aprobatoria del PEI 2019-2023.</p> <p>Resolución aprobatoria de extensión del PEI 2024</p> <p>Resolución del Plan Operativo Anual y Presupuesto</p>	

	2024	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, etc.).	<p>Se evidencia que la institución gestiona alianzas y acuerdos estratégicos con organizaciones y grupos de interés procurando el desarrollo del sector lácteo y de las comunidades rurales en general.</p> <p>EVIDENCIA: Acuerdos interinstitucionales Reuniones con las asociaciones y cooperativas que administran plantas de procesamiento de lácteos (AGAMPTA, COOPESUR, Coopfedegano, entre otras) Reuniones con organismos internacionales para la gestión de fondos con el objetivo de reforzar los planes de fomento y financiamiento.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia que el CONALECHE participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales y organizaciones representativas de los sectores relacionados con la producción lechera.</p> <p>EVIDENCIA: Convocatorias a eventos Solicitudes de aportes Fotografías de los eventos Redacción de artículos en redes sociales Reuniones de FEPALE Congresos Simposios Participación en reuniones del comité de normas del INDOCAL</p>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de	<p>Se evidencia que la institución promueve el reconocimiento de la organización a través de su participación en programas de radio y televisión</p>	<p>La Institución no cuenta con una estrategia de divulgación de mensajes claves relacionados con el sector lácteo.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.	<p>para informar sobre avances de la gestión institucional y temas relevantes para el sector. La institución cuenta con una programación de las actividades afines al sector que promueven el consumo de lácteos y ayudan a un mejor posicionamiento del sector lácteo a nivel nacional (Día de la inocuidad de los alimentos, Día mundial de la Leche, Día mundial del vaso de leche, entre otros).</p> <p>EVIDENCIA Fotografías de participación Programa de visitas a Programas Televisivos Audiovisuales Programación Operativa Anual área de comunicaciones 2024 </p>	
--	--	--

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	Se evidencia que el CONALECHE cuenta con un PEI 2019-2024, en el cual se incluyó el análisis del entorno externo y los principales factores que intervienen en la cadena productiva láctea. Por otro lado, el entorno político, leyes y acuerdos de libre comercio que inciden en la importación de	

<p>globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>lácteos son factores analizados periódicamente debido al impacto que tienen en el sector, al igual que los aspectos medioambientales relacionados con la producción de leche, debido a que la ganadería es identificada como una actividad de alto impacto en la producción de gases efecto invernadero.</p> <p>EVIDENCIAS: Estudios del sector contratados por el CONALECHE Proyecto de Inventario Ganadero Informe de ejecución Proyecto GANACLIMA-RD Proceso de elaboración y formulación del PEI 2025-2029 Análisis FODA Reuniones Internas y Reuniones del Consejo para la actualización del FODA. Actividades de seguimiento y apoyo para la aprobación de la Ley de Abigeato aprobada el 24 de octubre por el Senado de la República. Política Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales de la R.D. 2023-2032. Procesos de elaboración de los POA Reuniones y visitas de la dirección ejecutiva para conocer las necesidades de los grupos de interés.</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE tiene identificados los grupos de interés a los que se debe la institución y realiza actividades y estudios especiales para conocer sus necesidades.</p> <p>EVIDENCIA: Resolución que crea el comité técnico – económico Fotografías de Reuniones de la Mesa de la Leche (suplidores INABIE) Proyecto de Inventario Ganadero aprobado mediante resolución del Consejo Directivo</p>	

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se evidencia que la institución lleva a cabo procesos de análisis de las reformas del sector público, se revisan las normas y disposiciones nuevas y/o vigentes que pudieran impactar en áreas o procesos de la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Socialización de resoluciones y protocolo con encargados de las áreas.</p> <p>Comunicaciones internas ordenando el cumplimiento de resoluciones y/o reglamentaciones de Contraloría</p> <p>Notificaciones de parte del representante de la Contraloría informando sobre nuevas disposiciones</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos de la División Jurídica.</p> <p>Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento de Crédito.</p> <p>Compilación de los manuales de las distintas áreas en un solo documento, incluyendo los diagramas de flujo.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un manual de análisis de riesgos internos y externos que sirve de guía para la aplicación de un análisis FODA sobre la gestión de riesgos. CONALECHE realiza un informe anual sobre el proceso de evaluación del desempeño de los empleados. La institución aplica la encuesta de clima laboral cada dos años en coordinación con el MAP que sirve de base para elaborar el plan de mejoramiento del clima laboral.</p>	<p>No se cuenta con un Análisis FODA actualizado</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>EVIDENCIA: Encuesta de Clima Laboral 2024 Guía para el análisis de riesgos internos y externos aprobada por el Consejo Directivo (CD). Proceso de aplicación de análisis FODA que servirá de base para el PEI 2025-2029. Informe de los resultados de la evaluación de desempeño de los empleados. Plan de Mejora Clima Laboral</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 el CONALECHE ha traducido su misión y visión en objetivos estratégicos a largo y mediano plazo consignados en el PEI 2019-2024 y en objetivos operativos de mediano y corto plazo en los Planes Operativos Anuales (POA). Dichos planes también responden a prioridades y las estrategias nacionales y sectoriales como el Plan de Desarrollo Agropecuario del Ministerio de Agricultura.</p> <p>EVIDENCIA: Plan Estratégico Institucional 2019-2024 Planes Operativos Anuales 2019-2024 Plan de Desarrollo del Ministerio de Agricultura Propuesta de Reestructuración del Sector Agropecuario</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 la Dirección Ejecutiva del CONALECHE organiza reuniones periódicas con representantes de los grupos de interés del</p>	

	<p>Consejo, con el objetivo de conocer sus necesidades, a fin de incorporarlas en la estrategia y la planificación institucional. Además, realiza encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios y cuenta con mecanismos de recepción de quejas y sugerencias a través de los buzones externos y de los sistemas en línea habilitados para esos fines.</p> <p>EVIDENCIA: Reuniones periódicas del Consejo Directivo. Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Planificación y Desarrollo. Política de medición de expectativas y manejo de quejas y sugerencias a través de los buzones interno y externo. Buzones de sugerencias externos instalados Sistema 3-1-1 Sistema SAIP Listado de asistencia reuniones y actividades de planificación Fotografías Minutas e informes de las reuniones y talleres sostenidos</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 el CONALECHE ha promovido la firma de acuerdos para la implementación de proyectos que integran los aspectos de sostenibilidad ambiental de la producción lechera nacional y promueve iniciativas para la incorporación de prácticas amigables con el medio ambiente y además contribuyen con la captura de carbono.</p> <p>EVIDENCIA: Borrador de Manual de políticas medio ambientales para el CONALECHE.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Proyecto REDD+ Informe Proyecto GANA CLIMA-RD Proyecto para la Transformación de la Matriz Energética de los Centros de Acopio</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 el CONALECHE asegura la disponibilidad de recursos para la implementación efectiva de su Plan Anual, gestionando a tiempo la aprobación del POA y de su respectivo presupuesto. Los reportes de ejecución de los fondos recibidos por parte del gobierno y la presentación de las memorias institucionales dan cuenta de las actividades y servicios ofrecidos con esos recursos. Además, fueron gestionados recursos extras directamente con la presidencia de la República, para la ejecución de proyectos especiales, a fin de complementar las actividades previstas en el POA y emergencias.</p> <p>EVIDENCIA: Asignación presupuestaria que se recibe a través de la Tesorería Nacional y la DIGEPRES Presupuesto anual aprobado por el Consejo Directivo del CONALECHE Plan anual de Compras PACC, CONALECHE Informe de Ejecución del Plan Anual de Compras Memoria Institucional Anual 2023 Aportes captados por concepto de los RD\$ 0.04 según lo previsto en la Ley 180-01. Asignación presupuestaria de parte de la presidencia para PROMEGAN, Plan de Sequía y Programa de ayuda afectados por el huracán Fiona Informe ejecución PROMEGAN</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>I) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE tiene definidas sus prioridades, los procesos y proyectos planificados en un marco temporal, que utiliza para verificar cuanto ha logrado respecto a sus metas y si cuenta o no con la estructura organizativa necesaria para alcanzarlas.</p> <p>La institución trabaja en la actualización del manual de cargos institucionales, conforme a las recomendaciones realizadas por el MAP y a lo establecido en el Manual de Cargos Civiles y Comunes del Poder Ejecutivo. El manual está siendo actualizado de forma conjunta con el Diccionario de competencias y el manual de Organización y Funciones de la Institución. El porcentaje de avance es de un 90%.</p> <p>EVIDENCIA: PEI CONALECHE 2019-2023. POA 2024 Informes del MAP Correos electrónicos con el MAP Procedimientos para la revisión y actualización de las estructuras internas Manual de Organización y funciones Solicitud debidamente justificada al MAP para Aprobar la reestructuración de la unidad de Créditos Resolución 002-2021 No objeción del MAP Organigrama institucional aprobado</p>	

<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 CONALECHE cuenta con un Plan Operativo Anual debidamente revisado y aprobado por el Consejo Directivo que recoge los planes y tareas a ser desarrollados con sus respectivos indicadores para cada área, y elaborado de acuerdo con las exigencias establecidas por la Ley del CONALECHE, el gobierno central y el sector.</p> <p>EVIDENCIA: PEI CONALECHE 2019-2024 Resolución aprobatoria extensión del PEI 2024 POA-2019, POA-2020, POA-2021, POA-2022, POA-2023, POA 2024</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 la Dirección Ejecutiva junto al área de planificación realiza reuniones con cada una de las unidades operativas para revisar los compromisos asumidos en el POA a fin de garantizar una implementación efectiva.</p> <p>EVIDENCIA: Acuerdos firmados de consentimiento y compromiso con, el PEI y el POA por parte del encargado de área y sus colaboradores Reuniones para revisión y socialización del PEI y los POAs. Minutas de reuniones de encargados Reportes de avances de actividades por cada área presentadas periódicamente.</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 el CONALECHE realiza actividades para el monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de la organización en todos sus niveles.</p> <p>EVIDENCIAS: Elaboración y revisión de los reportes trimestrales, semestrales y anuales. Procedimientos PRO-PLAN-003 del Manual de</p>	

	<p>Políticas y Procedimientos de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Minutas de reuniones para la evaluación del desempeño primer trimestre 2024</p> <p>Reuniones para revisar los reportes.</p> <p>Lista de participantes reuniones.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se evidencia que la institución realiza actividades de contacto con los principales líderes del sector y otros grupos de interés para identificar necesidades y proponer la aplicación de nuevas tecnologías innovadoras en la producción que contribuyan con la reducción de costos y el avance del sector.</p> <p>EVIDENCIA: Minutas de reuniones Taller sobre costos de producción de leche, FEPALE. Informe sobre la ejecución del proyecto GANA CLIMA-RD. Proyecto de Transformación Energética en los Centros de Acopio con el FEDA y Banco Agrícola. Adquisición de un biodigestor que se utiliza en la oficina central como modelo.</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>Se evidencia que el CONALECHE desarrolla actividades en conjunto con instituciones públicas y privadas que favorecen la innovación y el intercambio de ideas que contribuyan con el impulso del sector productor lechero. Incluyendo la organización de concursos de productos lácteos</p>	

	<p>que destaquen las innovaciones y los nuevos actores que surgen en la industria nacional.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Programa de capacitación de técnicos y charlas sobre pastoreo racional – Voisin desarrollado en conjunto con el sector privado (Leche Rica)</p> <p>Planes de capacitación</p> <p>Organización de talleres sobre cómo elaborar Quesos</p> <p>Concurso Nacional de Quesos Feria 2024</p> <p>Concurso de Yogurt Feria 2024</p> <p>Fotografías de capacitaciones sobre BPM y costos de producción e innovación]</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE organiza presentaciones y reuniones frecuentes con los grupos de interés relevantes para comunicar los proyectos y/o actividades innovadoras que son impulsadas por la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Organización ruedas de prensa para el lanzamiento de proyectos innovadores.</p> <p>Reuniones con líderes del sector para presentar los objetivos del proyecto PROMEGAN.</p> <p>Presencia en Ferias Nacionales y Regionales presentando nuevas tecnologías o facilidades de créditos para acceder a ellas.]</p> <p>Revista CONALECHE 2023]</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Se evidencia que en el CONALECHE se promueve un ambiente de colaboración en equipo, se organizan talleres periódicos de integración donde se hace énfasis en el empoderamiento de los colaboradores y la motivación del personal para participar en la generación de propuestas de mejoras. Se desarrollan planes de capacitación y</p>	

	<p>se alienta a que los nuevos conocimientos adquiridos por los colaboradores sean aplicados en la propia institución acorde al presupuesto.</p> <p>EVIDENCIA: Planes de capacitación al personal Talleres de integración Procesos de revisión y elaboración de los Manuales de políticas y procedimientos por área realizados Solicitudes de servicios de forma digital. Resultados encuestas de satisfacción Buzones externos de quejas y sugerencias.]</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE desarrolla propuestas de proyectos y se gestionan acuerdos de cooperación y/o la asignación de los recursos necesarios para implementar los cambios que son planificados.</p> <p>EVIDENCIA: Documentos de Proyectos aprobados y en ejecución (ej. Proyecto REDD+) Asignación de recursos de presidencia para ejecución del Proyecto PROMEGAN, Plan de Sequia con aporte Ministerio Agricultura, Plan de ayuda para los ganaderos afectados por el huracán Fiona. Plan de Transformación de la matriz energética, con la participación del FEDA, PROGANA Y PROMEGAN.]</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la Institución cuenta con un registro de elegibles internos depurados en un 90% y una Planeación de Recursos Humanos para poder ajustar la oferta de personal interno (empleados disponibles) y externa (empleados que se buscan o se han de contratar) a las vacantes que espera tener la organización en un período dado.</p> <p>EVIDENCIA: Descripción y perfil del puesto Presupuesto aprobado Solicitudes de empleos Planificación anual de recursos humanos Registro de Elegibles Internos</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se evidencia que CONALECHE está desarrollando una política para implementar la inserción laboral de personas con discapacidad con un porcentaje de avance hasta el momento de 90%. Del mismo modo, la institución desarrolla e implementa políticas de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, que permiten identificar las necesidades del personal para capacitarse y brindar flexibilidad con el horario de ser necesario.</p> <p>EVIDENCIA: Manual de cargos Borrador Política Inserción de personas con discapacidad Perfiles de los puestos Bonos por rendimiento y vacaciones Compensaciones Decreto incorporación de la Cooperativa de</p>	

	empleados	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>Se evidencia que CONALECHE planifica, gestiona y mejora los recursos humanos de acuerdo con la estrategia y planificación de forma transparente.</p> <p>EVIDENCIA: Bono por rendimiento individual Bono de vacaciones Reconocimiento Día de la secretaria Certificado por puntualidad y asistencia Plan de Capacitación anual Fotografías</p>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>Se evidencia que el CONALECHE cada año otorga a sus empleados bonos por rendimiento individual, bono de vacaciones, bono 14, horas extraordinarias y actividades de integración en fechas especiales de la Institución. Además, proporciona a sus empleados un seguro de salud complementario.</p> <p>EVIDENCIA: Resolución que aprueba seguro complementario de salud cubierto en un 75%</p> <p>Solicitud pago del bono por rendimiento Solicitud pago cursos, seminarios y diplomados, bonos.</p>	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las	<p>Se evidencia de manera consecutiva la realización de los acuerdos de desempeño y evaluación del componente Logros de Metas evaluando al 100% los empleados activos. Además, fue debidamente capacitado el personal tanto a nivel de supervisor</p>	

personas.	como de supervisados para la elaboración de los acuerdos y que estos estén alineados al POA. EVIDENCIA: Formulario de Evaluación del Desempeño Formulario minuto de monitoreo Taller de instrucción sobre el manejo de los formularios de la evaluación de desempeño	
-----------	---	--

<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con una red interna de comunicación para facilitar el flujo de informaciones entre los distintos departamentos y garantizar que los mismos estén bien informados, también se dispone de una infraestructura tecnológica para las operaciones interna de los servicios ofrecidos mejorando a su vez, las capacidades de gestión y comunicación interna. De la misma manera, se trabaja de la mano de la División de Tecnología a los fines de rehabilitar la utilización de los correos electrónicos institucionales; el porcentaje de avance en este sentido es de 60%. Se evidencia que CONALECHE incluye en su memoria institucional una desagregación de puestos por sexo y cantidad.</p> <p>EVIDENCIAS: flotas asignadas y extensiones internas Chat Correos institucionales Comunicaciones</p>	<p>La institución no cuenta con un informe de estadísticas desagregadas por sexo respecto a la composición de los empleados.</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo del talento humano con un conjunto de iniciativas que se adaptan al CONALECHE.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan de capacitación Charlas impartidas al personal</p>	

	<p>Talleres Programas Fotografías Encuestas de satisfacción Registro de asistencia</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE ofrece beneficios competitivos para el sector en el cual se desenvuelve y se ocupa de que su personal se desarrolla en diversas áreas de trabajo en general con requerimientos específicos, optando por aquellos que contienen las competencias requeridas de acuerdo con nuestra política de desempeño y /o desarrollo de nuestros empleados. Además, la institución trabaja en el proceso de aplicación de las pruebas de laboratorio clínico para el personal de nuevo ingreso.</p> <p>EVIDENCIA: Capitaciones a los servidores Manual de Inducción Evaluación de desempeño Aprobación de la aplicación de pruebas de laboratorio.</p>	<p>No se implementan pruebas psicométricas al personal de nuevo ingreso.]</p>
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia que la División de Recursos Humanos cuenta con la realización e implementación de un plan de capacitación anual, cursos, seminarios y entrenamientos para los empleados.</p> <p>EVIDENCIAS: Reglamento Interno Plan de capacitación anual 2024 Solicitud de permisos Acción de personal Registro de Control de Capacitación Adiestramiento del Personal</p>	

	<p>Certificados de participación en cursos y talleres</p> <p>Listados de participantes cursos y talleres</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con un personal de gestión y supervisión competente y capacitado, con muchos años de experiencia para proporcionar el desarrollo eficiente del sistema. El programa de capacitación al personal sobre temas gerenciales y de liderazgo. La institución trabaja en la actualización del manual de cargos institucionales, conforme a las recomendaciones realizadas por el MAP y a lo establecido en el Manual de Cargos Civiles y Comunes del Poder Ejecutivo. El manual está siendo actualizado de forma conjunta con el Diccionario de competencias y el manual de Organización y Funciones de la Institución. El porcentaje de avance es de un 90%.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Descripciones de puesto</p> <p>Taller sobre inteligencia emocional</p> <p>Manual de cargos</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Lista de asistencia</p> <p>Imágenes de la actividad</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un procedimiento de RR. HH y Reglamento Interno de inducción al personal de nuevo ingreso, donde se plantea el acompañamiento individualizado al empleado en su correspondiente área de trabajo en su proceso de formación.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Código de Ética</p> <p>Manual de inducción</p>	

	<p>Acción de personal Comunicación solicitud motivando el cambio o nombramiento definitivo Fotografía de bienvenida a nuevos colaboradores</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia que el CONALECHE ha realizado movimientos al personal interno en áreas donde según sus competencias y habilidades son necesarias para realizar un mayor aporte a la institución, en virtud de la demanda interna y habilidades detectadas en el trabajo.</p> <p>EVIDENCIAS: Acción de Personal Registro de Elegible</p>	No se han realizado los concursos internos ni externos
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>Se evidencia que la institución posee un (1) salón de reuniones con enfoques multimedia, donde se realizan frecuentemente conferencias, charlas y otras actividades. Además, se promueve la capacitación a través de medios virtuales y presenciales, organizadas junto a instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.</p> <p>EVIDENCIA: Cursos organizados por FEPALE Cursos del INAP Talleres del MAP Certificados de participación Lista de asistencia Fotografías</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>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con un comité de ética, y mantiene contacto directo con la DIGEIG para la conformación de la Comisión de Ética e Integridad Gubernamental. La institución realiza cursos y talleres para mantener actualizado a los empleados con relación a temas relacionados con gestión de riesgos, deberes y derechos del</p>	

	<p>servidor público, resolución de conflictos, entre otros.</p> <p>EVIDENCIA: Lista de asistencia. Carta remitida al MAP conformación del Comité de ética Certificados de participación cursos y talleres Listados de participantes Correos enviados a la DIGEIG</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 la realización anualmente de un informe sobre el Plan de Capacitación y se evalúa el desempeño a los diferentes grupos ocupacionales.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de capacitación anual Evaluación de desempeño Formulario Evaluación de capacitaciones Capacitación Recibida Lista de participantes Oficio de no objeción del MAP Fotografías</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia el fomento de la comunicación abierta, al diálogo y la integración de los empleados a través de reuniones con los encargados de área y algunas actividades de integración, mediante la socialización y retroalimentación de las reuniones de Revisión por la Dirección Ejecutiva.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

	<p>Reuniones informativas y socializaciones con los encargados de áreas</p> <p>Fotografías</p> <p>Registro de asistencia</p> <p>Socialización encuesta de clima laboral 2024</p> <p>Minutas reuniones de encargados</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 en el CONALECHE se promueve la aportación de ideas y sugerencias a través de mecanismos como buzones de sugerencias y la encuesta de satisfacción de los clientes para así fomentar al cumplimiento y logro de los objetivos y la mejora continua en la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Encuesta de Satisfacción de los clientes.</p> <p>Buzón de Quejas y Sugerencias.</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias 311, SAIP, Portal Institucional</p> <p>Resolución aprobatoria política de quejas y sugerencias.</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 en la institución el personal se involucra en la identificación, desarrollo e implementación de acciones de mejora, mediante las reuniones de Revisión por la Dirección para así abordar las acciones correspondientes a tomar.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Resolución MAP</p> <p>Reuniones de la Revisión de la Dirección</p>	<p>No existe 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 evidencian reuniones periódicas para abordar los objetivos, su medición y ejecución a través de reuniones de monitoreo por la Dirección. La ejecución de estos objetivos por áreas es supervisada cada seis meses a través de la Revisión del Sistema por la Dirección y son socializados.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

	<p>Lista de Asistencia Rendición de informe por áreas Minutas trimestrales de monitoreo Fotografías</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 el CONALECHE realizó la encuesta de clima laboral correspondiente al 2024, en donde se recogen la percepción del personal, en cumplimiento a lo establecido por la metodología del marco común de evaluación y lineamientos del MAP. Se realizaron reuniones de socialización con los resultados de la encuesta de clima laboral 2024.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Laboral 2024. Política Manejo de los Buzones de Quejas y Sugerencias Certificaciones mensuales sobre quejas y sugerencias Socialización de los resultados del plan de mejora clima laboral 2024 Listado de participación y fotografías.</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 cada área de labores está equipada con los recursos necesarios para garantizar el desempeño según la naturaleza de las actividades a realizar.</p> <p>La institución cuenta con un comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), que se reúne periódicamente para evaluar, definir estrategias de prevención de riesgos en la institución y solucionar situaciones que representen algún tipo de peligro para la integridad de los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIA: Listados de participantes y minutas Comité de salud y seguridad del trabajo</p>	<p>No contamos con techos interiores con materiales adecuados</p>

	<p>Plan de Emergencias CONALECHE</p> <p>Normativa para visitantes aprobada</p> <p>Reporte vía comunicación o correo electrónico</p> <p>Rutas de evacuación, puntos de encuentros, distribución de chalecos reflectores y silbatos, timbre de emergencia, detectores de humo</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 la institución cumple con la ley 41-08 sobre Función Pública, ofreciendo a sus empleados permisos de salud, de estudios y de maternidad.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Ley 41-08</p> <p>Conformación de Comité de salud y seguridad</p> <p>Minutas de Reunión</p> <p>Fotografías</p> <p>Registro de asistencia comunicación al MAP</p>	<p>La institución no cuenta con un plan de flexibilización de las horas de trabajo en beneficio del empleado y el empleador.</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cumple con la Ley General de personas con algún tipo de discapacidad. Además, la institución cuenta con rampas y parqueos debidamente señalizados para personas discapacitadas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Contratación de empleado con condición especial</p> <p>Borrador Políticas de Inserción Laboral de personas con discapacidad</p> <p>Fotografías de parqueos.</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 en la institución se realizan charlas médicas, además como una forma de reconocimiento al personal se realizan actividades en fechas especiales (Día de las Madre, padre, secretarias, día de la mujer, etc.)</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Certificados de reconocimiento</p> <p>Fotos y Videos</p>	

	<p>Redes sociales</p> <p>Registros de Asistencias</p> <p>Taller de primeros auxilios impartido a todo el personal de la institución.</p>	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con acuerdos interinstitucionales con instituciones públicas, privados y académicas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Convenios interinstitucionales vigentes</p> <p>Reuniones con organismos de cooperación internacional para explorar la posibilidad de proyectos conjuntos (ej. FAO, BID, UASD, INABIE, entre otros).</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y</p>	<p>Se evidencia que en la institución se elaboran los documentos Jurídicos donde se comprometen las partes interesadas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Acuerdo con Ministerio con MEDIO AMBIENTE</p> <p>Acuerdo Interinstitucional para el Desarrollo y Financiamiento del proyecto de Mejoramiento de la Ganadería (PROMEGAN)</p> <p>Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional</p>	

servicios contratados.	<p>entre la Dirección general de Ganadería, la Dirección general de Desarrollo Fronterizo y el Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera.</p> <p>Convenio CONALECHE/DIGEGA/COMISIÓN DE FOMENTO A LA TECNIFICACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE RIEGO</p> <p>Convenio CONALECHE/UASD</p> <p>Acuerdo CONALECHE/ UASD/DIGEGA/</p> <p>Acuerdo CONALECHE/REDD +</p> <p>Convenio CONALECHE/DIGEGA/DGDF</p> <p>Convenio CONALECHE/DIGEGA/ISA</p>	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>Se evidencia que existen informes periódicos sobre los avances y resultados obtenidos con base a los acuerdos interinstitucionales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Reportes de avances y evaluaciones realizadas a los programas, planes y proyectos</p> <p>Artículos revista CONALECHE.</p>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>Se evidencia que el CONALECHE ha gestionado acuerdos de colaboración puntuales con empresas privadas para el desarrollo de actividades en beneficio del sector.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Borrador Convenio CONALECHE-BAGRICOLA</p> <p>Acuerdo CONALECHE/REDD +</p>	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>Se evidencia que el CONALECHE sigue las instrucciones de la Ley 340-06, sobre contrataciones públicas y su Reglamento de aplicación establecido en el decreto Núm. 543-12.</p> <p>EVIDENCIA</p> <p>Portal de compras y contrataciones dominicano (SISCOMPRAS)</p> <p>Plan Anual de compras y contrataciones (PACC)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución se acoge a las políticas de transparencia institucional. En ese mismo orden, hemos establecido contacto con la DIGEIG a los fines de normalizar el portal institucional a los requerimientos de esa institución respecto a transparencia y habilitar lo que sería la Oficina de Libre Acceso a la Información del CONALECHE.</p> <p>EVIDENCIA: Portal de transparencia. Evaluación de la DIGEIG del portal Institucional Fotografías de reuniones de coordinación con la DIGEIG</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección Ejecutiva hace contacto con los clientes y grupos meta de la institución, asistiendo a reuniones cara a cara, eventos y visitas de campo. Además, la institución culminó la aplicación de las encuestas de Satisfacción de los servicios públicos correspondientes al 2024, que sirven de evidencia a los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP, relacionados con el monitoreo de la calidad de los servicios públicos. Asimismo, contamos con el portal 311 de quejas, sugerencias, reclamaciones y denuncias, así como un buzón externo físico ubicado en el área de recepción de la institución</p>	

	<p>para que los ciudadanos clientes puedan externar sus opiniones.</p> <p>EVIDENCIA: Solicitud de viáticos Reportes con encargados de áreas Carta de ruta Fotografías Capturas del Portal 311 Buzón externo Buzón portal institucional Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción de los servicios públicos.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con los medios para recoger y procesar las opiniones de los ciudadanos.</p> <p>EVIDENCIAS: Manual de quejas y sugerencias de los clientes Encuestas de satisfacción a los ciudadanos clientes Sistema de Quejas y sugerencias 3.1.1 Portal Institucional Redes sociales Buzón externo</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un catálogo de servicios que comparte con los grupos meta. Además, toda la información con relación a los servicios que ofrece la institución se encuentra disponible en el portal institucional. Asimismo, los servicios ofrecidos por la institución tienen estándares de calidad asumidos en base a nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, cuya vigencia abarca el periodo noviembre 2022 - 2024.</p> <p>EVIDENCIA: Plegables Folletos</p>	

	Solicitudes Portal institucional apartado servicios Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Se evidencia que la institución posee un Plan Estratégico del año 2019-2023 que nos permite definir los planes operativos anuales acorde a lo presupuestado. EVIDENCIAS: Resolución No. 006-2021 d/f 10/12/2021 Presupuesto del año 2024	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia que la institución cuenta con una Guía para el Manejo de Riesgo para CONALECHE que está bajo custodia del Departamento de Planificación y Desarrollo (Versión 2019). EVIDENCIA: Guía Manejo de Riesgo	No se cuenta con una valoración de riesgo actualizada conforme a lo establecido en la guía institucional de manejo de riesgo.
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.	Se evidencia que el CONALECHE cuenta en el portal de transparencia de su página web, con una sección donde se muestran los Presupuestos por año, así como los planes operativos anuales (POA) La Ejecución Presupuestaria del gasto mensualmente es enviada al Ministerio de Agricultura	

	<p>EVIDENCIA: Portal Institucional/Transparencia Comunicación de remisión de ejecución presupuestaria Resolución Núm. 003 - 2023 aprobatoria del POA y Presupuesto 2024</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 Sistema de Administración Financiera, Gerencial y de Contabilidad (SIAFIGE), donde se realizan todos los procesos antes mencionados y permite generar reportes para la revisión de los gastos. La institución entrará en una fase de implementación del Sistema de Información de la gestión Financiera (SIGEF), por lo tanto, una vez agotado el proceso, la institución se registrará bajo los lineamientos establecido para el manejo de una institución gubernamental.</p> <p>EVIDENCIA: Manual de Políticas y Procedimientos Administrativo y Financiero. Certificación de uso de sistema SIAFIGE</p>	<p>No se cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos Administrativo y Financiero actualizado</p>
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cumple con el control presupuestario, utilizando un sistema Financiero Gerencial (SIAFIGE), donde se realiza todos los procesos mencionados según el Manual de Políticas y Procedimientos.</p> <p>EVIDENCIA: Manual de políticas y procedimientos Administrativo y Financiero. Certificación de uso de sistema SIAFIGE Presupuesto anual desglosado</p>	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia que el Departamento Administrativo Financiero cuenta, con varias Divisiones de trabajo que brindan soporte y equilibrio para que las responsabilidades no estén centradas en el gerente financiero.</p> <p>EVIDENCIA: Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos y Financiero Organigrama Institucional Manual de Organización y Funciones Manual de Cargos</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con el uso de un Sistema de Administración Financiera Gerencial y de Contabilidad (SIAFIGE), el mismo donde se realizan todos los procesos mencionados. según el Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos y Financieros.</p> <p>EVIDENCIAS: SIAFIGE Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos y Financieros</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con registros diarios realizados en el Sistema de Administración Financiera Gerencial y de Contabilidad (SIAFIGE). Se realizan revisiones exhaustivas de toda la</p>	

	<p>información estadística generada por la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Remisión de estados financieros a la DIGECOG Portal Institucional/Transparencia Constancia de carga en SISANOC Datos estadísticos Observatorio Lácteo (OLRD)</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia que la organización apoya y promueve el uso de nuevas herramientas digitales, como son: las reuniones vía Zoom y otros canales disponibles, también la participación de los empleados en talleres y webinar de capacitaciones a través Microsoft Teams, Google Meets y otros canales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Listado de participación Links de capacitaciones Fotos de actividades Certificado de capacitaciones</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con la asistencia del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) en el área de Capacitaciones, actividad desarrollada por la División de Gestión Humana, con quien trabaja de la mano el Depto. Administrativo Financiero en la colaboración y aprobación, cubriendo con los recursos económicos el costo de talleres, cursos, diplomados entre otros en el sector privado.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Comunicación de aprobación para participación de talleres o cursos. Certificaciones cursos y talleres nacionales e internacionales. Correos electrónicos</p>	

	<p>Listado de participación. Links de los cursos y talleres virtuales Fotografías</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un Portal de Transparencia en donde se presentan las informaciones asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. Además, se realiza un monitoreo constante a los distintos sistemas de las instituciones de control con el fin de cumplir con los requerimientos.</p> <p>EVIDENCIA: Informes disponibles en el Portal de Transparencia Ranking de la institución en los distintos sistemas: SISMAP, SISTICGE, SISCOMPRAS, SISANOC, SIGOB).</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 la institución utiliza diferentes canales de transmisión de información, como son grupos de WhatsApp, correos electrónicos, comunicaciones escritas con acuse de recibo, entre otros, que son monitoreados por el Dpto. Administrativo Financiero, División de Recursos Humanos y División de Tecnología.</p> <p>EVIDENCIAS: Grupos de WhatsApp Correos electrónicos Vías telefónicas (flotas y central telefónicas) Comunicaciones y circulares Archivos compartidos en red</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se evidencia que la institución habilitó un área para el funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información y se realizan las gestiones para la contratación de una persona Responsable o RAI para garantizar el acceso a ciudadano de las informaciones externas de la institución de</p>	

	<p>manera transparente.</p> <p>EVIDENCIAS: Foto del área designada para el funcionamiento de la OAI Contratación de la RAI </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 en el CONALECHE se bloquean los accesos de usuarios al sistema (y usuarios que utilizan el sistema contable) una vez concluyen sus funciones, a los fines de proteger la información de la institución. Se retiran las claves que los vinculan a la institución y se retiran los carnets y otras credenciales.</p> <p>EVIDENCIA: Comunicación de desvinculación. Protocolo de desvinculación Correos electrónicos Protocolo de desactivación acceso de usuarios desvinculados de la institución </p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha diseñado una normativa en cada uno de sus objetivos estratégicos en el área de tecnología, creando pautas para mejorar la operatividad de sus procesos, por ejemplo: Normativa para procesos de respaldo de información y normativa para la categorización de información. Además, la</p>	

	<p>institución cuenta con una normativa para el manejo de desechos tecnológicos contaminantes (baterías, cartuchos de tinta, etc.)</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Normativa de Respaldo de información y calendario de backups</p> <p>Normativa para categorización de información</p> <p>Normativa de desechos tecnológicos contaminantes</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza evaluaciones al momento de solicitar la compra de algún equipo tecnológico. La institución realizó un estudio costo, beneficios y efectividad de equipos por áreas, con la finalidad de determinar si se cuentan con los equipos necesarios para llevar a cabo sus labores</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Solicitudes de compras</p> <p>Orden de compra</p> <p>Equipos adquiridos y operando</p> <p>Inventario de equipos</p> <p>Estudio relación costo beneficios Impresora y fotocopidora</p>	<p>No contamos con un servidor de datos moderno que nos permita realizar las ultimas actualizaciones del sistema operativo</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un registro en el repositorio de software del Estado Dominicano, con el objetivo de utilizar aplicaciones libres o de código abierto. Se programó un sistema para el control de visitantes, utilizando software libre. Además, la institución forma parte en el portal de datos abiertos de la DIGEIG, a través del cual la se actualizan periódicamente datos relacionados con la naturaleza de la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Credenciales al Portal Dominicana.gob.do</p> <p>Credenciales Datos Abiertos</p>	

	<p>Enlace al portal Datos Abiertos</p> <p>Capturas de pantalla del sistema de control de visitantes</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución hace uso de programas públicos y de pago accesibles para la conexión en línea que permite compartir información.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Uso de programas de conexión interna y externa.</p> <p>Programas de conectividad</p>	
<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 la institución cuenta con un portal institucional, donde se informa sobre los servicios que se ofrecen y se pueden descargar los formularios de solicitud de estos.</p> <p>Se cuenta con el registro en el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1 para brindar mejoras y satisfacer necesidades de usuarios.</p> <p>La institución habilitó un área para el funcionamiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información y se contratará una persona Responsable o RAI para garantizar el acceso al ciudadano de las informaciones de la institución de manera transparente.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Credenciales en el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1.</p> <p>Credenciales acceso al SAIP</p> <p>Portal institucional apartados Servicios – Foro-Buzón de Sugerencias</p> <p>Foto del área designada para la OAI</p> <p>Designación de la RAI</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 institución tiene habilitados las normas y protocolos básicos de Seguridad de información, con control de acceso ActiveX, antivirus, reglas de firewall, cifrado de contraseñas, entre otros.</p> <p>La institución se encuentra registrada en el Centro Nacional de Ciberseguridad, donde nos envían alertas y reportes de actividades maliciosas.</p> <p>EVIDENCIA: Reporte del dominio institucional Licencia de Antivirus Actualizado Listado de reglas del ActiveX Reporte Actividad Virus por CSIRT-RD</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 el CONALECHE cuenta con un procedimiento establecido para la eliminación de cartuchos, discos duros dañados y baterías de UPS.Y, además, sigue el protocolo para la eliminación de estos.</p> <p>EVIDENCIA: Protocolo bioseguridad Borrador de políticas Medio Ambiental Área identificada para los depósitos Manejo profesional de los desechos.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con un Presupuesto del año 2024, y contempla las partidas presupuestarias por concepto de Mantenimiento y Reparación de edificación, mobiliario y equipo de oficina (equipos o aparatos</p>	<p>Consultar con Yesenia</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>electrónicos) y transporte (vehículos). Asimismo, tenemos varios Controles, los cuales son: Control de Almacén, Activos Fijos y vehículos para el correcto manejo o uso de estos, según el Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos y Financieros (Versión 2019).</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto Institucional 2024. Manual de políticas y procedimientos Administrativo y Financiero Control de activos fijos.</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 Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST), integrado por empleados de diversas áreas, los cuales realizan reuniones para proporcionar un ambiente seguro para todos los colaboradores. Asimismo, en colaboración con el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) fueron determinados los puntos de acceso y reuniones ante catástrofes y situaciones de emergencias de la institución. Fue instalado un timbre de emergencia, fueron entregados pitos a todos los colaboradores, asimismo la institución colocó detectores de humo, luces de emergencias, extintores, fue determinada y señalizada la ruta de evacuación y fueron colocadas cintas antideslizantes en las escaleras que dan acceso al piso de arriba. La institución cuenta con un plan de emergencia y actualmente trabaja en la elaboración de un protocolo de emergencias ante accidentes y/o desastres naturales.</p> <p>EVIDENCIA: Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Minutas de reuniones.</p>	

	<p>Listado de participación. Fotografías de reuniones. Extintores en áreas estratégicas. Rampas y parqueos señalizados Fotografías de los puntos de reuniones y rutas de emergencias de la institución. Timbre de emergencia. Detectores de humo Equipamiento de instrumentos de seguridad a empleados servicios generales Cintas antideslizantes Pitos entregados a los colaboradores. Plan de emergencias</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 el CONALECHE cuenta con el llenado del formulario de Descargo de Activo Fijo que se envía a Bienes Nacionales, que incluye los equipos, mobiliarios y vehículos de la institución que por condición física no se puedan utilizar, quienes a su vez emiten una Acta de Descargo de Activo Fijo. Con relación al reciclaje utilizamos como mecanismo interno papel reusable.</p> <p>EVIDENCIA: Formulario de descargo Manual de activos fijos de la institución Política de descargo de quipos tecnológicos (baterías, cartuchos de tintas, etc.) con componentes nocivos para el medio ambiente</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia que la institución brinda un valor público agregado a través de la disposición de sus instalaciones para actividades en beneficio de la comunidad. Por ejemplo, la organización de las AGROVISITAS, que consisten en charlas y acompañamiento de niños, niñas y adolescentes sobre la importancia de los lácteos durante su</p>	

	<p>visita a la Feria agropecuaria, y se gestiona su almuerzo a través de los Comedores Económicos del Estado Dominicano. Además, la institución dispone su salón de reuniones para la realización de reuniones y actividades de instituciones relacionadas con el sector.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos de la actividad y del salón en uso Comunicación de solicitud de apoyo y colaboración. Fotografías de las Agro visitas Solicitudes uso del salón Calendario reuniones uso del salón.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con una flotilla vehicular para el uso institucional. Además, se realiza un uso eficiente de los medios de transporte al momento de realizar viajes a las distintas provincias. Del mismo modo, la institución se preocupa por cumplir con el calendario de mantenimiento de los vehículos, y se sustituyen los dañados por unidades móviles más sostenibles con el medio ambiente. La institución instaló varias lámparas con sensores de movimientos que son cargadas a través de paneles solares.</p> <p>EVIDENCIA: Paneles solares, inversores, planta eléctrica, lámparas solares Instructivo para uso flota vehicular Fotografías de los vehículos de la institución.</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</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con parqueos disponibles para empleados, clientes y/o visitantes. Además, se cuenta con medios de transportes en buenas condiciones, los cuales se</p>	

estacionamiento o transporte público).	<p>utilizan para el desarrollo de las actividades propias de la institución. En cuanto a la ubicación de nuestras oficinas, la institución está ubicada en una zona accesible a través rutas de transporte público.</p> <p>EVIDENCIA: Fotografías de los parqueos de la institución Fotografías de los autobuses de los corredores Acceso al metro</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>I) 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>En el CONALECHE se identifican, mapean y documentan todos los procesos claves que tienen que ver con los servicios ofrecidos a los grupos de interés y clientes naturales del CONALECHE (productores, procesadores, asociaciones de productores y cooperativas) que solicitan algún tipo de servicio de forma rápida y efectiva. La institución trabaja en la elaboración del Manual de Procedimientos Institucional, en ese sentido: completó la matriz de identificación de procesos y realizó una revisión del mapa de procesos institucional. Actualmente el manual de procedimientos institucional, conformado por los manuales de las áreas misionales, tiene con un porcentaje de avance de 85%, respectivamente.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

	Manual de Depto. Técnico Lácteo Manual de Créditos Mapa de procesos Borrador del Manual de procedimientos institucional Manual de Políticas y Procedimientos de planificación y Desarrollo	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Se evidencia que la institución se apoya en el uso de software open source, para realizar actividades relacionadas con la eficientización de los procesos, así como también realiza acciones para la digitalización de una gran parte de los documentos que se utilizan. EVIDENCIA: Uso de software libre para los diagramas de procesos. Adquisición de varios scanners de alto rendimiento Documentos digitales Captura de pantalla software de control de visitantes	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Se evidencia que en el CONALECHE son analizados los procesos, riesgos y factores principales para el logro de los objetivos y cuando es necesario se ordena realizar los estudios e investigaciones sobre los temas que plantean un riesgo o una incertidumbre. EVIDENCIA: Análisis de los datos de la Dirección General de Aduanas sobre importaciones de lácteos Análisis de riesgo institucional PEI vigente Resolución aprobatoria del Comité de Estudios Económicos Informes Inventario Ganadero	

Documento Externo
SGC-MAP

<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, en los manuales de políticas y procedimientos de cada área, se especifica claramente quienes son los responsables de cada paso de los procesos y se especifican sus compromisos y competencias. La institución trabaja en la elaboración del manual de procedimientos institucional, con un porcentaje de avance de 85%, respectivamente.</p> <p>EVIDENCIA: Mapa de procesos Institucional Descripción de los procesos y procedimientos en los Manuales de Políticas y procedimientos de las Áreas de Jurídica, Técnico Lácteo, Planificación y Administrativo y Financiero Borrador de Manual de Procedimientos Institucional Borrador Manual de procedimientos Dpto. Crédito</p>	<p>No se cuenta con un Manual de Procedimientos institucional aprobado</p>
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencia que los procesos son estudiados y simplificados para contribuir con la eficiencia siguiendo los procedimientos establecidos en el Manual de Políticas y Procedimiento de Planificación PRO-PLAN-004 sobre revisión de estructuras, reingeniería de procesos, elaboración de manuales de políticas, procedimientos, formatos y formularios</p> <p>EVIDENCIA: Manual de Políticas y Procedimientos Planificación y Desarrollo. Manual de Políticas y Procedimientos área Jurídica, pág. 8 Políticas Generales y pág. 14 Procedimiento de revisión</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Formularios de Minutas de reuniones, suplencia, confidencialidad.]	
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.	Se evidencia que en el CONALECHE se prioriza el destacar en las publicaciones de medios escritos todas aquellas buenas prácticas que impulsan la innovación y/o la optimización de los procesos internos para brindar un mejor servicio. Además, organiza talleres y contactos cara a cara con los grupos de interés para informarles sobre cambios e innovaciones en los servicios que prestamos o nuevas formas de acceso implementadas con el uso de tecnología. EVIDENCIA: Revista CONALECHE Publicaciones en medios digitales Minuta y programas de Talleres de crédito para promover los servicios brindados por esa unidad Reuniones de coordinación con representantes del Banco Agrícola Acceso a formularios para las solicitudes de crédito a través de la página Web institucional.]	No contamos con un sistema interno de mesa de ayuda para el manejo de las solicitudes de soporte técnico del área de tecnología
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.).	Se evidencia que el CONALECHE completó satisfactoriamente todo el proceso para la aprobación de la primera versión de su Carta Compromiso al Ciudadano que estará vigente durante el periodo noviembre 2022 – 2024. La institución recibió la evaluación trimestral de la carta compromiso al ciudadano. Asimismo, fue realizada la evaluación anual de la carta compromiso, donde la institución obtuvo un 100% en el cumplimiento de los estándares de	

	<p>calidad asumidos.</p> <p>EVIDENCIA: Carta Compromiso al Ciudadano aprobada Resolución aprobatoria Carta Compromiso al Ciudadano. Lista de integrantes del Comité de calidad Brochure Carta Compromiso Informe de Resultados Encuestas de satisfacción Informe Evaluación anual Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se evidencia que en el CONALECHE cada unidad realiza un programa anual de sus actividades, reflejada en el POA donde todo lo relativo a las TIC queda bajo la responsabilidad de la División de Tecnología y Comunicaciones. Esta programación anual incluye las copias de seguridad (<i>Back-up</i>) de datos, así como las actividades necesarias para garantizar el cumplimiento de las normas de protección de datos personales y de la información institucional.</p> <p>EVIDENCIA: Plan Operativo de la División de Tecnologías y Comunicaciones. Manual de Políticas y Procedimientos de la División TIC. Proyectos del área de tecnología sometidos para la aprobación de la MAE. Calendario de backups o copias de seguridad</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
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<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 en el CONALECHE se implementan las encuestas de satisfacción de manera periódica a los fines de cumplir con los estándares de calidad asumidos en su Carta Compromiso al Ciudadano Cliente. Además, fueron aplicadas las encuestas de satisfacción de los servicios públicos correspondientes al año 2024, que sirven de evidencias a los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP, relacionados con el monitoreo de la calidad de los servicios públicos. Además, la institución realiza reuniones con los grupos de interés de manera periódica, a los fines de responder a sus necesidades.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Resultados Encuestas de Satisfacción 2024 Formularios de encuestas Sistema de Quejas y Sugerencias 3.1.1 Buzón de Quejas y Sugerencias internos Foro digital de la página institucional Acceso al SAIP Fotografías de reuniones</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 el Departamento de Crédito utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano cliente, a través del préstamo fomento otorgado a ganaderos con baja o nula productividad, pero con condiciones de infraestructura para la compra de ganado productor de leche.</p> <p>EVIDENCIAS: Borrador Política de Crédito Expedientes físicos Formulario BAGRICOLA</p>	

	<p>Informes de crédito</p> <p>Servicios publicados y disponibles en página web institucional</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE brinda un servicio con igualdad de condiciones indistintamente de su género, raza, y condición social a la población objetivo que componen la cadena láctea.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Cartera de clientes Crédito</p> <p>Informes de monitoreos de la calidad de leche</p> <p>Solicitudes de crédito</p> <p>Listado de asistencia de actividades</p> <p>Fotografías</p> <p>Proyecto PROMEGAN</p> <p>Programa REDD+</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 versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se evidencia que la institución ofrece servicios de manera presencial a las distintas asociaciones, federaciones y cooperativas. Además, a través de nuestro portal institucional los ciudadanos - clientes pueden solicitar cualquier tipo de servicios. El horario de atención de manera presencial es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. donde el ciudadano cliente puede acudir y recibir los servicios de la institución, también por vía telefónica al igual que traslado al lugar donde requieran el servicio solicitado.</p> <p>Del mismo modo, fue actualizado el registro de asistencias técnicas brindadas en el Dpto. Técnico Lácteo.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Formularios en página web.</p> <p>Expedientes de solicitud.</p> <p>Registro de llamadas y asistencias técnicas</p> <p>Correo institucional</p>	

	Informes Fotografías	
--	-------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>Se evidencia que el Departamento de crédito del CONALECHE trabaja en coordinación con el Banco Agrícola, el cual es el administrador de nuestra cartera y las distintas asociaciones, federaciones y cooperativas como miembros de la cadena láctea. Asimismo, en el periodo junio 2023 - junio 2024 hemos realizado 7 talleres de capacitación de educación financiera y el correcto llenado de las solicitudes de crédito a las distintas asociaciones.</p> <p>EVIDENCIAS: Correos electrónicos Acuses de documentaciones recibidas Acuerdos Interinstitucionales Listados de participantes fotografías</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se evidencia que el Departamento de Crédito del CONALECHE cuenta con trabajos coordinados con los Departamentos de Técnico Lácteo, Captación y Banco Agrícola. Además, el borrador del manual de políticas y procedimiento del Dpto. de Crédito está siendo revisado por el Consejo Directivo para aprobación.</p> <p>Del mismo modo, la institución coordina varios de los servicios que se brindan a los productores y centros de acopios, de la mano de la Dirección</p>	

	<p>General de Ganadería.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Borrador de Manual de Políticas y procedimientos Oficios</p> <p>Certificaciones afines a los préstamos</p> <p>Correos del Consejo Directivo</p> <p>Proyecto PROMEGAN.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia que en la institución cuando surgen situaciones con varios clientes de una zona específica, se contactan los directivos de las asociaciones de esa zona y en conjunto se resuelven dichas situaciones.</p> <p>Además, el Dpto. técnico lácteo realiza reuniones técnicas de carácter interinstitucional.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Listados de participación en reuniones.</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Cartas.</p> <p>Informes.</p> <p>Fotos</p> <p>Comité de Créditos</p> <p>Reuniones apertura buzón externo</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se evidencia que la institución lleva a cabo procesos interorganizacionales con los Departamentos de Técnico Lácteo y Captación. Además, se trabaja de la mano de la Dirección General de Ganadería para coordinar los trabajos de la UAT y el OLRD.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Certificaciones e informes.</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Visitas en terreno de manera conjunta entre la División de captación y Departamento de Crédito</p>	

	<p>Listado de participación</p> <p>Fotografías</p> <p>Proyecto PROMEGA</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE coordina procesos de la misma cadena de servicios con el Banco Agrícola, la cual es la institución financiera asignada por ley para administrar los fondos del CONALECHE en materia de préstamos. Además, la institución trabaja de forma coordinada con el Ministerio de Medio Ambiente en el proyecto REDD+, y lleva a cabo el proyecto PROMEGAN en conjunto con la Dirección General de Ganadería.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Ley 180-01 artículo 7.</p> <p>Resolución CONALECHE-BAGRICOLA.</p> <p>Borrador de Acuerdo CONALECHE-BAGRICOLA</p> <p>Política de Crédito CONALECHE</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que la institución utiliza asociaciones y federaciones para permitir la prestación de servicios coordinados, por ejemplo, las instalaciones del Banco Agrícola y sus oficinas ubicadas en toda la geografía nacional y las asociaciones y federaciones de ganaderos que participan en las convocatorias de sus socios para la recepción del servicio.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Ley 180-01 artículo 7.</p> <p>Certificación de membresía.</p> <p>Informe de crédito</p> <p>Informe de reuniones con las asociaciones de productores y procesadores de lácteos</p> <p>Fotografías</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	Se evidencia que durante el periodo junio 2023-junio 2024 la institución ha aplicado desde el Departamento de Crédito y técnico lácteo un total de 328 encuestas de satisfacción a los ciudadanos clientes. En el mismo orden, la institución cuenta con varios informes acerca de los resultados de los compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. EVIDENCIA: Informes de resultados encuestas de satisfacción períodos noviembre 2023 – enero 2024, Febrero – abril 2024. Encuestas de Satisfacción para la aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano 2022.	No se ha medido el seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Se evidencia que la institución cuenta con un personal enfocado en brindar un servicio eficiente y oportuno a sus clientes. La institución realiza periódicamente encuestas de satisfacción sobre los atributos que deben poseer los servicios brindados, que fueron determinados en el brochure carta compromiso, donde se evidencia	La institución no cuenta con un plan de proyección institucional acerca de los compromisos en la prestación de los servicios.

	<p>un cumplimiento de 100% en estos estándares, de acuerdo con la evaluación anual 2023 realizada por el MAP.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe Evaluación Anual 2023 Carta Compromiso al Ciudadano Resultados de las encuestas de satisfacción junio 2023 – junio 2024</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la Institución da participación a ciudadanos clientes a través de la utilización del buzón de quejas y sugerencias externo, se revisan cada 5 días hábiles en donde se lleva un registro de incidencias. La institución da seguimiento a las quejas y sugerencias recibidas procurando tomar las medidas necesarias para su rápida subsanación.</p> <p>En lo que va de año, nuestra institución ha celebrado 2 comités de crédito, donde participan representantes de los distintos sectores relacionados con el CONALECHE en los cuales se han levantado igual número de actas. Las áreas misionales han realizado 328 encuestas de satisfacción a ciudadanos clientes para medir los niveles de satisfacción respecto al servicio recibido.</p> <p>Del mismo modo, en lo que va del año 2024, la institución ha realizado 8 reuniones con los grupos de interés relacionados con la cadena láctea, con el fin de escuchar sus necesidades y ofrecer soluciones puntuales según sea el caso.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de apertura y registro de incidencias del</p>	

	buzón externo junio 2023- junio 2024	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una Oficina de Libre Acceso a la Información a través de la cual se da respuesta a las solicitudes de información gestionada por los ciudadanos/clientes y se evalúan el nivel de cumplimiento de lo establecido.</p> <p>EVIDENCIAS: Reportes e informes cargados en el apartado de transparencia del portal institucional Estadísticas de Publicaciones en redes sociales Reporte trimestral de las evaluaciones de la DIGEIG para medición del ITICGE.</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Se evidencia que el CONALECHE goza con una alta aceptación en el sector agropecuario. Hemos firmados más de 10 acuerdos interinstitucionales, además de la asignación de varios proyectos de gran importancia para ser administrados por la institución. Los ciudadanos clientes han aumentado su confianza prefiriendo realizar solicitudes de préstamos en nuestras oficinas.</p> <p>La cartera de crédito del CONALECHE ha venido registrando un crecimiento sostenido y eso se traduce en confianza, al 11 de junio del 2024 ronda los 1,719 clientes con un monto aprobado de RD\$ 1,432,731,572,65.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de cierre 2023 del Departamento de Crédito</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La institución ha realizado mediciones, y se evidencia que el nivel de confianza de los usuarios de los servicios que ofrece es de un 95% aproximado según lo declarado en las encuestas de satisfacción aplicadas. Durante el periodo julio 2023 - 2024 se han realizado 328 encuestas de satisfacción a los ciudadanos clientes.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe Resultados de las encuestas aplicadas junio 2023-2024.</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>Se evidencia que, en las encuestas de satisfacción aplicadas por la institución, la dimensión de accesibilidad, que abarca aspectos relacionados con acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc., obtuvo un porcentaje de satisfacción de un 98%, durante el periodo junio 2023-2024.</p> <p>EVIDENCIA: Informe encuestas de satisfacción Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Se evidencia que CONALECHE cumple con los estándares de calidad de los servicios asumidos en su carta compromiso, tomando en cuenta el tiempo de respuesta, y los servicios del Dpto. Técnico lácteo se brindan a través de prácticas amigables con el medio ambiente.</p> <p>En términos medioambientales, el proyecto de Transformación de la Matriz Energética ha avanzado significativamente, con la instalación de</p>	

	<p>más de 30 centros de acopio que realizaron el cambio de energía convencional a energía solar con paneles solares.</p> <p>EVIDENCIA: Encuestas de satisfacción junio 2023-2024 Informes de Resultados de los niveles de cumplimiento de los estándares comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano Reporte sobre transformación de la matriz energética.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Se evidencia que la institución prepara material didáctico teniendo en cuenta la edad de la población objetivo, cuando desarrolla actividades de promoción del consumo de lácteos.</p> <p>En la institución se diferencian los servicios atendiendo a las necesidades del grupo meta (Préstamos a Ganaderos, Procesadores e Instituciones). En cuanto a la edad, al trabajar temas de promoción de consumo de lácteo o de beneficios de lácteos a edad temprana, se realizan charlas dirigidas a niños, por ejemplo, durante el 2024 se han realizado 8 Charlas para niños en el marco de la celebración de las Agro visitas y el día mundial de la leche.</p> <p>EVIDENCIAS: N/A</p>	No se ha medido la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.)
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La institución está preparada para asumir los retos en las áreas de innovación que está requiriendo su personal. Con un inventario actualizado de equipos tecnológicos: 1 servidor de datos, 32 computadoras de escritorio, 4 laptop, 14 impresoras multifuncional</p>	

	acompañados con el software necesarios para su perfecto funcionamiento. EVIDENCIAS: Matriz Inventario de equipos tecnológicos	
6) Agilidad de la organización.	La institución es ágil a prestar sus servicios a clientes y relacionados. El 100% de las solicitudes de crédito recibidas dentro de los tiempos establecidos, son incluidas en el comité de crédito siguiente, en un plazo no mayor de 45 días (salvo la existencia de alguna eventualidad). En los que va del 2024 se han celebrado dos comités de crédito impactando unos 79 clientes con un monto aprobado de RD\$ 1.432.731.572,65 El 100% de las solicitudes realizadas en el Departamento de Técnico Lácteo han tenido respuesta dentro de los 15 días establecidos. EVIDENCIAS: Informes Número de créditos aprobados	
7) Digitalización en la organización.	La institución cuenta con equipos tecnológicos actualizados para digitalización de sus documentos, Tres scanner de alta gama, y 14 impresoras multifuncionales con opción de scanner para eficientizar el proceso. En el departamento de créditos, un 90% de las solicitudes de créditos están completamente digitalizadas, y la división de tesorería cuenta con un porcentaje de 30% en la digitalización de sus documentos. EVIDENCIAS: Matriz de Inventario de equipo Matriz de solicitudes de créditos y división de tesorería escaneados	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Se evidencia que el Departamento de Crédito del CONALECHE oferta sus servicios de préstamos cada 45 días (salvo la ocurrencia de alguna eventualidad), que es cuando se celebran los Comités. Los servicios de asesoría técnica y financiera tienen un tiempo de espera de 15 días laborables.</p> <p>El Departamento Técnico Lácteo ofrece servicios de monitoreo de calidad de leche, toma de muestras, capacitaciones en Buenas Prácticas, entrega de certificaciones para el INABIE, Certificaciones para crédito, inspecciones a procesadores lácteos. Tenemos un tiempo establecido para ejecutar desde que se recibe la solicitud hasta la entrega de reportes o informes en un plazo de 10-15 días laborables.</p> <p>Durante el periodo junio 2023 -junio 2024 se han celebrado 6 comité de créditos.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe del Comité de Crédito realizados junio 2023-junio 2024. Informe de monitoreos y asistencias técnicas del Depto. Técnico Lácteo junio 2023-junio 2024.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se evidencia que durante el periodo junio 2023 – junio 2024 fueron recibidas y debidamente atendidas un total de 60 quejas y sugerencias a través del buzón interno, 4 sugerencias a través del buzón externo, 3 sugerencias a través del portal 3.1.1 y 5 quejas/sugerencias a través del SAIP.</p>	

	<p>El tiempo establecido para dar respuesta y tomar las acciones correctivas de lugar es de 15 días.</p> <p>En caso de no encontrar ninguna incidencia por las distintas vías establecidas, se realizan certificaciones mensuales dando constancia de que no se han recibido quejas, sugerencias o denuncias.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz de registro de quejas y sugerencias (buzón externo, portal 3-1-1, buzón de quejas y sugerencias del portal institucional y SAIP) Informes y reportes de los hallazgos en el sistema 3-1-1 y los buzones de quejas y sugerencias.</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Hasta el momento no se han reportado errores en el cumplimiento de los compromisos/ estándares de calidad en los servicios, a través de las encuestas aplicadas.</p> <p>EVIDENCIA: Encuestas de Satisfacción junio 2023-junio 2024 Informes de encuestas de satisfacción junio 2023-junio 2024 Informe evaluación Anual Carta Compromiso al ciudadano 2023</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE realiza mediciones sistemáticas de los estándares de servicios y cumple con los compromisos de calidad asumidos en torno a estos en su carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>La institución recibió la evaluación anual de su Carta Compromiso al Ciudadano, donde obtuvo una puntuación del 100% en el cumplimiento de los estándares de calidad asumidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

	<p>Resultados encuestas de Satisfacción junio 2023-junio 2024</p> <p>Informe evaluación semestral 2023 carta compromiso al ciudadano realizado por la Dirección de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos del MAP</p> <p>Informe evaluación anual 2023 carta compromiso al ciudadano realizado por la Dirección de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos del MAP</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Se evidencia que la institución cuenta con 1 página web institucional donde publica las informaciones relevantes. Además, la institución tiene presencia en 4 de las principales redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube e Instagram).</p> <p>EVIDENCIAS: Página Web. Estadísticas de las Redes sociales.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Se evidencia que la institución mantiene actualizados los canales de información a través de publicaciones periódicas.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de actualización de informaciones de la Página Web/ Apartado Transparencia Estadísticas Redes sociales.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se evidencia que la Institución lleva un registro de las actividades sustantivas que fueron realizadas y que fueron reportadas a través de tres (3) informes semestrales y cinco (5) memorias anuales, 2019-2023. En el Periodo 2021-2024 se</p>	

	<p>han realizado aproximadamente 31 reuniones de Encargados.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de memoriales semestrales Informes de Memorias anuales</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia que en la institución está en funcionamiento la Oficina de Libre Acceso a la Información y se designó de manera interina al Responsable de Acceso a la Información (RAI) para garantizar al ciudadano el acceso de las informaciones de la institución de manera transparente. La institución da oportuna respuesta a las solicitudes de informaciones recibidas a través de los distintos canales ya sean presenciales, o los distintos portales (3.1.1, SAIP, etc.)</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de Registros de 3.1.1 Y SAIP</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un horario de prestación de servicios de lunes a viernes en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de control de visitantes</p>	
6) Tiempo de espera	<p>Se evidencia que la institución ofrece un tiempo de espera que oscila entre 10 a 15 días laborables según al tipo de información y/o servicio solicitado.</p> <p>Asimismo, en las encuestas aplicadas, la dimensión relacionada con el tiempo de respuesta obtuvo un porcentaje de satisfacción de 98% por parte de los ciudadanos clientes encuestados durante el periodo junio 2023-2024.</p> <p>EVIDENCIA: Encuestas de Satisfacción servicios institucionales</p>	

	junio 2023-junio 2024 Informes Encuestas de Satisfacción junio 2023-junio 2024	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia que el Departamento de Crédito del CONALECHE celebra sus comités de crédito cada 45 días (salvo la ocurrencia de alguna eventualidad). El tiempo de espera del Departamento de Técnico Lácteo, para ofrecer respuesta a los servicios de asesoría técnica, monitoreos y certificaciones es de máximo 15 días laborables.</p> <p>Estos tiempos para la prestación de los servicios están establecidos en la carta compromiso al ciudadano y en los manuales de procedimiento de las áreas.</p> <p>EVIDENCIAS: Encuestas de satisfacción de servicios institucionales junio 2023-junio 2024.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Se evidencia que el CONALECHE brinda todos sus servicios de manera gratuita a los ciudadanos clientes.</p> <p>EVIDENCIAS: Página Web, apartado servicios donde se informa que los servicios que ofrece CONALECHE son Gratuitos</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se evidencia que la institución tiene disponible la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, la forma de acceder a estos, y los compromisos de calidad asumidos para su prestación.</p> <p>EVIDENCIA: Página web del CONALECHE Formulario de solicitud de servicios ubicado en el apartado de servicios del portal institucional.</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.	Se evidencia que la institución ha realizado reuniones periódicas con los distintos grupos de interés para conocer sus necesidades. EVIDENCIA: N/A	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 evidencia que en el CONALECHE son registrados las quejas y sugerencias recibidas por las vías establecidas para tales fines. Durante el periodo junio 2023 - mayo 2024 se han recibido y atendido un total de cuatro (4) quejas y sugerencias en el buzón externo respectivamente, y sesenta (60) quejas y sugerencias a través del buzón interno con las medidas determinadas a ser implementadas para cada caso en concreto. EVIDENCIA: Matriz de registro de quejas y sugerencias Informes de respuestas de quejas y sugerencias en el mural institucional.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se evidencia que el CONALECHE ha implementado el uso de métodos innovadores, como son los foros interactivos para responder las inquietudes de los ciudadanos clientes y un buzón de sugerencias virtual. EVIDENCIA: Numero de interacciones en los Foros Interactivos Número de quejas y sugerencias recibidos por el buzón de Sugerencias virtual Informe semestral sobre las estadísticas del ITICGE	No se ha medido el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes
4) Indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores	Se evidencia que la institución toma en cuenta la inclusión de colaboradores con las habilidades necesarias para desempeñarse en los puestos	No se han medido los indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes

<p>previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>vacantes, sin considerar ninguna otra condición. Además, se trabaja en la elaboración de una política de inserción laboral de personas con discapacidad, cuyo porcentaje de avance es de 90%.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de entrevista del candidato de Gestión Humana Borrador de políticas de Inserción laboral personas con discapacidad</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que CONALECHE cuenta con varios informes de resultados de las mediciones de los atributos de calidad asumidos en su Carta Compromiso al Ciudadano. Además, la institución aplica sistemáticamente encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos a los fines de monitorear y cumplir con los compromisos de calidad asumidos en la carta Compromiso al ciudadano. Por otro lado, la institución realiza reuniones con los grupos de interés, a los fines de conocer sus expectativas y dar respuesta a sus necesidades puntuales.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz de encuestas aplicadas Informes de resultado de las encuestas aplicadas Informes reuniones realizadas junio 2023-junio 2024.</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con participación ciudadana en los servicios mediante los canales de información institucionales. Una (1) página web institucional donde publica las informaciones relevantes, con presencia en cuatro (4) de las principales redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram)</p> <p>EVIDENCIA: Informe de las publicaciones en la Página Web. Estadísticas Publicaciones en Redes sociales junio 2023 – junio 2024.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se evidencia que la institución cumple con indicadores establecidos por instituciones reguladoras en distintas áreas, como por ejemplo el cumplimiento de las regulaciones y normativas de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), acogiéndonos así al método de valoración cuantitativo "Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC)". El CONALECHE posee valoración en los periodos: 1) El Cierre Fiscal del 2020 con una Calificación de 85%, 2) El Corte Semestral del 2021 con una Calificación de 95%, 3) El Corte Fiscal del 2021 con una Calificación de 80%, 4) El Corte Semestral del 2022 con una puntuación de 83% y 5) el Corte Fiscal de 2023 con una calificación de 90%.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de certificación SISAOC 2020, 2021,2022 y 2023 Ranking Ley 240-01, sobre Libre Acceso a la Información</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se evidencia que durante el periodo julio 2023 - mayo 2024, el CONALECHE realizó 328 encuestas de satisfacción, sobre los servicios que ofrecen los Departamentos Técnico Lácteo y de Crédito, para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Asimismo, contamos con informes trimestrales de resultados acerca de las mediciones de satisfacción de los servicios ofrecidos desde la institución.</p> <p>EVIDENCIA: Informes trimestrales resultados de las encuestas de satisfacción junio 2023-junio 2024. Formularios de encuestas aplicadas 2023-2024</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>Se evidencia que CONALECHE ha socializado la filosofía institucional con la mayoría de las áreas sustantivas de la institución, haciendo entrega de 52 ejemplares del Código de Ética y de la ley 180-01 a todo el personal del CONALECHE. Del mismo modo, se realizan reuniones periódicas de encargados. Asimismo, la institución actualizó el código de ética institucional y este fue sometido para aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

	<p>Informes sobre reuniones con encargados 2023</p> <p>Informes del buzón interno junio 2023- junio 2024</p> <p>Matriz de selección de almuerzo</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia el interés de los integrantes del comité de calidad para participar en la revisión de la Guía CAF, llevando a cabo ocho (8) reuniones para revisión general de la Guía, actualización de las puntuaciones y revisión del Informe.</p> <p>Para desarrollar las potencialidades del personal y aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos de la Institución, en cuanto a perseguir la excelencia de la calidad, el plan de capacitación anual cuenta con una programación de 15 talleres y cursos para todo el personal.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Matriz Plan de capacitación anual 2024</p> <p>Informes Capacitaciones realizadas</p> <p>Informe Guía CAF 2024</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia que la institución socializa en los canales internos, formales e informales información referente a cultura, manuales, políticas, estructura y recursos disponibles. Fueron programados e impartidos 5 talleres sobre Ley de Función Pública a todo el personal.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Informe Taller sobre Régimen ético y Disciplinario del MAP 2024</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia que la institución, aplicó la encuesta de clima laboral 2024 a todos los colaboradores, y cuenta además con el informe estadístico sobre los resultados de esta, los cuales fueron socializados a través de reuniones con todo el personal de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	Informe de encuesta de Clima Laboral 2024 remitido por el MAP	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se evidencia el compromiso social de la institución a través del desarrollo y/o participación en actividades dirigidas a los grupos de interés (Ganaderos, Envejecientes, Niños, Embarazadas, entre otros). Fueron realizadas donaciones de leche y jugos a hogares de ancianos y centros educativos. En el marco de la feria agropecuaria nacional se realizaron las Agrovisitas, a través de las cuales se reciben estudiantes procedentes de distintos centros educativos y se ofrecen charlas sobre la importancia del consumo de lácteos. Participamos en diferentes ferias a nivel nacional donde se promocionan los servicios y consumo de Lácteos de Producción Nacional, al igual que el Proyecto PROMEGAN. En lo que va del año se han realizado aportes económicos a diferentes asociaciones e instituciones, tanto Educativas como deportivas, para incentivar el consumo de Lácteos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Informe de aportes realizados Informes de beneficiarios de programas y proyectos</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Se evidencia que el CONALECHE está sujeto a innovación y cambio con la finalidad de adecuarse a los nuevos tiempos y seguir prestando un servicio de calidad. En el área financiera, la institución obtuvo las herramientas para adaptarse a la implementación del teletrabajo. Además, la institución adquirió un scanner de alta capacidad para ser utilizado en la División de Tesorería.	No se ha medido la apertura de la organización para el cambio y la innovación.

	EVIDENCIA: N/A	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se evidencia el impacto de la digitalización de la institución en la aplicación y desarrollo de estrategias en medios de comunicación digital, en el avance del acceso a la información institucional a través de cualquier medio digital y en el acceso disponible para los ciudadanos a nuestros sistemas de quejas y denuncias. Las unidades de Compras, Recursos Humanos, Crédito y Cobros resguardan y consultan sus expedientes a través de la digitalización. Además, tenemos un porcentaje de avance de 40% en la digitalización de los procesos de los distintos departamentos de la institución.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz de documentos escaneados depto. Crédito junio 2023-junio 2024 Expedientes de pagos de los proyectos escaneados</p>	No se ha completado la digitalización de los procesos de todos los departamentos
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con mecanismos para dar respuesta y atender de forma oportuna situaciones eventuales, que surjan en el sector lechero. La institución gestionó y solicitó fondos y recursos para atender contingencias. En las encuestas de satisfacción aplicadas de forma periódica, la dimensión del tiempo de respuesta obtuvo un 98% de satisfacción por parte de los ciudadanos/clientes encuestados.</p> <p>EVIDENCIA: Reporte compra de insumos para ayuda a damnificados Encuestas de satisfacción aplicadas junio 2023-junio 2024</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
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Se evidencia que la institución cuenta con un sistema de evaluaciones de desempeño para todo el personal, incluyendo los altos y medios directivos. El director ejecutivo es evaluado por el ministro de agricultura, en su calidad de presidente del consejo del CONALECHE. EVIDENCIA: Informe de Resultados de Evaluación de Desempeño 2023 remitidos al MAP	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evidencia que durante el periodo junio 2023.2024 la institución se encuentra en el proceso de revisión y actualización de tres manuales, de los cuales dos están en fases de borrador final sometidos al MAP: Manual de Cargos y Manual de Organización y Funciones. EVIDENCIAS: Matrices borrador de Manuales	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia que la institución cuenta con un manual de organización y funciones y un manual de cargos aprobado por el MAP, donde se determina el alcance de las tareas de cada cargo. Del mismo modo, se realizan Evaluaciones de Desempeño anuales a servidores, basadas en el POA Institucional, otorgando un bono por desempeño atendiendo a los resultados obtenidos en la evaluación individual aplicada a cada empleado. Asimismo, se trabaja en la implementación de la Evaluación del Desempeño por Competencias- Componente II, cuyo	

	<p>porcentaje de avance es de 75%.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz de Evaluación del Desempeño por Resultados 2023. Informe de resultados Evaluación del Desempeño 2023</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia que en CONALECHE se cumple con la ejecución del Plan de Capacitación anual, ofreciendo formación continua al personal a través de un ciclo de 20 cursos, talleres y seminarios, dentro de los que cabe mencionar: un (1) taller sobre habilidades y competencias gerenciales, un (1) taller sobre clima y habilidades de liderazgo, un (1) curso de Inducción a la Administración Pública, un (1) taller sobre cómo mejorar tu autoestima, un (1) taller sobre régimen ético y disciplinario, entre otros. Hasta la fecha se ha ejecutado un 60% de lo programado para el 2024.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz Plan Anual de Capacitación 2024</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con métodos de información adecuados, con el propósito de mantener una comunicación efectiva con su personal. Para garantizar esa comunicación existen 5 Grupos de WhatsApp, contamos con 45 flotas telefónicas, y un buzón interno en el que los colaboradores pueden externar sus quejas y sugerencias. Además, desde el área de tecnología de la institución, fue solicitada y gestionada la compra de una licencia de Microsoft a los fines de actualizar el dominio de correos electrónicos de la institución. El porcentaje de avances actualmente es de 85%. La dimensión de comunicación en la encuesta de clima laboral 2024 obtuvo un</p>	

	<p>porcentaje de satisfacción de 88.89%</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de la encuesta de clima laboral 2024 Informe de quejas y sugerencias del Buzón interno</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se evidencia que el CONALECHE aplica métodos de valoración mediante los cuales se reconoce la calidad del trabajo del empleado.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz de Evaluación del Desempeño 2023 Informe de Gestión Humana sobre promociones y ascensos a empleados</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Se evidencia que la institución ha asumido los procesos de cambios que implican manejar todo lo relacionado al autodiagnóstico CAF, siendo este el tercer año de su aplicación, además, nos encontramos en proceso de migración al sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE) con todo lo que conlleva, cuyo porcentaje de implementación es de un 60%.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de avances implementación del SIAFE</p>	

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 evidencia que la institución propicia un ambiente laboral donde se fomenta el trabajo en equipo, desarrollando técnicas a través de cursos dirigidos al personal como son: Taller Habilidades y Competencias Gerenciales, Clima Laboral y Comunicación Interpersonal, Introducción a la</p>	

	<p>administración pública, Taller sobre régimen ético y disciplinario, Taller sobre seguros SENASA, inducción a la encuesta de Clima Laboral (SECAP), Taller “Como mejorar la Autoestima”, entre otros. El CONALECHE aplicó la encuesta de clima laboral 2024, y recibió el informe de resultados por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Encuesta de Clima Laboral 2024 Matriz del Plan de Capacitación Anual 2024</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 evidencia que en la División de Recursos Humanos se da apoyo y se facilitan las condiciones laborales de nuestro equipo y se concilian humanamente cualquier situación que se presente.</p> <p>EVIDENCIA: Informe Encuesta de clima laboral 2024 Reporte periódico de registro de Licencias médicas y permisos especiales (estudios, lactancias, etc.)</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que CONALECHE da el valor que corresponde a su personal. La toma de decisiones en base a las competencias, aptitudes y habilidades, contratando de manera equitativa al personal de nuevo ingreso en función de igualdad de género: Las últimas contrataciones han sido 40% masculino y 60% femenino, sin importar el nivel jerárquico.</p> <p>EVIDENCIA: Nómina de empleados CONALECHE Matriz de programación del Plan Anual de Capacitación 2024</p>	

<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con instalaciones indispensables para propiciar un ambiente de trabajo adecuado a sus colaboradores. Por otro lado, la institución trabaja en el acondicionamiento de un área para para higienización de utensilios de laboratorio de uso del Dpto. Técnico lácteo.</p> <p>EVIDENCIA: Informes encuestas de satisfacción CCC.</p>	<p>No se han realizado mediciones respecto a la percepción sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</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
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Se evidencia que la Institución brinda al personal las facilidades de estudiar y la garantía de ser competitivo de acuerdo con los logros alcanzados. Solventando en un 100% los cursos y talleres de acuerdo con las necesidades de capacitación del personal.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz Plan de Capacitación Anual 2024</p>	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencia que CONALECHE fomenta la capacitación de sus colaboradores para su desarrollo personal y académico, invirtiendo el 100% en los pagos de capacitación a nivel privado de diplomados, cursos, talleres y seminarios.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz Plan Anual de Capacitación 2024</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se evidencia que CONALECHE fomenta la capacitación de sus colaboradores para su desarrollo personal y académico, contemplando</p>	

	<p>una partida equivalente al 5% del presupuesto anual.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz Plan de Capacitación Anual 2024 Formulario de necesidades de capacitación</p>	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. 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 evidencia que en la institución existen indicadores relacionados con la lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: el nivel de ausentismo (permisos, licencias, enfermedad, estudios, viajes, vacaciones) ronda en un 3%, índices de rotación del personal un 10%. Además, en la institución existe un 2% de empleados incorporados a la carrera administrativa.</p> <p>EVIDENCIAS: Reporte de Control de Asistencia Reporte sobre vacaciones, permisos y licencias, enfermedad, estudios y vacaciones Informe mensual sobre novedades del talento humano.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia que la institución aplicó la encuesta de clima Laboral 2024 con la asistencia del MAP y la Dirección Ejecutiva en conjunto con el área de Gestión de Calidad y Recursos Humanos con la participación del 95% de los empleados, que tuvieron la oportunidad de plasmar sus opiniones de manera confidencial. Del mismo modo, la institución recibió el informe de resultados de la encuesta, a ser socializados con todos los</p>	

	colaboradores. EVIDENCIAS: Informe de resultados encuesta de clima laboral 2024 Informe sobre Autoevaluación CAF 2024	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Se evidencia que la Institución lleva un control y registro sistemático de dilemas éticos y de las quejas reportadas por las diferentes vías (Cara a cara, Buzones, portal institucional de quejas y sugerencias, portal 3-1-1, SAIP). Durante el periodo junio 2023 – junio 2024, se recibieron un total de sesenta (60) quejas y sugerencias a través de buzón interno y cuatro (4) quejas y sugerencias por el buzón externo, las cuales fueron subsanadas conforme a lo establecido en cada caso concreto. EVIDENCIA: Matriz de registro de quejas y sugerencias. Informes y reportes de quejas y sugerencias durante el periodo junio 2023-2024.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se evidencia el compromiso del personal de participar de forma voluntaria en las actividades relacionadas con responsabilidad social organizada por la institución. EVIDENCIAS:	No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social
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).	Se evidencia que la institución cuenta con mecanismos para manejar los reportes de quejas y sugerencias. Hasta la fecha se han recibido (0) quejas con respecto al trato del personal a los ciudadanos/clientes. Asimismo, la institución aplica sistemáticamente las encuestas de satisfacción de los servicios ofrecidos, a los fines de medir el cumplimiento de los estándares de calidad asumidos en la carta compromiso al ciudadano.	

	EVIDENCIAS: Informes trimestrales de las encuestas de satisfacción, periodo junio 2023- junio 2024. Matriz de registro de queja y sugerencias	
--	--	--

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.	<p>Se evidencia que la institución aplica anualmente el Acuerdo de Evaluación de desempeño, donde se evalúa el cumplimiento de las metas establecidas a cada colaborador dando como resultado un Incentivo por rendimiento individual, según las normativas del MAP. Llevamos utilizando este sistema durante 5 años consecutivos.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de Evaluación de Desempeño 2023 Informe sobre Evaluaciones de desempeño 2023</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se evidencia que en la institución se hace uso de la tecnología digital para la publicación y difusión de actividades e informaciones relevantes. Actualmente, en lo que va del año 2024 se han publicado 14 notas de prensa enviadas a los medios de comunicación.</p> <p>EVIDENCIAS: Estadísticas sobre publicaciones en la Página web institucional. Estadísticas Redes sociales.</p>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se evidencia que CONALECHE realiza informes, luego de cada actividad formativa y aplica encuestas de satisfacción, destinando un porcentaje representativo en el presupuesto anual para capacitación del personal.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>	

	<p>Informes de capacitaciones realizadas junio 2023-2024</p> <p>Resultados encuestas de satisfacción sobre capacitaciones</p>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Se evidencia que el CONALECHE reconoce a través del pago del bono por rendimiento individual, la capacidad y entrega responsable del cumplimiento de las metas contempladas en el acuerdo de desempeño.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Informe Resultados de Evaluación de Desempeño</p> <p>Reporte fin de año sobre acciones de reconocimiento individual de Gestión Humana</p>	

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:		
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que en el CONALECHE se han realizado donaciones de cajas de leche a instituciones y hogares de niños y ancianos como responsabilidad social por parte de la institución. Además, hemos participado en aproximadamente 10 ferias y actividades en las que el CONALECHE ha brindado productos lácteos como fomento y promoción al consumo de ellos.</p> <p>La institución ha realizado aportes económicos a ligas deportivas y apoya de forma recurrente la actividad de la Cabalgata de las Mariposas, con el</p>	<p>No se han realizado mediciones sobre la percepción de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes</p>

	<p>fin de apoyar la lucha contra la violencia de genero.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de donaciones realizadas por CONALECHE.]</p>	
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia que la institución está comprometida con el medio ambiente, y como tal, desarrollamos varios proyectos: el Cambio de Matriz energética para centros de acopio y el proyecto REDD+, que busca promover acciones para la reducción de emisiones GEI en las fincas ganaderas. De manera directa la institución ha adquirido paneles Solares 270wp juntamente con un (01) Inversor Monofásico Solís 5,000w y un (01) Biodigestor Homebiogas para procesar gas metano para uso interno ubicado en las instalaciones de la planta física de la institución.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz de beneficiarios de centros de acopios del programa del cambio de matriz energética.]</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que fueron realizadas donaciones de leche y jugos a hogares de ancianos y centros educativos. De igual forma, la institución brinda ayuda a los ganaderos de zonas afectadas por la sequía, tormentas, inundaciones, entre otros, a través de fondos otorgados por presidencia. Además, la institución incluye dentro de su personal a empleados con capacidades especiales y realiza actividades externas donde se integran personas con condiciones especiales. Por otro lado, a través del proyecto PROMEGAN se construyen pozos tubulares que benefician a comunidades completas.</p> <p>EVIDENCIAS: Reporte de las actividades Informes de aportes realizados]</p>	<p>No se han realizado mediciones sobre el impacto de las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales que ha realizado la institución.]</p>

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Se evidencia que la institución impacta en el desarrollo del sector ganadero, mediante la implementación del programa de financiamiento a los ganaderos (CONALECHE- Bagricola) y (MEGALECHE), amparados en la ley 180-01, el proyecto (PROMEGAN), además de varias ayudas puntuales desarrolladas con fondos especiales y según constan en los cuatros (4) informes semestrales a presidencia y las cinco (5) memorias anuales institucionales 2019-2023.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe memorias semestrales y anuales Liquidación de los proyectos Memorias cargadas en el sistema de presidencia Reporte de ejecución presupuestaria de la Cartera de créditos</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que la institución dada su naturaleza promueve el desarrollo de una parte de los ciudadanos a nivel rural, fomentando un medio de vida, como lo es la producción de leche.</p> <p>Se ofrecen informaciones actualizada en el portal institucional en el apartado de transparencia, en cumplimiento a lo establecido por la DIGEIG. Además, hemos tenido presencia en medios de comunicación impresa con artículos relativos al sector y la institución y se han realizado audiovisuales como parte del contenido digital institucional y publicaciones en redes sociales.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal Institucional apartado de transparencia Informes de evaluaciones 2023 de los diferentes rankings gubernamentales: SISCOMPRA, SISACNOC, SISMAP, MINPRE, ETC</p>	

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se evidencia el compromiso de la organización, con la sostenibilidad medioambiental, con la firma de un (1) Acuerdo de Colaboración Institucional con el Ministerio de Medio Ambiente y la ejecución de tres (3) proyectos interinstitucionales con enfoque medioambiental.</p> <p>EVIDENCIA: Proyecto REDD+ Informe de ejecución del proyecto GANA CLIMA-RD Proyecto de Transformación de la matriz energética de los centros de acopio en el marco del proyecto PROMEGAN</p>	
<p>7) Opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respecto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha recibido de órganos rectores la certificación de buenas prácticas, así como puntuaciones en verde de varios órganos que miden nuestra transparencia y comportamiento ético. Como por ejemplo el cumplimiento de las regulaciones y normativas de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), acogiéndonos así al método de valoración cuantitativo del Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC). El CONALECHE posee valoración en diferentes periodos de este sistema:</p> <p>1) El Cierre Fiscal del 2020 con una Calificación de 85% 2) El Corte Semestral del 2021 con una Calificación de 95%, 3) El Corte Fiscal del 2021 con una Calificación de 80%, 4) El Corte semestral del 2022 con una calificación de 83%, y el cierre fiscal del 2023 con una calificación de 90%.</p> <p>Además, la institución está en periodo de evaluación por parte de la DIGEIG para la aprobación de la Normativa A2, para portales</p>	

	<p>institucionales.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz de Certificaciones SISANOC 2023</p>	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<p>Se evidencia que el CONALECHE aplica medidas para la reducción del consumo de material gastable y de energía eléctrica. Recomienda el reciclaje del papel entre sus empleados. Implementa el uso de tecnología amigable con el medio ambiente, con la promoción y uso de un (1) biodigestor en la institución. Además, todos los equipos de aires acondicionados de la institución son inverter y las luces utilizadas son tipo LED.</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz de inventario de equipos eléctricos responsables con el medio ambiente</p>	<p>No se han realizado mediciones en relación con actividades de la organización para preservar y mantener los recursos</p>
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>Se evidencia que el CONALECHE sostiene reuniones con los líderes de los grupos y sectores de interés, programadas por la Dirección para conocer de primera mano cuales son las necesidades que manifiestan los principales actores de la cadena láctea.</p> <p>EVIDENCIAS: Reportes reuniones de la Dirección Ejecutiva con asociaciones y federaciones de productores y procesadores y demás grupos de interés.</p>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de	<p>Se evidencia una respuesta positiva relevante para la institución por parte de la prensa y los medios</p>	

<p>comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>digitales, a través de la cobertura de noticias y trabajos realizados. Se han publicado 14 notas de prensa en medios digitales e impresos durante el primer semestre del año 2024.</p> <p>EVIDENCIAS: Estadísticas de Artículos digitales e impresos en medios de comunicación)</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE mantiene una política de equidad en cuanto a la contratación de personal de forma tal que brinda igualdad de oportunidades en términos de empleo a personas socialmente desfavorecidas y/o con alguna condición especial</p> <p>EVIDENCIA: Relación de Servidores contratados bajo condiciones especiales.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Se evidencia que la institución realiza la distribución de leche en días especiales en escuelas, asilos de ancianos y centros educativos de zonas de escasos recursos. También brinda apoyo a centros educativos en ferias científicas relacionadas con producción y alimentación.</p> <p>EVIDENCIA: Reporte de las donaciones realizadas anualmente por la institución</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE ha organizado y participado en congresos, viajes y capacitaciones internacionales para el intercambio de conocimientos experiencias a nivel nacional e internacional y (Norte América, Centro América y el Caribe). En noviembre del 2023 la institución organizo la 31ra Asamblea Anual de FEPALE, donde se discuten temas relevantes relacionados con el sector ganadero regional.</p>	

	<p>EVIDENCIA: Informe de la 31ra Asamblea Anual FEPALE RD 2023</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE cuenta con un Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo que desarrolla un plan para prevenir los riesgos de salud y accidentes en el entorno laboral, invirtiendo en la compra y colocación de rampas metálicas en el área del patio y de la entrada de la institución, señalización de la ruta de evacuación y puntos de encuentro, timbre de emergencias, detectores de humo, equipos para la protección de los colaboradores del área de servicios generales. Además, se realizaron talleres de prevención de incendios y manejo de extintores y de primeros auxilios.</p> <p>EVIDENCIA: Informes periódicos de las actividades desarrolladas por el Comité de Seguridad y salud en el Trabajo (CMSST)</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución)</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE lleva un reporte de las actividades de responsabilidad social que son llevadas a cabo. Se realizan actividades de donaciones de leche a centros de asistencia de grupos vulnerables como son niños y envejecientes. Además, la institución incentiva el reciclaje a través del concurso navideño Recicla-decora celebrado en el mes de diciembre. Asimismo, se utilizan equipos de aire acondicionados tipo inverter, luces LED, luces con sensores de movimiento alimentadas con paneles solares.</p> <p>EVIDENCIAS: Reporte de las actividades de responsabilidad</p>	

social
Inventario de equipos eléctricos responsables con el medio ambiente.

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
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una cartera de servicios en donde se ofrecen préstamos a la cadena láctea, monitoreo de calidad de leche, Certificaciones del INABIE y Capacitaciones.</p> <p>Durante el periodo julio 2023 - junio 2024 el Dpto. Técnico lácteo realizo 266 Inspecciones a procesadoras de lácteos, 137 Certificaciones emitidas al INABIE, 100 monitoreos de calidad de la leche, 448 muestras tomadas para el proyecto Caracterización de la leche, 26 certificaciones de crédito emitidas y 9 charlas de capacitación.</p> <p>Al cierre de mayo 2024 la cartera de crédito del CONALECHE tiene unos 1,719 clientes con un monto aprobado de RD\$ 1,432,731,572.65.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes del Comité de Crédito junio 2023-junio 2024 Informe de Monitoreos de calidad de la leche junio 2023-2024 Informe semestral y memoria anual 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>Se evidencia que los principales resultados del departamento de crédito en lo que va del año 2024 son: 2 comités de créditos celebrados, impactando unos 79 clientes, con un monto desembolsado de RD\$ 127,602,150.00. Al cierre de mayo 2024 la cartera de clientes totales es de 1,719 Clientes con RD\$ 1,432,731,572.65.</p> <p>Durante el periodo julio 2023 – junio 2024, el Departamento de Técnico Lácteo ha realizado: 266 Inspecciones a procesadoras de lácteos, 137 Certificaciones de suplidores del PAE emitidas al INABIE, 100 monitoreos de calidad de la leche, 448 muestras tomadas para el proyecto Caracterización de la leche, 26 certificaciones a procesadores para el comité de crédito y 9 charlas de capacitación.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz memoria semestral 2023 Informes del Comité de Crédito junio 2023-junio 2024 Informe de Monitoreos de calidad de la leche junio 2023-2024</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se evidencia que el CONALECHE maneja un programa especial de fomento CONALECHE-BAGRICOLA a través del cual otorga préstamos bajo condiciones especiales competitivas frente a los programas que normalmente ofrece el Banco Agrícola. Nuestra cartera de clientes goza de tasas de interés de un 6% lo que representa 2 puntos porcentuales por debajo de los que ofrece Bagrícola.</p>	

	<p>EVIDENCIA: Matriz mensual ejecución presupuestaria de los préstamos otorgados</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia que la Unidad Jurídica de la Institución da cumplimiento con los acuerdos, contratos o convenios, mediante solicitudes y autorización de la máxima autoridad.</p> <p>Se les da seguimiento a los vigentes o se elabora una intención de colaboración indefinida según requerimientos de ambas partes.</p> <p>EVIDENCIA: Informes de ejecución de: Acuerdo con Ministerio con MEDIO AMBIENTE Acuerdo Interinstitucional para el Desarrollo y Financiamiento del proyecto de Mejoramiento de la Ganadería (PROMEGAN) Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional entre la Dirección general de Ganadería, la Dirección general de Desarrollo Fronterizo y el Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera. Convenio CONALECHE/DIGEGA/COMISIÓN DE FOMENTO A LA TECNIFICACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE RIEGO Convenio CONALECHE/UASD Acuerdo CONALECHE/ UASD/DIGEGA/ Acuerdo CONALECHE/REDD + Convenio CONALECHE BAGRICOLA</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Se evidencia que la institución es supervisada y evaluada a través del Ministerio de Administración Pública mediante la medición de Evaluación de Desempeño y monitoreos trimestrales de manera presenciales y/o telefónica.</p>	

	<p>Durante el año 2023, la institución solicitó una auditoría por parte de una firma de auditores privada, del periodo 2019-2023.</p> <p>EVIDENCIA: Informe del plan de mejora de los acuerdos de desempeño del 2023 del MAP Informe de Auditoría 2019-2023</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Se evidencia que CONALECHE se ha ocupado en desarrollar herramientas innovadoras que modernicen los servicios que ofrece, tales como: Página Web, Presencia en las 4 principales redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram).</p> <p>EVIDENCIAS: Estadísticas de interacciones realizadas a través de las redes sociales</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Se evidencia que la institución a través del tiempo ha modificado los montos y la tasa de interés en beneficio del sector. Las tasas de interés han bajado y el límite de los montos por clientes ha aumentado. Se otorgan Préstamos desde RD\$100,000 hasta RD\$2.5 millones y las tasas de interés anual han bajado de 10% a 6%.</p> <p>EVIDENCIA: Matriz mensual ejecución presupuestaria de los préstamos otorgados</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima	Se evidencia que la institución trabaja con el fin de ordenar y focalizar las prioridades identificando y dando seguimiento frecuente a los procesos de	

	<p>más relevancia, en la parte de recursos humanos se identifica la eficiencia del personal anualmente a través de evaluaciones por desempeño y pago del bono, necesidades de formación y se realiza un programa de capacitación anual considerando una partida significativa en el presupuesto</p> <p>EVIDENCIAS: Matriz Plan anual de Capacitación 2024 Matriz Evaluación de desempeño 2023</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se evidencia que la institución realiza revisiones de los procesos internos con la aprobación de ocho (8) manuales y la actualización del esquema de mapa de procesos institucional. Por su parte, de cara al público, se aplican nuevas herramientas tecnológicas y de marketing para facilitar el acceso a los servicios a través de la página Web institucional.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe Autodiagnóstico CAF 2024 Estadísticas Redes sociales</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Se evidencia que la institución monitorea y compara los resultados obtenidos con relación a periodos anteriores, con el objetivo de establecer mejoras con relación al desempeño de la propia institución. CONALECHE ha realizado en el primer semestre reportes comparativos de la gestión con relación a años anteriores.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe mensual de ejecución presupuestaria de crédito Matriz de la Cartera de crédito 530 CONALECHE</p>	

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se evidencia que la institución lleva a cabo acuerdos, contratos y otras actividades conjuntas entre las autoridades que aportan al desarrollo de la institución y al sector lechero, se les da seguimiento a los que continúan vigentes y/o se elabora una intención de colaboración indefinida según requerimientos de ambas partes.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Reportes sobre nivel de Ejecución de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo con Ministerio con MEDIO AMBIENTE - Acuerdo Interinstitucional para el Desarrollo y Financiamiento del proyecto de Mejoramiento de la Ganadería (PROMEGAN) - Acuerdo Marco de Colaboración Interinstitucional entre la Dirección general de Ganadería, la Dirección general de Desarrollo Fronterizo y el Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera. - Convenio CONALECHE/DIGEGA/COMISIÓN DE FOMENTO A LA TECNIFICACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE RIEGO - Convenio CONALECHE/UASD - Acuerdo CONALECHE/ UASD/DIGEGA/ - Acuerdo CONALECHE/REDD + 	
<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</p>	<p>Se evidencia que en el CONALECHE el uso de la tecnología ha impactado de manera positiva en la prestación de servicios. En el portal institucional los usuarios cuentan con 8 servicios publicados (Solicitud de crédito para instituciones, Solicitud de crédito a Ganaderos, Solicitud de préstamos a Procesadores, Capacitaciones, talleres y charlas</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, etc.).</p>

<p>tiempo, etc.).</p>	<p>sobre educación financiera, Capacitaciones en buenas Prácticas a los miembros de la cadena láctea, Monitoreo de la calidad de la leche, Solicitud de certificaciones para INABIE, Inspecciones de procesadora de lácteos por la comisión técnico láctea) de donde pueden descargar los formularios en formato PDF, llenar y enviar estos por correo electrónico.</p> <p>EVIDENCIAS: N/A</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencian evaluaciones realizadas por la Contraloría General de la República, Cámara de Cuentas y Ministerio de Administración Pública y auditorías de firmas privadas. CONALECHE, posee en sus archivos los diferentes informes de las auditorías realizadas, según se describe a continuación: una (1) de la Cámara de Cuentas, una (1) de la Contraloría General de la Rep. Dom. y dos (2) informes realizados por firmas de auditores privados.</p> <p>EVIDENCIA: Informes semestrales a la Contraloría general de la Republica. Informe de auditoría 2019-2023</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se evidencia que CONALECHE ha recibido reconocimientos por parte de organismos públicos como son: un (1) reconocimiento por parte de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, reconocimientos por labores y aportes al sector ganadero, por parte de la asociación de ganaderos de Partido Dajabón, cooperativa de ganaderos de San Pedro de Macorís, la federación de ganaderos de la línea Noroeste y la asociación de ganaderos de la Gorra.</p>	

	<p>EVIDENCIA: Certificado de Calidad del Ministerio de Hacienda / Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Se evidencia que el departamento Administrativo Financiero se asegura de dar fiel cumplimiento a la ejecución del presupuesto aprobado. Evidenciado en el Estado de Comparación de los Importes Presupuestados y Realizados al corte del 31 de diciembre del 2023 remitido a la DIGECOG.</p> <p>EVIDENCIA: Informe de Estado Comparativo de Ejecución Presupuestaria para la DIGECOG 2023 Estado de Resultado al Consejo Directivo y Dirección Ejecutiva</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Se evidencia que el CONALECHE ha reducido en gran medida muchos de sus gastos, haciendo más eficiente el uso de los recursos y aplicando medidas de control como herramientas fundamentales para el logro de los objetivos. </p>	<p>No se han medido los resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible) </p>

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.