

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO AGRARIO DOMINICANO

FECHA:

NOVIEMBRE, 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	La institución tiene definida su misión, visión y valores. Evidencia: Mural informativo en diferentes áreas, página web	Socializar la misión, visión y valores con todos los grupos de interés
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Tenemos los valores definidos Evidencia: Publicación en los puntos estratégicos de la institución	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La misión, visión y los valores están alineados con el PEI institucional donde se establece las líneas con las estrategias nacionales Evidencia: Misión, Visión y Valores	

<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>La institución asegura la comunicación Evidencia: contamos con área de comunicaciones, emitimos comunicaciones, mediante murales, difusiones de WhatsApp, redes sociales</p>	<p>Actualmente no se están realizando socializaciones masivas en la Institución</p>
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		<p>No se ha realizado funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo</p>
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución cuenta con procedimientos para gestionar los comportamientos no éticos. Evidencia: Procedimientos</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Reforzamos la confianza entre los líderes, directivos, colaboradores de los diferentes departamentos realizando reuniones Evidencias: el listado de participantes de reuniones y la conformación del comité de calidad</p>	

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>El organigrama está en proceso de aprobación por el MAP. Evidencia: Informe del MAP</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>Trabajamos diferentes indicadores establecidos por el Ministerio de Administración Pública, así como también otros indicadores acordados con proyectos que nos acompañan como institución. Estos indicadores son analizados en la Sala Situacional con la finalidad de dar respuesta. Evidencia: Mesa de trabajo</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>No se ha realizado un 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</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>Contamos con departamento de revisión y análisis en el cual se basa el control interno. Evidencia: Levantamiento de auditoría interna</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión</p>	<p>Realizamos el autodiagnóstico CAF. Evidencia: guía CAF, Plan de Mejora guía CAF</p>	

de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.		
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.	Contamos con notas de prensa, redes sociales, donde informamos todas las actividades de la institución. Evidencia: Notas de prensa, redes sociales	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se realizan trabajos en equipos basados en comisiones. Evidencia: resoluciones de comisiones	
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.	Desarrollamos una campaña de comunicación interna para motivar a los colaboradores y puedan seguir a todas las redes sociales de la institución. Evidencia: Redes sociales, comunicados de convocatorias	No se evidencia la mejoría del plan de comunicación interna
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La máxima autoridad realiza continuas reuniones para retroalimentarse de información y así socializar las posibles mejoras. Evidencia: Lista de participación en reuniones	
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.	Reuniones periódicas para informar los cambios y mejoras. Evidencia: Lista de participantes y minutas	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido,	Creación de comisiones y solicitud de acompañamiento Instituciones para abordar los temas relativos a transparencia, recursos, ética, calidad, entre otros. Se mantiene un seguimiento al cumplimiento del POA, Procurando la consecución de los objetivos. El director se	

respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	preocupa por identificar al personal. Lo trata con respeto. Evidencias: POA, Comunicaciones, carta de felicitaciones, comunicados	
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.	Las puertas de la dirección de la máxima autoridad siempre están abiertas para escuchar a los colaboradores sobre cualquier tema relacionado a la institución. Evidencia: Agenda del director	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Reuniones periódicas con su equipo de trabajo. Evidencia: Listado de participantes	
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.	Implementación y desarrollo del plan de capacitación al personal según detección de necesidades, así como talleres de socialización del PEI 2023 –2026. Evidencias: Plan de Capacitación y Listado de participantes	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Designación y delegación en los colaboradores con tareas y compromisos de temas clave de la Institución. Evidencia: Comunicados, correos, memorándum con las designaciones	
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).	La institución cuenta con un plan de capacitación para desarrollar las habilidades de los empleados. Evidencia: Plan de capacitación	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		La institución no cuenta con un programa de reconocimiento a los colaboradores

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	Se realizan encuestas de satisfacción para conocer las necesidades de los usuarios, A través del departamento Desarrollo Social se conocen las necesidades de los parceleros. Evidencias: Encuesta de satisfacción, levantamiento del departamento de desarrollo Social	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se realizan reuniones periódicas con autoridades del sector agrícola y gobierno central para mejorar los aspectos relevantes relacionados al sector agrícola. Evidencia: Listado de participantes. Reuniones con las autoridades, fotos	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Mesas de trabajo con los diferentes actores públicos y privados, que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector agrícola. Evidencias: Trabajos realizados con las instituciones como INESPRES, Banco Agrícola, entre otras.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Se realizan actividades realizadas en el plan Operativo Anual vinculadas al PEI Institucional. que	

	están alineadas a los ejes estratégicos del estado. Evidencia: POAS, PEI	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Realizamos reuniones con las Autoridades y mantenemos una excelente relación con ellos. Evidencia: Invitaciones y registro de participantes	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Reuniones periódicas con los grupos de interés. Evidencias: Lista de participantes y minutas	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Reuniones periódicas con los grupos de interés. Evidencias: Lista de participantes y minutas	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Se realizan actividades según estipulados en el PEI para cumplir con los objetivos de gobierno. Evidencia: PEI Institucional	

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se identificaron los grupos de interés Evidencias: Listado de grupos de interés	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se llevan a cabo conversatorios, mesas de trabajo y Diálogos de amplio alcance, donde se evidencian las necesidades, expectativas y líneas de acción para el sector agrario. Evidencia: Lista de asistencias y minutas	
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.	Implementación de la guía CAF Evidencias: Autodiagnóstico CAF	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	La institución cuenta con un plan Estratégico, donde se plasman las necesidades de la institución traducidas en Objetivos estratégicos, lo que permite, elaborar y ejecutar planes y proyectos con necesidades específicas y alcanzables. Evidencia: PEI	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La institución cuenta con un plan estratégico basado en un FODA institucional, donde participan diversos grupos de interés.	

	Evidencia: PEI	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La institución cuenta con el departamento de desarrollo social, que ejecuta lo dispuesto en el Plan Estratégico en cuanto a programas sociales. Evidencias: Reporte de las asistencias sociales y capacitaciones a parceleros	
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.	La institución cuenta con una ejecución presupuestaria. Evidencia: Ejecución presupuestaria	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia que la institución Cuenta con un plan Estratégicos, cuyos objetivos son plasmados en base a prioridades, que se traducen para su ejecución anualmente en los POA. Evidencia: Plan estratégico, POAS de todas las áreas	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se realizan planes operativos que se supervisan trimestralmente para ver la ejecución de estos. Evidencia: POA	
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.	Reuniones y mesa de trabajo con los encargados. Evidencia: lista de participantes	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en	Reuniones y mesa de trabajo con los diferentes encargados de área para socialización de los	

<p>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>proyectos y creación de planes de mejora para la realización de los trabajos. Evidencia: Convocatorias, Mesas de trabajo para la elaboración del POA, fotos, registro de participantes, informes de monitoreo</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.		No se ha realizado los cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías
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.	Seguimiento y monitoreo de los procesos realizados en la institución. Evidencia: Informe de resultados, listado de monitoreo	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La institución cuenta con redes sociales activas donde se informa todas las actividades que se realizan. Evidencia: Redes sociales	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se ha realizado una 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
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Presentación de necesidades de las diferentes áreas para solicitar recursos. Evidencias: Informe de levantamiento de necesidades	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se realizan levantamiento de necesidades de personal para las áreas. Evidencia: Levantamiento de necesidades	
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.	La institución cuenta con un manual de cargos, procedimientos para el proceso de reclutamiento. Evidencia: Manual de cargos, procedimientos	
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.	Contamos con un Manual de Cargos y procedimientos que se aplica al momento de seleccionar y asignar las funciones. Se elaboran acuerdos de desempeños donde el supervisor establece metas y responsabilidades. Contamos con un plan de capacitación. Evidencias: Manual de Cargos, Acuerdos de desempeños, Plan de capacitación	No se evidencian los trabajos en la implementación de principios de equidad, mérito, igualdad de oportunidades en la vida laboral
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se han realizado levantamientos de necesidades para identificar las capacidades de los colaboradores y capacitarlos según las áreas que desean fortalecer. Evidencia: Listado de levantamiento de necesidades, formularios	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	Se han realizado acuerdos de desempeño a todos los colaboradores. Evidencia: Acuerdos 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>La institución cuenta con una unidad de género donde identifican las diferencias por género. Evidencia: Estadística por género y actividades institucionales</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>No se ha realizado Implementacion una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas</p>
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Contamos con el Plan de Capacitación basado en las detecciones de necesidades actuales de las diferentes áreas y las solicitudes de formación del personal de la institución. Evidencias: Acuerdos y Evaluación anual del desempeño, Plan de Capacitación, Formulario de detección de necesidades</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 realizan mesas de trabajos y creación de comisiones para la realización y supervisión de procesos. Evidencia: Reuniones, convocatorias, lista de participantes, fotos</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan</p>	<p>Realizamos capacitación constante de nuestro personal con diferentes entidades: INFOTEP, MAP,</p>	

habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	DIGEI, OPTIC, MPYC, INAP. Evidencias: Programa de formación, Fotografías y listado de participantes	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se realiza proceso de inducción a personal de nuevo ingreso. Evidencia: Convocatoria, lista de participantes, fotos	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se realizan movilizaciones internas de colaboradores a otras áreas de a través de solicitudes para el crecimiento laboral de los colaboradores. Evidencia: Solitudes	
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).	Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación. Evidencias: Cursos, talleres, foros	
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.	Se imparten talleres, charlas relacionadas a la gestión de riesgo, conflicto de interés, enfoque de género y ética. Evidencias: Fotografías y listado de participantes	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se ha realizado Evaluación el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Se ha promovido una cultura de diálogo y comunicación totalmente abierta, mediante reuniones para dar informes de ejecución de actividades y retroalimentación y las	

	<p>conformaciones de los equipos de trabajos. Evidencias: Comunicaciones, Oficio designando al personal para realizar trabajos, Listado de participantes</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 realizan reuniones de forma periódica en las diferentes dependencias de la institución donde se propicia la formación de grupos de trabajo, lluvia de ideas para la ejecución de planes, proyectos y definición de estrategia. Evidencias: Fotografías, minutas de reuniones, Propuestas y Sugerencia de mejoras</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>Contamos con la asociación de servidores públicos. Evidencia; Informe de la asociación de servidores públicos</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se realizan acuerdos de desempeño donde los encargados y colaboradores llegan a un consenso sobre los objetivos y metas a cumplir y como medir el logro de estos. Evidencias: Formularios de acuerdos de desempeño. Evaluación de desempeño para todos los servidores</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 realiza encuesta de clima laboral donde se muestra el nivel de satisfacción y la preparación del plan de mejora para mejorar el ambiente laboral. Evidencia: Encuesta de clima laboral, informe de la encuesta, plan de mejora</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 ha asegurado que los colaboradores opinen sobre las condiciones ambientales de trabajo a través de la encuesta de clima, que se realiza con apoyo del MAP. Contamos con un dispensario médico donde se dan asistencia médica a nuestros</p>	

	empleados y visitantes, también tenemos el comité de Seguridad y salud en el Trabajo, y un área de salud ocupacional que orienta. Evidencias: Informe de encuesta de clima, Informe de Salud, Charlas de salud ocupacional	
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).	Tenemos establecida las jornadas laborales, Facilidad de permisos de estudio realizando el procedimiento correspondiente, y reubicación del personal en estado de gestación. Evidencias: Comunicación, Permisos de estudios, Licencias médicas.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se ha realizado implementado especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
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).		No se ha realizado métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

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

1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Identificamos socios claves de acuerdo con las necesidades de los productores y todo lo que conlleva un desarrollo positivo para la institución: Evidencia: Convenio IAD/INESPRE, Convenio IAD/DIGERA, IAD/ SUR FUTURO, Convenio Fundación Dominicana San Valero, Convenio con proyecto de Desarrollo de área de producción de las peras japonesas	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios y colaboradores gestionamos y desarrollamos los intercambios. Evidencia: Capacitación sobre el cultivo de peras japonesas en la ciudad de Matsudo (Japón), 2do Congreso nacional para la sensibilización, la transformación y el cambio del sector reformado	
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.	A través de los términos de referencia que se anexan todas las responsabilidades de las partes Evidencia; Convenios	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	A través del Plan Operativo Anual (POA) se plasman las necesidades y las desarrollamos de acuerdo con las necesidades. Evidencia; POA	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Se seleccionan los proveedores aplicando las normas establecidas en la ley de Compras y contrataciones en todos sus aspectos Evidencia: Documentos de licitaciones, contratos. Capture del portal de compras y contrataciones	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Contamos con nuestro portal (www.iad.gob.do/), a través del cual mantenemos a los ciudadanos/clientes informados de todos los procesos, estructura, funcionamiento y transparencia concernientes a la institución, además de la página de Facebook, Twitter e Instagram, donde se publican todas las informaciones que realiza de manera continua y proactiva la institución Evidencia: Noticias, actividades, publicaciones, Redes sociales	
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.	Por medio de las redes sociales y la página web de la institución se publica las diferentes formas de participación ciudadana, donde todos pueden dejar sus quejas, opiniones y sugerencias, las cuales son recolectadas por la Oficina de Libre Acceso a la información, para dar respuestas a cada una de estas. Periódicamente se realizan encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés y ciudadanos/clientes, donde también estos pueden dejar sus opiniones y sugerencias de la gestión de la institución. Evidencia: Encuesta de satisfacción grupos de interés, Buzones de quejas y sugerencias, Reuniones	
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.	De ha definido el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes de nuestros servicios, a través de las encuestas de satisfacción, los buzones de quejas, reclamos y sugerencias. Evidencias: Formularios de queja, reclamos y sugerencias, Encuestas de satisfacción del cliente.	

4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		No se ha realizado el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios 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.	Estamos alineados financieramente con los objetivos estratégicos a través del Plan Operativo Anual de acuerdo con el presupuesto asignado. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) 2022 , la Ejecución del presupuesto físico financiero institucional. 2022	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evidencia que los procesos financieros se realizan apegado a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional. De igual manera los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido. Evidencias: Portal de Transparencia institucional, Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES, Plan Anual de Compra y Contrataciones, Informe	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria institucional a través de los expedientes y libramientos auditados por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, cumpliendo con la Leyes y normativas vigentes. La ejecución presupuestaria se publica mensualmente en la Página Web de transparencia de la institución. Además, se da cumplimiento a los controles internos que establece la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Evidencias: Portal de transparencia en Web, Publicación de Presupuesto y su ejecución, informe de auditoría</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>Reuniones mensuales de seguimiento a las ejecuciones del plan de compras para determinar la efectividad de la ejecución del gasto. Evidencia: Convocatorias, listado de asistencia, correos electrónicos</p>	<p>Reprogramación de las áreas operativas que deban contener planes de contingencia en caso de presentar imprevistos.</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>Contamos con presupuesto plurianual. Evidencia: Presupuesto plurianual</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras a través de las unidades, ejecutora y mantenemos control financiero por medio de la Dirección Administrativa y financiera (DAF). Evidencias: a) Organigrama, Procedimientos de la DAF</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>El IAD proporciona sistema y procesos para administrar, almacenar los datos e informaciones de la institución, así como la información del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional • Servidores - Data center • Sistema de RRHH • sistema de títulos Provisionales Parceleros <p>sistema de viáticos dentro del país</p>	<p>No existe almacenamiento corporativo en la nube. No existe Site Alterno para la continuidad de las operaciones</p>
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Oficina de Libre Acceso a la Información o el RAI es el responsable de la recolección, procesamiento y uso eficaz las informaciones generadas por las distintas áreas y que las mismas son insumo para la actualización del portal de transparencia institucional con el apoyo y coordinación de la División de TIC del IAD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información <p>Manual de políticas y procedimientos de Información y Comunicación.</p>	

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Con el apoyo del Departamento de Recursos Humanos se crean los mecanismos para aprovechar las oportunidades de transformación digital a través de capacitaciones al personal en Tecnologías de la información a los fines de mejorar o aumentar el conocimiento de la organización y así mejorar las habilidades digitales. Evidencias: Plan de Capacitación IAD sobre aspectos de TIC.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El IAD realiza cuerdos de capacitación con el INFOTEP y el INAP a los fines de programar las agendas de capacitación de los colaboradores en los distintos aspectos incluidos el uso de las TIC. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación IAD </p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		<p>No se evidencia monitoreo por parte de la División de TIC de las informaciones y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad</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>El IAD cuenta con canales establecidos para difundir la información de manera descendente, de igual manera se apoya en el uso de correos electrónicos y tramitación de comunicaciones interna. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos informativos • Circulares Correspondencia Interna (Oficios)</p>	<p>No posee almacenamiento en la nube y herramientas colaborativas en todas las áreas de la institución</p>
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p>	<p>Dando cumplimiento a las ordenanzas de la Ley de Libre Acceso a la Información, el IAD facilita de manera garantizada, el acceso a la información a todos los ciudadanos, Evidencia: Oficina de Libre</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>Acceso a la Información, Portal de Transparencia Institucional, redes sociales, portal WEB Institucional</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal WEB Institucional. • Portal WEB de transparencia. <p>Solicitudes de ciudadanos a través de la oficina de Libre Acceso a la Información.</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.		No existe un procedimiento RRHH-TIC para gestionar el proceso de desvinculación de los colaboradores de manera tal que se garantice y salvaguarden los datos, informaciones y conocimiento organizacional de dichos colaboradores en proceso de desvinculación.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Los planes que elabora la División de Tecnología están alineados a los objetivos estratégicos del IAD. Los equipos y herramientas de tecnologías que se adquieren se corresponden con los requerimientos de las diferentes áreas del Instituto, en cantidad y Solicitudes y los mismos se incluyen en el Plan de Compras anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico, • Plan Anual de Compras, • Plan Operativo Anual, <p>Inventario de equipos de Tecnología de la Información y la Comunicación.</p>	No existe un sistema para la gestión a través de herramientas de TI de los PEI y los POA

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se evidencia que el IAD se realice estudios de factibilidad para la implementación de sistemas.</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>El IAD cumple con los lineamientos de la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información y la Comunicación sobre datos abiertos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de datos abiertos publicados en el sub-portal de Transparencia <p>certificación de cumplimiento de normativa sobre datos abiertos</p>	<p>El IAD no realiza análisis de datos para el desarrollo de las evaluaciones e investigaciones de manera regular. No se implementa lo contenido en la norma NORTIC A6 sobre código abierto</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>El IAD posee la plataforma Microsoft 365</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plataforma tecnológica Microsoft 365</p>	<p>No existen herramientas para apoyar la creatividad y la innovación.</p> <p>No existe un portal informativo interno (Intranet)</p> <p>No existen foros internos colaborativos</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>El IAD se apoya Tecnologías de la Información y la Comunicación para optimizar servicios internos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional • Sistemas de RRHH • Sistemas de Títulos Provisionales para parceleros • Sistemas de Viáticos dentro del país <p>Herramientas de informes sobre estados de cuentas bancarias y presupuestarias</p>	<p>No se cuenta con un sistema de digitalización de formularios.</p> <p>No se cuenta con Apps para el servicio a los usuarios.</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>El IAD se apoya en las normativas de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación sobre medidas de protección de datos; a través del RAI ofrece informaciones confiables sobre Datos Abiertos a los usuarios.</p>	<p>No se ha elaborado un plan para la protección y seguridad cibernética que incluya la protección efectiva y segura de la data cumpliendo con los estándares de seguridad cibernética.</p>

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia Normativas Ogtic 	
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>El IAD ha evaluado potenciales acuerdos con instituciones públicas y privadas para desarrollar un plan y su correspondiente procedimiento para la gestión eficiente y limpia de residuos de cartuchos, toners y residuos de tinta para impresoras.</p> <p>Evidencia: Acuerdos institucionales, informes</p>	<p>No se ha realizado la evaluación del impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC</p> <p>No existe una política de inclusión a las TIC de los colaboradores con capacidades reducidas.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>Se ha garantizado el uso eficiente de las instalaciones basado en las necesidades de la organización. Contamos con contratos de mantenimiento de la flotilla vehicular para evitar su depreciación a corto plazo.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de Mantenimiento de las oficinas. Solicitudes de mobiliarios y equipos, Fotografías de infraestructura</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>La institución tiene la adecuada accesibilidad a sus instalaciones a los empleados y ciudadanos clientes. Cuenta letreros de identificación del edificio, entrada y salida al parqueo debidamente señalizada.</p>	

	Evidencias: a) Planos y listados de proyectos en ejecución b) Fotografías de las áreas c) Informe de mantenimiento a instalaciones.	
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.		No se ha realizado política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se ha realizado brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Aplicamos mantenimientos preventivos y correctivos a nuestro parque vehicular, que se utilizan para realizar los servicios en áreas específicas y priorizadas. Evidencias: Mantenimiento de vehículos, Registro de asignación de vehículos	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Contamos con una adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los colaboradores y de los ciudadanos/cliente. Evidencia; Fotos de las instalaciones	No tenemos parqueo suficiente para satisfacer las necesidades No contamos con rampa para minusválidos

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del	Tenemos elaborado nuestro mapa de Procesos y nuestros manuales de políticas y procedimientos Evidencias: Mapa de procesos y Manuales de políticas Procesos y procedimientos por área	

<p>personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>		
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El IAD proporciona sistemas para la gestión y procesos de manera automática o semi automática (para aquellos sistemas cuyo resultado final es procesado por sistemas de otras instituciones) los cuales se basan en la digitalización y el manejo de datos, pero no contemplando estándares abierto, excepto los que son cargados en el portal de datos abiertos gubernamental a través del acceso a la transparencia institucional</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional • Portal de transparencia • Portal de datos abiertos 	<p>No existe una política de datos abiertos interna.</p> <p>No existe la certificación de la Norma A3</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Tenemos una matriz de riesgo donde analizamos y evaluamos los procesos y los riesgos. Se realizan análisis y evaluaciones a los procesos mediante auditoría interna. Evidencias: Matriz de riesgo, Planes de Acción, Planes de evaluación</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se ha identificado a los propietarios del proceso en la estructura documental y de forma estandarizada se describen las responsabilidades de todas las áreas involucradas.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos, Manual de Políticas, Procesos y procedimientos</p>	

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se realizan los procesos según el manual de procedimientos. Evidencia: Manual de procedimiento:	Simplificar los procedimientos claves
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 reciben visitas internacionales para mejorar la producción e innovación de productos. Evidencia: capacitación para la cultivación de la pera japonesa	
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.).		Carta compromiso en proceso de elaboración
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).	El IAD realiza procesos de respaldo (BackUps) mediante un cronograma de ejecución y retención de los mismos lo cual garantiza una recuperación de datos con una tolerancia no mayor de un mes de pérdida, pero dicho proceso no está contenido en una política expresa o procedimiento el cual debe formar parte de lo contenido en el CONTI institucional, existe una política y el los procedimientos para distintos archivos desconcentrados atendiendo a lo contenido en la ley general de archivos, mas no en un archivo general del IAD	No existe un plan de respaldo, recuperación y CONTI. No existe el archivo general del IAD

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se aplican encuestas de satisfacción al usuario. Evidencia: Encuesta de satisfacción	No se evidencia la actualización en la elaboración de la carta compromiso
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se ha realizado un método innovador para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente

3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Se aplica la diversidad y la gestión de género en la identificación y satisfacción de sus necesidades: Evidencia; Informes, listado de participantes e imágenes.	
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).	Promovemos la accesibilidad a la organización en varios formatos como página web, murales, rueda de prensa, horario para denunciar 24 horas. Evidencias: Facebook, Instagram, Brochures	

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.	Estandarización de los procesos de las diferentes áreas de acuerdo con los organismos de los que trabajamos. Evidencia: PEI. POA	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Existe intercambio de datos con otras instituciones externas. Evidencia: Banco Agrícola, Indhri, FEDA, INESPRES	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se realizan mesas de trabajo con las diferentes organizaciones. Evidencia: Mesas de trabajos, convocatorias, lista de asistencia	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Se crean comisiones para el seguimiento y control de procedimientos. Evidencia: Lista de comisiones, mesas de trabajo	

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.	Coordina actividades con diferentes entidades gubernamentales. Evidencia: Reuniones con ministerio de agricultura, INESPRES, FEDA	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se evidencia la asociación en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. Evidencia: Reuniones con ministerio de agricultura, INESPRES, FEDA	

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 realiza encuestas de satisfacción. Evidencia: Encuesta de satisfacción	No se evidencian los resultados

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 realizan encuesta de satisfacción para medir la orientación del cliente hacia la atención. Evidencia: Encuesta de satisfacción	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se ha realizado Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Contamos con la oficina de libre acceso a la información donde el ciudadano puede recopilar información concerniente a la institución. Evidencia: Informes de la Oficina Libre Acceso a la Información	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Se realizó la encuesta de satisfacción para medir la confianza generada. Evidencia: Encuesta de satisfacción	

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.	Se realizó la encuesta de satisfacción para medir la confianza generada. Evidencia: Encuesta de satisfacción	
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.).	Estamos ubicados en un lugar céntrico con acceso a transporte público, así como un horario accesible para cualquier ciudadano. Evidencia: Fotos.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se han realizado los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad).
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha realizado Capacidad de la organización para la innovación
6) Agilidad de la organización.		No se ha realizado agilidad de la organización.
7) Digitalización en la organización.		No se ha realizado digitalización en la organización.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

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

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.	Contamos con diferentes canales de información y comunicación. Evidencia: Pagina web, portal de transparencia, Facebook, Instagram.	

2) Disponibilidad y exactitud de la información.	En nuestro portal de transparencia contamos con toda la información necesaria para el ciudadano. Evidencia: Portal de transparencia	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	En nuestro portal de transparencia contamos con toda la información necesaria para el ciudadano. Evidencia: Portal de transparencia	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	En nuestro portal de transparencia contamos con toda la información necesaria para el ciudadano. Evidencia: Procedimientos de la OAI, Portal de transparencia	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Contamos con un horario laborable de 8 de la mañana a las 4 de la tarde.	
6) Tiempo de espera.	Se llega a un acuerdo para la entrega de título provisional. Evidencia: Entrega de títulos	
7) Tiempo para prestar el servicio.		No contamos con Carta compromiso actualizada
8) Costo de los servicios.		Nuestros servicios no tienen costos
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No contamos con Carta compromiso actualizada

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 a través de la encuesta de satisfacción y los buzones de quejas, reclamos y sugerencias. Evidencias: Informes de quejas, reclamos y sugerencia	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se evidencia a través de la encuesta de satisfacción y los buzones de quejas, reclamos y sugerencias. Evidencias: Informes de quejas, reclamos y sugerencia	

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha realizado métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se ha realizado cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes,
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha realizado la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No contamos con carta compromiso
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Contamos con un portal de transparencia. Evidencia: Portal de transparencia	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	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).	La institución tiene un nivel de aprobación de 75.75% en el SISMAP. Evidencia; Ranking SISMAP	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución involucra a todos los encargados y colaboradores en la toma de decisiones. Se hacen consultas a todos los niveles en el proceso de formulación del PEI. Realización de acciones para dar a conocer a todo el personal el marco estratégico institucional (misión, visión y valores). Evidencias: Fotografías de reuniones, Foros, Jornada, Lista de asistencia	No se evidencian resultados
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se aplican Encuesta de Clima Organizacional donde se expresa acciones que se deben mejorar, así como la conformación de diferentes comités para identificar y gestionar la mejora continua de los servicios y procesos como el comité de calidad donde se elabora la Autoevaluación CAF y el Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, ambos conformados por diferentes personas de diferentes áreas. Evidencias: Conformación del Comité de Calidad, Aplicación de la Encuesta del Clima organizacional, Conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	En el año 2021, Austeridad y Combate a la Corrupción - 86.03%, Identificación con la Institución y Valores – 86.39% Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional	

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral. Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Laboral	
6) La responsabilidad social de la organización.	A través del departamento desarrollo Social, se les da acompañamientos a los parceleros y familiares para la inclusión al seguro Nacional de Salud. Evidencia: Listado de asistencia	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La institución está en un proceso de transformación por lo que esta apertura al cambio. Actualmente están conformadas diferentes mesas de trabajo y el Comisionado del cambio. Evidencia: Mesas de trabajos	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2021 Uso de herramientas tecnológicas 70% Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Labora	
9) La agilidad de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2021 Normativa y Proceso 83.03% Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional	

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.	En el año 2021 Liderazgo y Participación – 85.13% Disponibilidad y Recursos 75.19% Comunicación – 85.92% Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional.	

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2021 Normativa y Proceso 83.03% Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	100% de los colaboradores se evalúa mediante acuerdo de desempeño. Evidencias: Acuerdos de desempeño	
4) La gestión del conocimiento.	Se ha ejecutado el plan de capacitación hasta el tercer trimestre del 2022 a un total del 80%. Evidencia: Ejecución del plan de capacitación	
5) La comunicación interna y los métodos de información.		No se evidencia la mejora de la comunicación interna
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se ha realizado reconocimiento laboral de forma mensual
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La institución está en un proceso de transformación por lo que esta apertura al cambio. Actualmente están conformadas diferentes mesas de trabajo y el Comisionado del cambio. Evidencia: Mesas de trabajos	

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.	Calidad de Vida Laboral – 85.02% Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30% Liderazgo y participación – 85.13% Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Satisfacción en el balance trabajo familia 76.70% Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		Se está realizando un levantamiento para la equidad de igualdad
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se están adecuando las áreas para mejorar las condiciones ambientales de trabajo. Evidencia: Solicitudes, fotos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Contamos con colaboradores incluidos en el sistema de carrera administrativa. Evidencias: Listado de empleados de carrera.	
2) Motivación y empoderamiento.	Se han realizado detección de necesidades para mejorar el rendimiento laboral. Evidencia; Detección de necesidades	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se ha ejecutado el plan de capacitación hasta el tercer trimestre del 2022 a un total del 80%. Evidencia: Ejecución del plan de capacitación	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	Durante el periodo establecido, el nivel de absentismo es el de 7%. Durante el periodo hubo un índice 3.72% de Rotación Evidencia: Informe	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Reuniones constantes con los equipos de trabajos. Evidencia: Convocatorias, listado de participantes	

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se ha realizado número de dilemas éticos, posibles conflictos de intereses
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Se realizan charlas sobre mejoramiento de vida. Evidencia: Convocatorias, listado de participantes	
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).	Informes de las quejas y sugerencias por la Oficina de Libre Acceso a la información. Evidencia: Informes de la OAI	

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.	El al 100% del personal se le realizan evaluaciones por desempeño para medir su rendimiento individual anualmente tomando en cuenta el cumplimiento de los establecido en los Acuerdos de Desempeño. Evidencias: Evaluaciones por Desempeño, Acuerdos de Desempeño	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se ha realizado Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No se ha realizado relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha realizado Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se ha realizado Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha realizado La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha realizado dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,	Se realizan charlas a los parceleros beneficiarios para que se puedan convertir en cooperativas y así	

incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	mejorar el entorno de su comunidad. Evidencia; Lista de participantes, informes, fotos	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se evidencia el impacto de la organización en cuanto a la transparencia y el comportamiento ético.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Se ha creado una campaña de medioambiente a través del programa de reciclaje en la institución. Evidencia: Comunicados, murales, espacios para reciclar, fotos	No se evidencian los resultados
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Se realiza encuesta de satisfacción para medir la accesibilidad y transparencia de la organización. Evidencia: Encuesta de satisfacción	

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).		No se ha realizado la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Las relaciones con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad son frecuentes con dirigentes de cooperativas, formación.	

	Evidencia: Formación e incorporación de cooperativas, listado de asistencia, fotos	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Contamos con las notas de prensas emitidas por el departamento de comunicaciones. Evidencia: Notas de prensa	No se evidencian los resultados
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha realizado Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha realizado a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	Se han realizado conferencias con personal de otras instituciones de nivel internacional para mejorar el sector agrario dominicano. Evidencia; Lista de participantes, convocatorias, fotos, informes	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se ha realizado Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se ha realizado medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético).

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	En las Metas Físicas se programa la cantidad de servicios a ofrecer y cantidad de beneficiarios como resultado de la planificación, Ejecución Presupuestaria y las Metas Presidenciales. Los resultados en términos de producción/output se presentan por medio de informes de seguimiento de las ejecuciones trimestrales, tanto física como financiera. Evidencias: Informe de Ejecución Trimestral; a nivel financiero se sube el informe trimestral a la página por medio del Portal de Transparencia, informe de estadísticas institucionales en el portal web.	No se evidencian los resultados
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Los resultados de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos se presentan en las estadísticas de siembra, cosecha y producción, así como, en las memorias institucionales del sector agropecuario. Evidencias: Reportes trimestrales de dichas estadísticas, disponible en la página web de la institución	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha realizado evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	El cumplimiento de contratos y acuerdos es realizado por las autoridades, hasta obtener la firma para la ejecución del proyecto que esté	

	vinculado con ese contrato o convenio. Evidencias: Contratos firmados. En caso de ser una donación, se firman los acuerdos entre las instituciones beneficiarias y las que gestionan dicha cooperación. El grado de cumplimiento de contratos y acuerdos se realiza de juntamente entre las autoridades y la organización involucrada. Evidencias: Convenios, contratos	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Los resultados de las inspecciones y auditorías se realizan mediante la Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación al Sistema, de Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación. Evidencias: Los reportes del Seguimiento al POA, página web de la institución, bajo las estadísticas institucionales.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Proyecto de transformación de la institución. Evidencia: Proyecto de transformación	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La institución se posiciona en la SITICGE, en el SISMAP, NOBACI para el seguimiento de los procesos	

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.	El IAD gestiona los recursos humanos disponibles por medio de una planificación de recursos humanos anualmente y para la gestión del conocimiento se desarrolla un plan de capacitación el cual incluye, talleres, charlas, cursos, diplomados.	

	Evidencias: Plan Anual de Capacitación y lista de participantes.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Como proceso de mejora el personal del ministerio ha recibido varios talleres de la Administración Pública, para capacitar al personal de las áreas relacionadas con diverso tema como: los talleres de la modificación del SISMAP, Acuerdos de desempeño, sobre los procesos de compra y contrataciones y la nueva funcionalidad del portal transaccional. Guía CAF Poder Ejecutivo 2020. Se realizaron modificaciones de los manuales de políticas y procedimientos de las áreas del IAD. Evidencias: Listados de participantes de talleres, redes sociales, reuniones virtuales, correos institucionales	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha realizado internos o con otras organizaciones (análisis comparativo)
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Se realizan convenios con instituciones nacionales e internacionales para mejorar el sector agrario. Evidencia: Convenios, lista de participantes, fotos	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No se ha medido el impacto de la tecnología y la digitalización en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	El IAD es evaluado institucionalmente a través del sistema de indicadores de gestión pública, que incluyen: SISMAP, NOBACI, COMPRAS Y CONTRATACIONES, Gestión Presupuestaria,	

	<p>Transparencia Gubernamental, y Metas Presidenciales</p> <p>Evidencias: Tabla con relación de indicadores de gestión pública.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No Se ha realizado reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El IAD a través del indicador de Gestión Presupuestaria, cumple con los objetivos presupuestarios propuestos, mediante el POA y la ejecución presupuestaria de la institución.</p> <p>Evidencias: Ejecución presupuestaria, POA y tabla de indicador Gestión Presupuestaria.</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El IAD cuenta con el Sistema Nacional de Contrataciones Públicas de velar por el cumplimiento de la ley 340-06 de compras y contrataciones, y a través del indicador de Contratación Pública, cumple con los objetivos en cuanto a impactos logrados al menor costo.</p> <p>Evidencias: Indicador Contrataciones Públicas, Licitaciones, SISCOMPRAS.</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.