

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**INSTITUO AGRARIO DOMINICANO**

**FECHA:**

**JUNIO 2023**

## 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)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La institución tiene definida su misión, visión y valores, se han realizado socializaciones con el personal de nuevo ingreso, mediante talleres e inducciones impartidos por los colaboradores del área correspondiente.</p> <p>Actualmente están la misión, visión y valores publicados en puntos estratégicos de la Institución Murales, al igual que en cada carnet de identificación de los servidores públicos, código de ética institucional y en nuestro portal institucional.</p> <p>La Misión, Visión y valores de la Institución fueron revisados, durante el proceso de elaboración del plan estratégico (PEI), 2020-2023, Modificándose solo la visión institucional.</p> <p>Evidencia: Mural informativo en diferentes áreas, página web., publicación en portal.</p>	<p>No fue socializada la misión, visión y valores con todos los grupos de interés</p> <p>No fue formulado con la participación de todo el personal ni grupos de interés.</p>

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 de la institución acorde al marco de los valores del sector público.  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	
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.	La institución asegura la comunicación  Evidencia: contamos con área de comunicaciones, emitimos comunicaciones, mediante murales, difusiones de WhatsApp, redes sociales	No se realizó Socialización masiva a todos los empleados
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	La misión, visión y valores de la institución fueron revisados, durante el proceso de elaboración del plan estratégico Institucional 2020-2023, modificándose solo la visión institucional.	

<p>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>Evidencias: plan estratégico institucional PEI, publicado en el portal institucional.</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. cumpliendo a cabalidad con el proceso de fortalecimiento institucional, teniendo como norte principal, la Ética en todo el accionar de la Institución.</p> <p>conformación de la comisión de ética en la institución, código de ética, elaborado y socializado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimientos, código de ética Resolución de ética y Comité.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>Tenemos el organigrama actualizado y aprobado por el MAP.</p> <p>La estructura organizativa del Instituto Agrario Dominicano está orientada a la función de la Estrategia nacional del desarrollo, priorizada por el poder ejecutivo.</p> <p>Donde se aprobó una nueva estructura orgánica lo cual establecía la revisión, actualización y modificación lo cual se concluyó con la elaboración de la propuesta de resolución, con los instrumentos administrativo que le permite desarrollar con eficiencia y eficacia en las funciones y asumiendo nuevos roles tendente a elevar el nivel de eficiencia y calidad.</p> <p>Evidencia: Informe del MAP, Organigrama</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>Se promociona una participación en el hombre y mujeres igualitaria en el sector reformado.</p> <p>En la actualidad se está trabajando con la equidad de género se modificó la Resolución No.13 d/f11/10/2011 que crea el comité de equidad de Género y desarrollo de la Institución, La Resolución No.17 d/f 21/11/2022 que deroga la anterior, dentro de sus funciones primordiales están asesorar en materia de género, así como en la aplicación de la transversalidad de género en diversos ámbitos, a fin de corregir las diferentes situaciones de desigualdad y discriminación por razón de sexo.</p> <p>Evidencias: Charlas, Fotos e informes de levantamientos en los diferentes Asentamientos.</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 Verificando el cumplimiento de las normativas que rigen y regulan los controles internos, establecidos en la institución. Proponiendo mejoras a los controles internos que se llevan a cabo en el marco del Sector Reformado,</p> <p>Gestionando la comunicación interna, remisiones de informes, documentaciones, socializaciones, correo institucional, intranet, reuniones, mesa trabajo, WhatsApp de grupos institucionales, flotas, chat en la web.</p> <p>Evidencia: Levantamiento de auditoría interna, fotos, correos internos.</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. usándolo como herramienta para la auto evaluación institucional tenemos conformado un comité de calidad</p>	



de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Evidencia: guía CAF, Plan de Mejora guía CAF Fotos de reuniones, minutas, y documentaciones.	
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., intranet se ha activado de manera eficiente las redes sociales, como son: el Instagram, YouTube, Facebook, Twitter, así como también la participación de nuestro Director General en diferentes programas de televisión y radio y otros Encargados de áreas de la institución.  Evidencia: Notas de prensa, redes sociales, portal institucional, fotos de la participación del Director General en programas televisivos y radiales.	
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 conformadas para realizar trabajos, proceso y darle el debido seguimiento, Ética, comité de calidad, NOBACI, Comité mixto de seguridad y salud, entre otros, habilitación salón de eventos y conferencias.  Fue actualizado el manual de cargos  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.  Se ha Reforzado la comunicación interna en la institución a través de recursos como murales, redes sociales, documentaciones. Periódicamente la	

	máxima autoridad convoca reuniones con los encargados departamentales y regionales una vez por semana, con el propósito de interactuar y dar seguimiento a la gestión, estos a su vez se reúnen con sus colaboradores en sus respectivas áreas de trabajo.  Evidencias: Fotos y Redes Sociales.	
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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	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 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 a reconocido y premiado a los empleados jubilados y pensionado por la labor realizada durante el tiempo en la institución.  Evidencias: Fotos y publicaciones en Redes Sociales.	No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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 centrada en las necesidades de los grupos de interés.	Reuniones periódicas con los grupos de interés. Evidencias: Lista de participantes y minutas	

Documento Externo  
SGC-MAP

**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
<b>La Organización:</b>		
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
<b>La Organización:</b>		
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, la planificación estratégica institucional involucro a grupo de intereses dela institución a través d de conformación de un equipo multidisciplinario de diferentes departamentos regionales y provinciales en jornadas de socialización , también los proyectos que se desarrollan son planificados en función de las necesidades planteadas por los parceleros del sector reformado.  Evidencia: plan Estratégico Institucional PEI, Fotos, convocatorias	
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:	La institución cuenta con una ejecución presupuestaria.	

<p>presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La formulación de POA esta alineado al plan Estratégico a los recursos presupuestarios requeridos para la consecución de los objetivos y metas planteadas. Equilibramos las tareas y los recursos en el largo y corto plazo que responden a las necesidades planteadas por los parceleros del sector reformado.</p> <p>Evidencia: ejecución presupuestaria, convocatorias, fotos, Plan Estratégico.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia que 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</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se realizan planes operativos que se supervisan trimestralmente para ver la ejecución de estos. Evidencia: POA</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Reuniones y mesa de trabajo con los encargados. Evidencia: lista de participantes</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal)</p>	<p>Reuniones y mesa de trabajo con los diferentes encargados de área para socialización de los proyectos y creación de planes de mejora para la realización de los trabajos. Evidencia:</p>	



para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Convocatorias, Mesas de trabajo para la elaboración del POA, fotos, registro de participantes	
----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se ha realizado
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	No se ha realizado la implementación de un sistema eficiente de gestión del cambio.
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
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Garantizamos la disponibilidad de los recursos para la implementación de los cambios planificados.  Presentación de necesidades de las diferentes áreas para solicitar recursos.  Evidencias: POAs formulados en función de los recursos Informe de levantamiento de necesidades	

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Se analiza periódicamente las necesidades actuales y futura de los Recursos Humanos, mediante convocatoria de concursos y los diferentes grupos ocupacionales.</p> <p>Se realizan levantamiento de necesidades de personal para las áreas.</p> <p>Evidencia: solicitud de concurso, cuadros con candidatos ganadores, acción de personal contratado.</p>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>La institución cuenta con una política de gestión que está basada en una cuota laboral de personas con discapacidad, de igual manera le otorga a sus empleados flexibilidad de horarios de trabajo, así como también</p> <p>La institución cuenta con un manual de cargos, procedimientos para el proceso de reclutamiento.</p> <p>Evidencia: Manual de cargos, procedimientos</p>	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>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.</p>	

	Evidencias: Manual de Cargos, Acuerdos de desempeños, Plan de capacitación	
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	
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	
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.	La institución cuenta con una unidad de género donde identifican las diferencias por género., en la actualidad se encuentra trabajando arduamente, a través de charlas, capacitaciones tanto en la sede central como en los departamentos regionales y oficinas provinciales  Evidencia: Estadística por género y actividades institucionales, Resolución, fotos, listado de participación	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.		No se ha realizado
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<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.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y Evaluación anual del desempeño, Plan de Capacitación, Formulario de detección de necesidades</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>Se realizan mesas de trabajos y creación de comisiones para la realización y supervisión de procesos.</p> <p>Evidencia: Reuniones, convocatorias, lista de participantes, fotos</p>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>Realizamos capacitación constante de nuestro personal con diferentes entidades: INFOTEP, MAP, DIGEI, OPTIC, MPYC, INAP. Evidencias: Programa de formación, Fotografías y listado de participantes</p>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Se realiza proceso de inducción a personal de nuevo ingreso. Evidencia: Convocatoria, lista de participantes, fotos</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se realizan movilizaciones internas de colaboradores a otras áreas de a través de</p>	

	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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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 conformaciones de los equipos de trabajos. Evidencias: Comunicaciones, Oficio designando al personal para realizar trabajos, Listado de participantes	
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)).	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 y	

	minutas de reuniones, Propuestas e) Sugerencia de mejoras	
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.	Contamos con la asociación de servidores públicos. Evidencia; Informe de la asociación de servidores públicos	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	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	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	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: Encuesta de clima laboral, informe de la encuesta, plan de mejora	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	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 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	Tenemos establecida las jornadas laborales, Facilidad de permisos de estudio realizando el procedimiento correspondiente, y reubicación del personal en estado de gestación. Evidencias: a) Comunicación, Permisos de estudios, Licencias médicas.	

<p>personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>		
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En el instituto Agrario Dominicano se les da la oportunidad a los colaboradores con discapacidades, contamos con el área de central telefónica en la misma labora un personal con limitaciones físicas (no videntes), prestando servicios con horario flexibles conforme a su condición, muestra de que se les presta atención a estos empleados y no hay exclusión.</p> <p>Evidencias: Los empleados discapacitados asisten regularmente 2 veces por semana, acción de personal. fotos de rampa para minusválidos</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La Institución ha retomado los planes y programas para apoyar las actividades sociales, culturales y deportivas, enfocados en la salud y el bienestar de las personas, charlas motivacionales, eventos que fomenta la cultura en los diferentes departamentos regionales.</p> <p>Evidencia: Documentaciones solicitando la aprobación para utilizar los espacios deportivos instalados en el Ministerio de las Fuerzas Armadas, fotos de eventos culturales.</p>	<p>No existe planes ni métodos para premiar a los empleados de forma monetaria.</p>

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.****Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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, coproductores, 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 socioeconómico 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	Se seleccionan los proveedores aplicando las normas establecidas en la ley de Compras y contrataciones en todos sus aspectos Evidencia:	



contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Contamos con nuestro portal ( <a href="http://www.iad.gob.do/">www.iad.gob.do/</a> ), 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.	Evidencias: Encuestas y documentaciones.	

### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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 b) 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	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	Se 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	

	<p>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.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, listado de asistencia, correos electrónicos</p>	<p>No se ha realizado un plan de Contingencia en la Institución.</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
<b>La Organización:</b>		
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>El IAD proporciona sistema y procesos para administrar, almacenar los datos e informaciones de la institución, así como la información del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Institucional</li> <li>• Servidores - Data center</li> <li>• Sistema de RRHH</li> <li>• Sistema de títulos Provisionales Parceleros</li> </ul> <p>Sistema de viáticos dentro del país</p>	<p>No existe almacenamiento corporativo en la nube. No existe Site Alternativo para la continuidad de las operaciones</p>
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información</li> </ul> <p>Manual de políticas y procedimientos de Información y Comunicación.</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación IAD</li> </ul>	
<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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos informativos</li> <li>• Circulares</li> </ul> <p>Correspondencia Interna (Oficios)</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>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, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, Portal de Transparencia Institucional, redes sociales, portal WEB Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal WEB Institucional.</li> <li>• Portal WEB de transparencia.</li> </ul> <p>Solicitudes de ciudadanos a través de la oficina de Libre Acceso a la Información.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>		<p>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</p>

		conocimiento organizacional de dichos colaboradores en proceso de desvinculación.
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.</p> <p>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"> <li>• Plan Estratégico,</li> <li>• Plan Anual de Compras,</li> <li>• Plan Operativo Anual,</li> </ul> <p>Inventario de equipos de Tecnología de la Información y la Comunicación.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que el IAD se realice estudios de factibilidad para la implementación de sistemas.
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>El IAD cumple con los lineamientos de la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información y la Comunicación sobre datos abiertos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de datos abiertos publicados en el sub-portal de Transparencia</li> </ul> <p>certificación de cumplimiento de normativa sobre datos abiertos</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><b>Evidencias:</b> Plataforma tecnológica Microsoft 365</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Institucional</li> <li>• Sistemas de RRHH</li> <li>• Sistemas de Títulos Provisionales para parceleros</li> <li>• Sistemas de Viáticos dentro del país</li> </ul> <p>Herramientas de informes sobre estados de cuentas bancarias y presupuestarias</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Transparencia</li> </ul> <p>Normativas Ogtic</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>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, tornes y residuos de tinta para impresoras.</p>	<p>No se ha realizado la evaluación del impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC 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
<b>La Organización:</b>		
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.	La institución tiene aprobado un presupuesto y solicitud enviada a la presidencia el mismo presenta un retraso ya que no puede ser reparado si no sustituido, dicha cuenta del gasto esta incluido en la cuenta que tiene restricciones y se requiere de la no objeción de la presidencia para proceder.	No se ha realizado la sustitución del asesor.
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.	La institución ha ido avanzando en un 70% readecuando sus instalaciones tanto en la sede central como en los diferentes departamentos regionales, estas incluyen los baños en los 3 niveles en la sede central, el área de parque se ha ampliado y readecuado para habilitar espacios para discapacitados , y para los encargados de las diferentes áreas de la institución , readecuación de las recepción delantera y la parte trasera , remozamiento de edificio principal y remodelación de varias oficinas en la sede central y departamentos regionales.	



	Evidencias: fotos, circulares informativas.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Disponemos de una cafetería en la sede central, para brindar servicios de desayunos y almuerzos a los empleados y ciudadanos clientes de la institución, tenemos una estación de combustible para suplir la flotilla vehicular de la institución.  Evidencias: fotos, circulares	
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. tenemos un gestor energético para proporcionar soluciones a los diferentes impases que se puedan se presentar, a nivel de la sede central contamos con servicio de transporte rentado para uso del personal (omsas), además en la sede central existe una planta eléctrica de emergencia de gran capacidad, así como también unidades de camionetas para dar apoyo en la sede central y los departamentos regionales.  Evidencias: Mantenimiento de vehículos, Registro de asignación de vehículos, fotos, circulares	
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).	Se han habilitado parqueos tanto para el personal como los visitantes, debidamente identificados.  Evidencias: Fotos, letreros, gafetes de identificación.	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	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	
2) Diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	El departamento de tecnología ejecuto una política de datos abierto acorde a lo establecido en las normas que rigen las instituciones, publicado en el portal de datos institucionales correspondiente con el formato adecuado y con las tipologías establecidos. Es por eso se logró obtener la Certificación de la Norma A3, que establece los lineamientos con que debe estar colgados los datos, indicando los cumplimientos de la meta 100% para el año.  Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Web Institucional</li> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• Portal de datos abiertos</li> </ul>	
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	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	

recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	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.  Evidencias: Mapa de procesos, Manual de Políticas, Procesos y procedimientos	
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:	
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.).	Estamos en la etapa final con la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano.  Evidencias: Encuestas y documentaciones.	
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 perdida, 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
<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>La institución involucra a los ciudadanos clientes en el desarrollo de los estándares de calidad y los servicios brindados, en general se evaluar el servicio ofrecido, a través de encuesta de satisfacción al usuario y medida por el Departamento de Libre acceso a la información cuyo promedio general arrojo un 96.09 %</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción e informe del Departamento de libre acceso a la información periodo Enero-Junio 2023.</p>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>Se aplica la diversidad y la gestión de género en la identificación y satisfacción de sus necesidades:</p> <p>Evidencia; Informes, listado de participantes e imágenes</p>	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>Promovemos la accesibilidad a la organización en varios formatos como página web, murales, rueda de prensa, horario para denunciar 24 horas.</p> <p>Evidencias: Facebook, Instagram, Brochures</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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 interorganizacionales. 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).	<p>El instituto Agrario Dominicano ofrece un catálogo de servicios a nivel nacional dirigidos a usuarios ciudadanos/parceleros de manera presencial a través de su Sede Central y sus Departamentos Regionales y divisiones provinciales brindando asistencia técnica a los temas de competencia del IAD.</p> <p>Donde se realiza un informe y se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados.</p>	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>Los resultados de la encuesta se obtuvieron a través de dimensiones.</p> <p><b>ELEMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tangibles: con una puntuación de <b>90%</b></li> <li>• Fiabilidad: <b>96%</b></li> <li>• Capacidad de Respuesta: <b>93%</b></li> <li>• Seguridad: <b>99%</b></li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía: <b>95%</b></li> </ul> <p>Se realizan encuesta de satisfacción para medir la orientación del cliente hacia la atención. Evidencia: Encuesta de satisfacción (esto es gestión)</p>	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>En la actualidad los ciudadanos/clientes se están involucrando con el proceso de transformación que está llevando a cabo la institución para mejora.</p> <p>Se ha creado una comisión para la iniciación del proceso de transformación a través sensibilizaciones.</p> <p>Evidencia: charlas, comisión, mesas de trabajo y resolución Nos. 02 y 03 d/f 15/02/2021.</p>	No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la toma de decisiones en 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.).	<p>El instituto Agrario Dominicano ofrece un catálogo de servicios a nivel nacional dirigidos a usuarios ciudadanos/parceleros de manera presencial a través de su Sede Central y sus Departamentos Regionales y divisiones provinciales brindando asistencia técnica a los temas de competencia del IAD.</p> <p>Donde se realiza un informe y se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados.</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Se realizo una encuesta de satisfacción donde arrojo que el ciudadano/clientes genera un 99% de confianza y seguridad en la institución y la integridad y transparencia se puede mostrar en la página web.</p> <p>Evidencia:  <a href="https://iad.gob.do/transparencia/index.php">https://iad.gob.do/transparencia/index.php</a>.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Nuestro productos y servicios cuentan con alto estándares de confiabilidad y calidad tiene un alto de confianza.</p> <p>Resultado de la encuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad: 96%</li> <li>• Seguridad: 99%</li> </ul> <p>Evidencia: Informe y Resultado de Encuesta de Satisfacción.</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>El IAD facilita el transporte público del corredor de la avenida 27 de febrero y transporte privado, cuenta con transporte para los empleados. por la ubicación geográfica es de fácil acceso y lo cual no se le cobra por el servicio y donde se le ofrece a la persona discapacitada los medios de acceso sin peligro de accidente y tiene oportunidad de laboral en la institución.</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>La institución brinda a los ciudadanos cliente a los productos y servicios con altos estándares de calidad dentro de los que podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotación de pequeños predios a campesinos sin tierra con títulos provisionales y su posterior titulación definitiva.</li> <li>• organización de los parceleros en asociaciones y cooperativas.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>capacitación a técnicos y parceleros, asistencia técnica, agrícola, pecuaria y forestal, gestión de agroindustrias y financiamientos.</li> </ul> <p>Todos estos servicios tienen la finalidad de aumentar la producción para consumo nacional y de exportación, de manera sostenida y autogestionaria en los asentamientos campesinos del Sector Reformado.</p> <p>El tiempo estimado es 15 días laborables en todas las modalidades a partir de inquietud.</p> <p>Se ha creado una campaña de medioambiente a través del programa de reciclaje en la institución, como parte de un enfoque medioambiental</p> <p>Evidencias: Encuestas y documentaciones, <a href="https://iad.gob.do/transparencia/index.php">https://iad.gob.do/transparencia/index.php</a>.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Nuestro ciudadano/ cliente dependiendo de la edad y el género le brindamos servicios tales como; preparación de tierra, labranza talleres, cursos charlas e insumo.</p> <p>Evidencia: Fotos e informes de la cantidad de productos para siembras.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La institución cuenta con la capacidad para la innovación desarrollando e implementando todos los medios que la tecnología de la información nos proporciona a través de los medios electrónicos, tales como: correos, intranet, redes sociales, cursos y talleres de capacitación innovadores y otros</p>	No se ha implementado

	Evidencias: fotos de capacitaciones, Departamento Tecnología de la información (TIC).	
6) Agilidad de la organización.	<p>La institución arrojo una capacidad de respuestas en un 93%, los Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y el tiempo de espera para dar respuesta a las solicitudes de manera ágil, eficiente y eficaz.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>La institución está trabajando para alcanzar la digitalización a un 100%,</p> <p>Evidencias: Departamento Tecnología de la información (TIC)</p>	

## 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).	<p>Tiempo a la espera para atender al ciudadano/cliente es entre 5 a 10 minuto para dar servicios entre una o dos semanas dependiendo del tipo de los servicios que se requiera.</p> <p>Evidencias: Cronograma de tiempo en algunos departamentos.</p>	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Durante de enero a junio del 2023 no se ha reportado queja y sugerencia por parte el ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencia: informe de portal, correo de queja y sugerencia y buzones.</p>	<p>No sea reportado queja y sugerencia por el ciudadano/cliente durante 6 meses.</p>
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>La medida de evaluación fue realizada por encuesta el cual se obtuvo los resultados y se tomó los estándares.</p> <p>Evidencia: encuesta de carta compromiso.</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Hemos hechos una encuesta para poder obtener la medición de los estándares de los servicios comprometido en la carta compromiso, donde los resultados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de Asentado Legal: 50 días laborables y 90%</li> <li>• Certificado de Asentado Provisional: 15 días laborables y 90%</li> <li>• Capacitación de parceleros y sus Familias: 30 días y 86%</li> </ul> <p>Evidencias: documentaciones, carta compromiso y informes.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Contamos 7 canales de información y comunicación.</p> <p>Evidencia:  <a href="https://iad.gob.do/transparencia/index.php">https://iad.gob.do/transparencia/index.php</a>.                      Facebook, Instagram</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Toda información requerida por los ciudadanos/clientes es servida a la mayor brevedad posible con precisión y calidad.</p> <p>Evidencia: Certificación que se le entrega al ciudadano/cliente dentro de los servicios ofrecidos.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Dentro de los servicios y producto que brinda la institución se plantea objetivos generales y específico.</p> <p>Evidencia: Titulo Definitivo es un objetivo general, apoyo a la producción de un rubro determinado.</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>En nuestro portal de transparencia contamos con toda la requerida al ciudadano disponibles en un 100%.</p> <p>Evidencia:  <a href="https://iad.gob.do/transparencia/index.php">https://iad.gob.do/transparencia/index.php</a>.</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Contamos con un horario laborable de 8:00am hasta las 4 de la tarde.</p> <p>Evidencia: Horario en que labora la institución</p>	

6) Tiempo de espera.	<p>Tiempo a la espera para atender al ciudadano/cliente es entre 5 a 10 minuto para dar servicios entre una o dos semanas dependiendo del tipo de los servicios que se requiera.</p> <p>Evidencias: Cronograma de tiempo en algunos departamentos.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Tiempo a la espera para atender al ciudadano/cliente es entre 5 a 10 minuto para dar servicios entre una o dos semanas dependiendo del tipo de los servicios que se requiera.</p> <p>Evidencias: Cronograma de tiempo en algunos departamentos.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Todos los servicios que ofrece la institución son libres de costo.</p> <p>Evidencia: Libre de Costo.</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios en line, otros).	<p>Todas las informaciones requeridas por nuestros ciudadanos/clientes están disponible 100% con los departamentos que la ofrecen.</p> <p>Evidencia: solicitud de información de servicios.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>El grado de implicación de los grupos de interés es alto con la institución, debido a que hay una estrecha relación entre el personal de la institución y los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia a través de la encuesta de satisfacción de los servicios de capacitación y los buzones de quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>Evidencias: Informes de quejas, reclamos y sugerencia.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Hemos recibido sugerencia de instituciones internacionales para la implementación de proyecto productivo y asesoría técnicas y para la capacitación de nuestro funcionarios y ciudadano/clientes.</p> <p>Instituciones que nos han asesorado: FAO, ACECID, JICA.</p> <p>Evidencia: certificado y fotos de cursos internacionales.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución ha implementado todos los medios que tecnología de la información nos brinda mediante el uso de los medios electrónicos, tales como: los correos. redes sociales y otros.</p> <p>Evidencia: Departamento de Tecnología y Comunicación (TIC), Correos, página web. <a href="https://iad.gob.do/transparencia/index.php">https://iad.gob.do/transparencia/index.php</a>.</p>	

<p>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).</p>	<p>La aplicación de la Ley 55-97 que favorece a la mujer para sea copropietaria de la parcela que hoy denominamos Unidad Familiar, no hay discriminación a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: Resolución No. 17 d/f 21/112022</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Nuestro alcance es de un 100% hemos logrado un cumplimiento de revisión 80 a 90% de sus necesidades.</p> <p>Evidencia: Incorporar las asociaciones y la transformación que tendremos como institución.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Actualmente los resultados de medición del portal de transparencia Enero-junio 2023 se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enero 94.12 %</li> <li>• Febrero 96.33%</li> <li>• Marzo 97.17 %</li> <li>• Abril 96.69</li> </ul> <p>Cabe destacar que están pendiente el mes de mayo y junio 2023, pero tenemos un promedio general de la participación ciudadana en los productos y servicios en nuestro portal de transparencia de un 96.09 %</p> <p>Evidencias:  <a href="https://iad.gob.do/transparencia/index.php">https://iad.gob.do/transparencia/index.php</a>.                      Informe período Enero-junio 2023 suscrito por el Enc. del Depto. de Acceso a la información Pública.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Contamos con un portal de transparencia, en el semestre Enero -junio 2023, se recibieron un total de 59 solicitudes de información, de las cuales se completaron 57 solicitudes exitosamente dentro de los plazos que contempla la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, los dos restantes permanecen abiertas con una prórroga. en el mes de junio hemos recibido 3, Y con respecto al sistema 311 de atención ciudadana se reportaron cero casos</p> <p>Evidencia:  <a href="https://iad.gob.do/transparencia/index.php">https://iad.gob.do/transparencia/index.php</a>.</p>	



	Informe período Enero-junio 2023 suscrito por el Enc. del Depto. de Acceso a la información Pública	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documento Externo  
SGC-MAP

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se desarrollo una campaña de promoción de las actividades para dar el resultado obtenido por la encuesta de satisfacción en lo cual obtuvimos una puntuación</p> <p>Durante el primer semestre del 2023 fueron enviadas vía correo 39 encuestas de satisfacción, de estas solo fueron contestadas 3, de manera presencial fueron completadas 4, lo que indica un total:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 43 encuestas enviadas</li><li>• 7 encuestas contestadas</li></ul> <p>Obtuvimos un promedio de 29.83 (valor de cada encuesta, esto debido a la inconformidad de los usuarios al no recibir las respuestas esperadas, puesto que no completaron los documentos requeridos para darle curso a dicha solicitud, en cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la información Pública.</p> <p>Evidencias: <a href="https://iad.gob.do/transparencia/index.php">https://iad.gob.do/transparencia/index.php</a>. Informe período Enero-junio 2023 suscrito por el Enc. del Depto. de Acceso a la información Pública</p>	

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Involucramos a las personas de la organización en él toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>Donde participaron 80 empleado durante 5 días para los resultados de encuesta de clima laboral, obtuvimos un porcentaje de 81%.</p> <p>Evidencia: circular de involucrar a los empleados a participar de los resultado, fotos e informes.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>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).</p> <p>Evidencias: Fotografías de reuniones, Foros, Jornada, Lista de asistencia</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En el año 2021, Austeridad y Combate a la Corrupción - 86.03%, Identificación con la Institución y Valores – 86.39%</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La institución cuenta con un procedimiento de consulta y aclaración de proceso e inconveniente en las funciones.</p> <p>En la actualidad tenemos 81% de la encuesta de clima laboral,</p>	

	Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral. Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Laboral	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>En la actualidad tenemos 81% de la encuesta de clima laboral,</p> <p>La Institución cuenta con un procedimiento de consulta y aclaración de procesos e inconvenientes en las funciones, se elaboró y aprobó el Manual de políticas de Responsabilidad social</p> <p>Evidencia: encuesta clima laboral correspondiente al año 2022.procedimiento y formularios elaborados, Resoluciones y circular divulgada.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En la actualidad tenemos 81% de la encuesta de clima laboral,</p> <p>El 60 % del personal considera su participación en los procesos y programas de cambio, transformación e innovación de la reforma agraria)</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: a) Mesas de trabajos y clima laboral.</p>	No se ha medido la percepción del personal con relación a la apertura de la institución para el cambio y la innovación.
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: a) 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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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: a) 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.	Comunicación interna en la medición de clima laboral arrojó 78 % Utilizamos correo institucional, intranet, documentaciones internas, circulares, oficios y otros a través de la sección de correspondencia. Evidencias: documentaciones, correos internos, murales informativos.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se evalúan a todos los servidores de la institución mediante evaluación de desempeño. En lo que concierne a los servidores de carrera administrativa se les han hecho reconocimientos individuales a servidores	No se ha medido la percepción del personal sobre la calidad y alcance de los reconocimientos de los esfuerzos individuales ni en equipo.

	Evidencias: evaluación de desempeño por factores	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El 76% del personal considera que la institución posee un enfoque para los cambios y la innovación</p> <p>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: a) Mesas de trabajos</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del año 2022</p>	

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Calidad de Vida Laboral – 85.02%</p> <p>Colaboración y Trabajo en Equipo – 86.30%</p> <p>Liderazgo y participación – 85.13%</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Satisfacción en el balance trabajo familia 76.70% E</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se está llevando a cabo el levantamiento de informaciones de todas independencias para determinar igualdad y equidad.</p> <p>El 54.62% de los colaboradores del IAD, Consideran que existe igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamiento de la institución,</p>	

	Evidencia: Formularios, Fotos, Informe y Asistencias., informe de clima laboral	
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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La institución cuenta con un plan de carrera administrativa a través de las convocatorias a concursos con los perfiles de puestos establecidos. Un 67 % de los colaboradores de la institución entienden que existe un desarrollo sistemático de la carrea y las competencias</p> <p>Contamos con colaboradores incluidos en el sistema de carrera administrativa. Evidencias: Listado de empleados de carrera, informe de encuesta de clima laboral, publicación de los concursos en los murales.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se ha medido la motivación y el empoderamiento en la institución a través de la encuesta de clima laboral. El 79% del personal considera que existe una motivación y un 83 % de empoderamiento</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima del año 2022</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		

	<p>Se ha ejecutado el plan de capacitación hasta el tercer trimestre del 2022 a un total del 80%. Un 75 % de los empleados de la institución consideran que la formación y el desarrollo tiene acceso y calidad.</p> <p>Evidencia: Ejecución del plan de capacitación, encuesta clima laboral 2022.</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Durante el periodo establecido, el nivel de absentismo es el de 7%. Durante el periodo hubo un índice 3.72% de Rotación Evidencia: Informe</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades se encuentra en un 81%, en productividad un índice de 80 %, Y el resultado de las evaluaciones individuales un 85%.</p> <p>Evidencia: encuesta de clima laboral, correos masivos internos, control de actividades de capacitación.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Se han reportados 4 casos de conflictos de interés relacionado con de suspensión de cargos del personal. Evidencias: acción de personal y documentaciones</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La participación de los colaboradores en las actividades voluntarias se encuentra en un 80%</p>	



	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).	<p>En el periodo enero-junio 2023 el sistema 311 De atención ciudadana a reportado 0 casos de quejas.</p> <p>Las cantidades de solicitudes y el tiempo de respuesta se dividen de acuerdo con el tipo de información, el estado del proceso, medios de recepción y la profesión, según Género, la profesión.</p> <p>Abiertas sin prorrogas I</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad de solicitudes</th> <th>Tiempo de respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12</td> <td>14 días</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>1 día</td> </tr> </tbody> </table> <p>Recibidas por mes: Enero 9/Mayo 9/Febrero 11/ Junio 03/Marzo 15/Abril 12</p> <p>Evidencia: Informes del Departamento de Libre Acceso a la información.</p>	Cantidad de solicitudes	Tiempo de respuesta	12	14 días	7	1 día	
Cantidad de solicitudes	Tiempo de respuesta							
12	14 días							
7	1 día							

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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. Medido con resultado de un 85%.	

	Evidencias: Evaluaciones por Desempeño, Acuerdos de Desempeño	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	La Encuesta de clima laboral arroja que el 75 % de los empleados consideran el uso eficiente de las 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.	Un 65 % de los empleados consideran que existen disponibilidad de recursos, un 75% con el desarrollo de las capacidades y éxitos en las actividades formativas. Evidencia: encuesta de clima laboral.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se ha medido.

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se ha medido la percepción en el entorno o la sociedad sobre el imparto de la Organización.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se ha medido la percepción en el entorno o la sociedad sobre la reputación de la Organización...
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido la percepción en el entorno o la sociedad sobre la acciones de la Organización a personas.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	se realizaron 250 encuesta para determinar las mediciones de los estándares al ciudadano. Se realizan charlas a los parceleros beneficiarios para que se puedan convertir en cooperativas y así mejorar el entorno de su comunidad,  Evidencia; Lista de participantes, informes, fotos	

<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Se realizó el proceso de elección, donde se eligió los integrantes que conforman el comité de ética en la Institución, para velar con todo lo referente a las normas, políticas y el desempeño de la ética profesional.</p>	<p>No se ha medido la percepción en el entorno o la sociedad sobre la Organización y su impacto en la calidad...</p>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se ha creado una campaña de medioambiente a través del programa de reciclaje en la institución. Se modificó la resolución No.08 d/f06/04/2021 que crea el comité de manejo de residuos sólidos Las 3R, por la No.12 d/f 30/05/2023 Se crea la resolución No.10 que establece la comisión de gestión ambiental d/f 29/12/2023 Evidencia: Comunicados, murales, espacios para reciclar, fotos, resoluciones</p>	
<p>7) Opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se realiza encuesta de satisfacción para medir la accesibilidad y transparencia de la organización. Evidencia: Encuesta de satisfacción</p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

Documento Externo  
SGC-MAP

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<p>Contamos con una comisión de gestión ambiental que se encarga del cumplimiento de las normas medioambientales ambientales y uso del agua.</p> <p>Evidencia: Resolución que crea la comisión de Gestión Ambiental del IAD</p>	No se ha medido
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>Las relaciones con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad son frecuentes con dirigentes de cooperativas, formación.</p> <p>90% con las relaciones con autoridad relevante y grupo de la comunidad.</p> <p>Evidencia: Formación e incorporación de cooperativas, listado de asistencia, fotos</p>	
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	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se ha medido

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido
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. Se han realizado 3 charlas nacional e internacional. Evidencia; Lista de participantes, convocatorias, fotos, informes	No se ha medido el
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).	La institución ha realizado diferentes actividades de prevención de riesgo de salud y de accidentes (pruebas de COVID, charlas de prevención de cáncer de mama. Se Creo una comisión para la prevención de riesgo, salud y seguridad del trabajo.  Evidencias: Fotos de los cursos, charlas y asistencias.	No se han medido
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 han medido

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>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.</p> <p>Se han comprometido 3 Servicios con 92,91 y 90 % con estándares Evidencia: Encuesta realizada de carta compromiso al ciudadano.</p>	
2) Resultados en términos de “Pucones” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>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.</p> <p>Evidencias: Reportes trimestrales de dichas estadísticas, disponible en la página web de la institución</p>	

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido la evaluación benchmarking en termino de producto y resultado.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>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.</p> <p>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</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Los resultados de las inspecciones y auditorias 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.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Proyecto de transformación de la institución. Evidencia: Proyecto de transformación</p>	No se ha medido,
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La institución se posiciona en la SITICGE, en el SISMAP, NOBACI para el seguimiento de los procesos. La NOBACI Tiene una calificación total de un 94% en nivel de documentaciones ,en la actualidad estamos trabajando con el ICI, índice de control interno. Evidencias:</p>	



**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
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 a 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 medido
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		No se ha medido

<p>prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>		
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El IAD es evaluado institucionalmente a través del sistema de indicadores de gestión pública, que incluyen: SISMAP, NOBACI, COMPRAS Y CONTRATACIONES, Gestión Presupuestaria, 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>Se está realizando convocatoria de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias: Portal de concursu MAP</p>	<p>No se ha realizado</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.</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.

Documento Externo  
SGC-MAP