



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**TECNIFICACIÓN NACIONAL
DE RIEGO**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por: Comité Institucional de Calidad (CIC)

**Santo Domingo, D.N.
Septiembre de 2023**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1 MISIÓN.....	4
1.1.2 VISIÓN	4
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES	4
1.1.4 BASE LEGAL	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
1.1.6 SERVICIOS	5
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	6
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	9
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	9
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	9
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	10
2.2.1.1 LIDERAZGO.....	10
2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	11

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección Ejecutiva de la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego (TNR), en cumplimiento con el decreto No. 211-10, el cual declara de manera obligatoria la aplicación del modelo CAF (Common Assesment Framework), ha realizado el autodiagnóstico institucional con la finalidad de mejorar sus procesos. Esta actividad fue ejecutada con el acompañamiento de los representantes del Comité de Calidad Institucional y con el apoyo de las distintas áreas involucradas; donde se realizaron reuniones de trabajo grupales e individuales, de manera participativa y consensuando las informaciones recabadas.

A raíz de la metodología utilizada y de un análisis minucioso a los Criterios Facilitadores y de Resultados, se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejora que serán detallados en este documento. Con la elaboración de este informe de autoevaluación la institución tiene como objetivo concretizar las acciones de mejora, que incrementen los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios que se ofrezcan a la ciudadanía.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1 MISIÓN

El uso racional del agua en las actividades agrícolas, así como fomentar la incorporación de tecnologías para incrementar la productividad, disminuir el costo ambiental y permitir que nuevas extensiones de tierra puedan ser agregadas a la producción agrícola intensiva.

1.1.2 VISIÓN

Ser una institución referente en eficiencia y transparencia, que impulsa la incorporación de innovación de riego, la eficientización del uso del agua, la promoción de competencias organizacionales productivas, que contribuya al desarrollo sostenible de la nación.

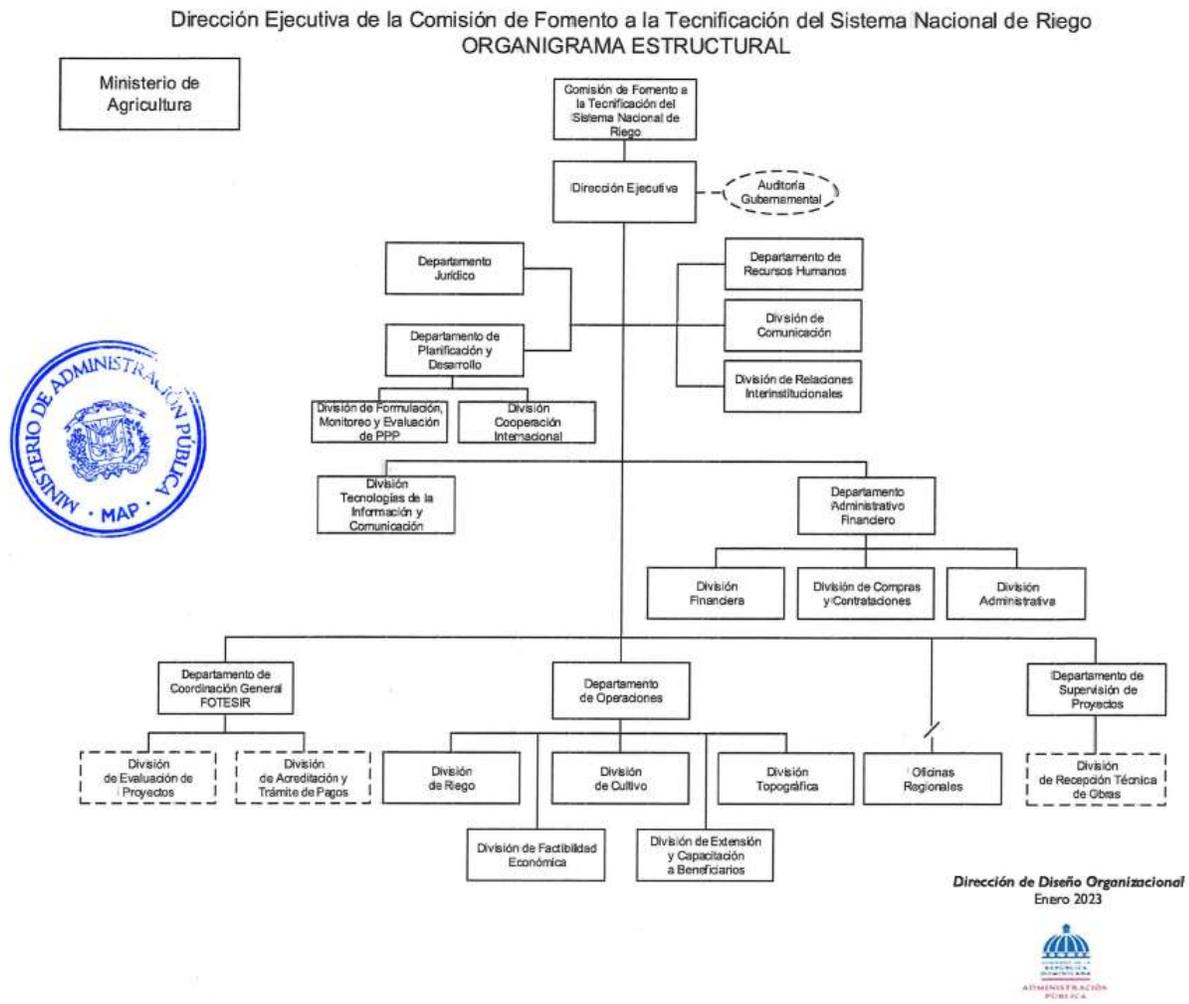
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Ética:** Actuamos apegados al bien común, apegados a la razón, la virtud, la prudencia y el respeto irrestricto a las leyes de la República Dominicana y su Constitución.
- **Competitividad:** Nuestros funcionarios y técnicos tienen los conocimientos requeridos para lograr el excelente desempeño de las funciones asignadas, en función de la misión y de los objetivos específicos.
- **Eficacia:** Nuestro propósito es optimizar los recursos asignados, logrando que los objetivos fijados con anterioridad sean alcanzados en el menor tiempo posible y con el mínimo uso de los recursos.
- **Compromiso:** Nuestros empleados reflejan la motivación implícita de permanecer a la institución, apegados a la misión, visión y políticas de la misma.
- **Liderazgo:** La Dirección Ejecutiva es capaz de tomar decisiones acertadas para la institución, inspirando al resto de la organización a alcanzar sus metas.
- **Disciplina:** Actuamos con la observancia y estricto cumplimiento de las leyes, el reglamento interno y los procedimientos establecidos, con el propósito de lograr el correcto funcionamiento de la institución.

1.1.4 BASE LEGAL

- Decreto 204-21 de fecha 30 de marzo de 2021, que crea La Dirección Ejecutiva de la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego.
- Decreto 240-21, del 15 del mes de abril de 2021, que designa al Director Ejecutivo de la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego.}
- Decreto No. 536-21, del 02 de agosto del 2021, que crea el Fondo de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego (FOTESIR).

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.6 SERVICIOS

Actualmente se tienen identificado algunos de los servicios que serán ofrecido a la ciudadanía, pero aún no están implementados.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas)

Con la idea de elaborar el Plan Estratégico Institucional (PEI) de TNR 2022-2025, como herramienta de gestión para toma de decisiones, en base a los lineamientos estratégicos y las prioridades institucionales definidas, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Este Plan es consistente con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), las Metas Presidenciales, el Plan de Gobierno del Cambio 2020-2024 y con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

La elaboración y formulación del Plan Estratégico Institucional de TNR conllevó la realización de un diagnóstico FODA, y llevar a cabo reuniones con las áreas estratégicas, sustantivas y de apoyo de la entidad para analizar los resultados de esta herramienta.

A continuación, presentamos las principales estrategias, objetivos estratégicos y sus respectivas líneas de acción:

Estrategia 1: Promover la eficiencia y transparencia, en una gestión pública orientada a la obtención de resultados en beneficio de la agricultura y del desarrollo nacional.

Eficientizar el uso del agua utilizada para riego agrícola	
Objetivos Estratégicos	Líneas de acción
Estructurar una institución eficiente, transparente y orientada a la obtención de resultados en beneficio de la agricultura y el desarrollo nacional.	Implementar un sistema de control interno para el manejo de acceso a la información que garantice la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del gasto.
	Fomentar la gestión integrada de procesos, basada en la medición, monitoreo y evaluación.
	Promover una gestión eficiente y eficaz de los recursos humanos de la institución.
	Impulsar la creación de capacidades y competencias en los colaboradores, orientadas al desarrollo institucional y cumplimiento de sus objetivos.
	Fomentar el cumplimiento de la planificación Estratégica y operativa con el fin de potenciar la eficiencia y eficacia de los recursos.
	Implementar un modelo de calidad que promueva la aplicación de procedimientos funcionales, efectivos y ágiles en la prestación de servicios.
	Implementar las tecnologías TIC como herramientas para el desarrollo y la transparencia de los procesos internos.

Estrategia 2: Impulsar la incorporación de innovación de riego, para el desarrollo y la adopción de tecnologías y prácticas de producción rentables y ambientalmente sostenibles.

Eficientizar el uso del agua utilizada para riego agrícola	
Objetivos Estratégicos	Líneas de acción
Impulsar mecanismos que permitan garantizar costos accesibles de los sistemas de riego agrícola presurizados.	Promover la disminución de los costos de los insumos para la construcción de los sistemas de riego presurizado.
	Promover la disminución de los costos de mantenimiento de los equipos de riego tecnificado.
	Promover la disminución de los costos de reparación de los equipos de riego tecnificado.
Fomentar iniciativas gubernamentales para el uso eficiente del agua para riego.	Contribuir al mejoramiento de la implementación de las políticas públicas sobre el riego agrícola.
	Promover el establecimiento de controles de las garantías de mercado del sector importador.

Estrategia 3: Fomentar la modernización de los medios y la asistencia técnica necesaria para garantizar la eficiencia en el uso del agua y su incidencia en la productividad agrícola.

Eficientizar el uso del agua utilizada para riego agrícola	
Objetivos Estratégicos	Líneas de acción
Concientizar a los productores agrícolas sobre los beneficios de nuevas prácticas de irrigación más eficientes.	Contribuir a la adaptación del productor agrícola a las prácticas de riego tecnificado.
	Aumentar la disponibilidad de las informaciones sobre técnicas de irrigación más eficientes.
Impulsar acciones que contribuyan a la generación de suficiencia de los recursos económicos.	Fortalecer los mecanismos que permitan el acompañamiento gubernamental a los productores.
	Contribuir con técnicas y acciones que garanticen el aumento de la liquidez del productor.

Estrategia 4: Promoverla creación y el fortalecimiento de competencias organizacionales que garanticen la optimización de los recursos y garanticen la rentabilidad de la producción para el consumo local y la exportación.

Eficientizar el uso del agua utilizada para riego agrícola	
Objetivos Estratégicos	Líneas de acción
Promover la eficientización del mantenimiento de los sistemas de riego agrícola tecnificado.	Fomentar la disponibilidad de recursos para el mantenimiento de los sistemas de riego.
	Coordinar acciones para aumentar el interés en gestionar el uso eficiente de los sistemas de riego tecnificado.
Fomentar el reconocimiento de la importancia del mantenimiento preventivo de los equipos	Promover la necesaria articulación para el aumento de las capacidades para el mantenimiento de los equipos.
	Impulsar políticas que promuevan el aumento de la responsabilidad del productor sobre los sistemas de riego.
Impulsar la utilización de mecanismos que contribuyan al mejoramiento de la capacidad de crédito de los productores agrícolas.	Promover mecanismos que permitan la formalización de los medios de crédito informal utilizado por los productores.
	Fomentar el aumento de la capacidad asociativa de los productores agrícolas.
Promover políticas que contribuyan a la disminución de los costos de los equipos de riego tecnificado.	Promover la aplicación de políticas que permitan regulación de los beneficios marginales de las empresas que construyen los sistemas.
	Fomentar la creación de mecanismos que contribuyan a la disminución de los costos de los insumos para la construcción de los sistemas de riego tecnificado.
Impulsar la utilización de prácticas y tecnologías de producción que permitan el aumento de la rentabilidad de los cultivos.	Promover la realización de estudios de mercado de la producción agrícola.
	Coordinar capacitaciones orientada a aumentar la eficiencia en la programación de los cultivos.

Estrategia 5: Promover el Fortalecimiento de la articulación entre las instituciones vinculadas al desarrollo de la producción agrícola, el uso sostenible del recurso hídrico y el aprovechamiento de los recursos medioambientales.

Eficientizar el uso del agua utilizada para riego agrícola	
Objetivos Estratégicos	Líneas de acción
fomentar el seguimiento al mantenimiento de las infraestructuras.	Fomentar la coordinación y articulación interinstitucional para la reducción del costo del mantenimiento de las infraestructuras hidráulicas.
	Promover la articulación interinstitucional para la construcción o reparación de las infraestructuras.
Impulsar la integración de las políticas de fomento al uso eficiente del agua	Impulsar el establecimiento de canales de comunicación eficiente con las entidades rectoras de la comisión.
	Promover a través de la comisión la priorización de esfuerzos para el desarrollo del sector agrícola

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Luego que la entidad realizada su autodiagnostico, se identificó que tenemos claramente definidos nuestra misión, visión y se tienen establecidos los valores institucionales, involucrando a los grupos de interés para recabar y levantar sus principales necesidades actuales como futuras, sus inquietudes y expectativas, todo esto articulado con las estrategias del gobierno.

La institución tiene establecido la estructura organizativa que permite una adecuada gestión. Esto se evidencia en el Manual de Organización y Funciones aprobado. De igual manera, la institución cuenta con guías para la elaboración manuales, políticas y procedimientos alineadas a la estrategia institucional. Además, la entidad está comprometida con la capacitación y desarrollo de sus colaboradores a todos los niveles de la organización, con la intención de maximizar sus competencias según la naturaleza de cada área.

TNR ya inició con el desarrollo e implementación de un sistema de automatización de algunos de los procesos internos de la institución, con la finalidad de optimizar el tiempo de respuesta de las solicitudes, captar y obtener datos más precisos de dichos trámites, facilitando la toma de decisiones.

Se evidencia que la institución promueve una política proactiva de la información a través del portal institucional y del subportal de transparencia. La entidad tiene presencia en las redes sociales y una efectiva gestión de comunicación de los acuerdos y logros arribados con otras instituciones y grupos de interés, los cuales se dan a conocer inmediatamente a través de todos los medios.

En la institución existe un ambiente de trabajo armonioso, el cual fortalece la interacción entre los colaboradores. Además, los líderes de la entidad fomentan los valores institucionales impulsando el trabajo en equipo, sobre todo, se promueve la diversidad para erradicar todo tipo de discriminación.

Para finalizar, se evidencia que en la ejecución presupuestaria de la institución se cumplen los objetivos económicos y presupuestarios trazados por el Órgano Rector en materia presupuestaria.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

En la gestión de las tecnologías no se tiene un mecanismo de implementar, monitorear y evaluar la relación costo-efectividad de las inversiones y proyectos realizados. A su vez, fueron identificadas áreas u oportunidades de mejoras en los criterios de resultados de personas y responsabilidad social.

Se debe fortalecer la gestión de alianzas con organizaciones públicas, privadas y con los grupos de interés, con el uso de herramientas que permitan monitorear y evaluar la implementación y los resultados de las alianzas, a fin de garantizar su adecuada ejecución.

Con relación a la responsabilidad social, la institución debe crear programas que permitan realizar este tipo de actividades, ya que incrementan la reputación de la entidad. Además, implementar programas de promoción institucional con el fin de dar a conocer la cultura organizacional y los cambios que se generan a lo interno de la organización.

En el proceso de mejora continua se deben identificar aquellos procesos internos que requieren ser automatizados, y aquellas actividades que deben ser digitalizadas con el objetivo de reducir el uso de papel, contribuyendo con la sostenibilidad ambiental.

Durante el proceso de autoevaluación se pudieron identificar y establecer las siguientes áreas de mejoras:

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.1.1 LIDERAZGO

- La institución aún no ha iniciado el proceso de elaboración del Código de Ética Institucional. Debe existir una cultura interna en el que se realicen charlas presenciales y campañas de difusión masiva, a través de correo electrónico institucional y murales sobre deberes, derechos y comportamiento ético de los colaboradores. Crear un mecanismo de reporte de hechos no éticos (buzones).
- La entidad está en proceso de elaboración de sus manuales, políticas, Guías y procedimientos.
- La institución no ha identificado indicadores cuantificables para las áreas, con el objetivo de dar seguimiento y evaluar los procesos.
- La institución no ha realizado encuestas orientadas a conocer las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.
- La organización aún le falta definir e implementar un sistema de gestión para la información, control interno y de riesgo. Sin embargo, la institución está en proceso de elaboración de una Política de Información y Comunicación.
- La entidad no posee intranet institucional, tampoco tiene presencia en páginas como Facebook, YouTube y LinkedIn
- La institución no recolecta ideas y mejoras que pudiesen sugerir productores y proveedores a través de cuestionarios, entrevistas, etc.
- La institución no mide el impacto de los cursos y talleres. Además, la entidad no posee un comité de Emergencia.

- La institución no mide la percepción de los empleados en cuanto a la discriminación, igualdad de oportunidades y necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.
- La organización no tiene implementado un Comité de Emergencia que se encargue de coordinar a nivel estratégico la ejecución de las actividades que deban desarrollarse antes, durante y después de una emergencia, simulacro y/o contingencia.
- La entidad aún no tiene establecidos indicadores de gestión institucional.
- En cuanto al reconocimiento y premiación del personal de la organización, la entidad debe establecer un mecanismo para reconocer y premiar a los colaboradores.
- En la institución no se aplican encuestas para medir las necesidades y expectativas, ni el impacto de la gestión y desarrollo de asociaciones con los grupos de interés.
- La entidad debe elaborar su Manual de Identidad Visual.

2.2.1.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- En la institución no son realizados de manera periódica levantamiento y cuestionarios a los diferentes grupos de interés a fin de conocer sus necesidades y expectativas.
- El Plan estratégico debe incluir objetivos y estrategias orientados a fortalecer los vínculos entre la institución y diferentes sectores de la ciudadanía mediante iniciativas de responsabilidad social.
- La institución no tiene documentados e implementados aun todos los procesos internos.
- La institución no comunica de manera eficiente los resultados previstos/logrados a los grupos de interés.
- La institución no realiza medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos.
- Aun no se creado un sistema para mejorar, agilizar y/o automatizar el servicio que se ofrece, debido a que los servicios aún no han sido implementados formalmente.
- La institución no tiene implementada una política de innovación.
- La institución no tiene un mecanismo de promoción de aporte de ideas por parte del personal.

2.2.1.3 PERSONAS

- La institución debe iniciar con el proceso de elaboración de políticas y procedimientos correspondientes al área de Recursos Humanos, incluyendo procedimientos para la selección, traslado, promoción, capacitación, remuneración e inducción del personal de TNR. En otro orden, se debe gestionar la creación dentro de su estructura, una Sala de Lactancia.
- La institución no tiene datos desagregados por sexo, en cuanto a identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles de satisfacción, otros, ya que la encuesta de clima es aplicada por el MAP y no se cuenta con la base de datos que permita extraer estas informaciones. La organización debe establecer una política de género e instaurar una unidad de género, y crear una base de datos o estadísticas desagregados por sexo.
- La institución no ha implementado una metodología para otorgar incentivos al personal por su acuerdo de desempeño individual.
- La institución debe contemplar la coordinación de nuevas formas de aprendizaje, sobre todo, elaborar un plan de desarrollo individual de competencias y análisis del impacto de las capacitaciones (Gestión de la Capacitación).
- Aun no se han elaborado: Manual de Cargo, Política de pruebas pre-ocupacionales, Diccionario de Competencias, Análisis de Cargos.
- La institución no ha contemplado aun la coordinación de nuevas formas de aprendizaje, ni tiene implementada una política de gestión de capacitación.
- La entidad debe medir a través de encuestas, la percepción de los empleados sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos.
- La institución debe conformar un Comité de Emergencia y elaborar un Plan de Emergencia Institucional.
- En la organización no otorga subsidio a hijos de colaboradores con capacidades diferenciadas.
- La institución no cuenta con un experto en Psicología para el bienestar emocional, que ofrezca terapias individuales y/o familiares según los requerimientos.
- La institución se encuentra realizando el proceso de establecimiento de la Asociación de Servidores Públicos, en conjunto con el Ministerio de Administración Pública.
- La institución no cuenta con políticas para beneficiar de manera especial a los colaboradores más desfavorecidos.

2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- La entidad no involucra a los ciudadanos/clientes para contar con su participación en el proceso de tomas de decisiones de la organización.
- En la organización no existe un mecanismo para la recolección de información, ni una política que establezca el uso de un buzón de quejas y sugerencias del ciudadano.
- La institución está en proceso de reestructuración de los servicios a ser ofrecidos a la ciudadanía.
- La organización no evalúa los riesgos de las decisiones financieras de la institución.
- La institución no posee sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
- La entidad aún no ha iniciado el uso de herramientas para la digitalización de los procesos.
- La institución aún no ha elaborado un procedimiento que establezca la periodicidad de revisión, corrección y actualización de la documentación de la institución.
- La organización no analiza, monitorea ni evalúa la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto en la entidad.
- La institución no tiene establecido un mecanismo para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- En la entidad no se tiene implementado normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, además, no toma en consideración el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.
- En cuanto a las condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, la institución no cuenta con:
 - baños habilitados para el uso de personas con discapacidad.
 - Comité de Salud y Seguridad laboral institucional.
 - Deficiencia en cuanto a las señalizaciones de emergencia, ruta de evacuación, etc.
- La institución no tiene contemplado el ofrecimiento de las instalaciones para la comunidad.
- No se evidencian que las instalaciones garantizan al 100% las necesidades de las personas con capacidades diferenciadas (mobiliario, espacios físicos etc.).

2.2.1.5 PROCESOS

- La institución un sistema automatizado de gestión documental (procesos, procedimientos, instructivos, etc.).
- La entidad no cuenta con una matriz de base legal que liste las normativas aplicables a los procedimientos documentados. Cuando haya un cambio o se emita una normativa que impacte en la ejecución de los procedimientos, se realiza la actualización de estos.
- La institución aún no tiene establecido indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.
- La organización no utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente.
- La entidad no tiene establecido medidas que promuevan la diversidad y la gestión de género que erradiquen todo tipo de discriminación.
- La institución no tiene servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- La organización no tiene establecida herramientas para medir la opinión y percepción de los ciudadanos/clientes sobre la Imagen global de la organización y su reputación pública.
- La entidad aún no tiene establecido una metodología o herramienta para medir el enfoque que tiene el ciudadano/cliente sobre el personal de la institución que le atiende.
- No se tiene evidencia sobre la medición de participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- La institución no mide la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización.
- No se tiene evidencia sobre la medición de la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.
- No se mide la percepción de los usuarios sobre el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.
- La entidad no mide la opinión de los usuarios con relación a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales de la institución.
- No se tiene evidencia sobre la medición de la calidad de los productos y servicios de la entidad.

- La institución no mide la percepción de los usuarios con relación a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.
- No se tiene evidencia sobre la medición de la capacidad de la organización para la innovación.
- No se evidencia medición de percepción sobre agilidad de la organización.
- No se evidencia medición de percepción sobre la digitalización en la organización.
- No se evidencia que la institución realice medición sobre el tiempo de espera , ni el costo de los servicios.
- No se evidencia medición del número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.
- No se evidencia medición de los Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
- No se evidencia medición del cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).
- No se evidencia la medición del rendimiento ni el resultado de los canales de información y comunicación. Además, no se mide la disponibilidad y exactitud de la información.
- La institución no mide la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.
- La organización no mide el alcance de la entrega de datos abiertos.
- La institución está en proceso de establecer los servicios a ser ofrecido a la ciudadanía.
- No se evidencia medición de los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.
- La institución aun no cuenta en su página web con un catálogo de servicios, en el cual se desglosan: descripción, área responsable, datos de contacto, requisitos, pasos para obtener y costos de los servicios.
- No se evidencia el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
- La institución no canaliza las sugerencias recibidas y se implementen las mejoras.
- La organización no utiliza métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
- La entidad no tiene establecidos indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

- La institución no mide el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.
- La organización no mide la participación ciudadana en los productos y servicios, además, no tiene establecido en su portal web los servicios que ofrecerá a la ciudadanía.
- La institución no mide la Transparencia de las informaciones, ni tiene establecido indicadores para medir las acciones implementadas por la transparencia.

2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencia que se mida la percepción de la imagen y el rendimiento general de la organización.
- La entidad no mide el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
- No se mide la percepción de la participación de las personas en las actividades de mejora.
- No se evidencia la medición de conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. No se tiene establecido el código de ética institucional.
- No existe evidencia de la participación de la organización en actividades de responsabilidad social.
- La institución no mide la percepción de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
- No se evidencia que la institución utilice ningún mecanismo de medición de la digitalización ni de la agilidad de la organización.
- No se evidencia la aplicación de encuesta sobre gerencia y liderazgo.
- La entidad no mide la percepción del reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.
- La institución no mide la percepción de la gestión del conocimiento.
- No ha sido implementada aun la carrera administrativa en la institución. Actualmente el componente de competencias de la Evaluación del Desempeño está en proceso de rediseño por el Ministerio de Administración Pública y no está siendo evaluado.
- No se evidencia la medición de la motivación y Empoderamiento en la institución.

- La institución no posee indicadores para medir la retención, el absentismo, ni la lealtad y motivación de las personas.
- No se evidencia la medición del número de dilemas éticos reportados. Además, en la institución no se han reportado ningún dilema ético.
- La organización no mide la participación voluntaria de los colaboradores en actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- No se evidencia medición de las capacidades a través de indicadores de las personas (colaboradores) para tratar con los ciudadanos/clientes y responder a sus necesidades
- No se evidencia medición del rendimiento individual de los colaboradores a través de indicadores.
- La institución no mide a través de indicadores lo relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.
- La institución no aplica mecanismos de reconocimiento individual y de equipo.

2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se evidencia la medición del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.
- No se evidencia la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
- La institución no ha realizado actividades relacionadas con Programa Social de Apoyo a Organizaciones sin Fines de Lucro, o en su defecto, algún tipo de programa de donación a personas con situación de desventaja o con necesidades especiales.
- No se evidencia medición de percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la democracia, transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.
- La institución no ha participado en actividades que promueven la protección del medioambiente, ni mide la percepción hacia las cuestiones medioambientales.
- No se evidencia medición de percepción sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
- La institución no mide el rendimiento de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
- La entidad no mide el rendimiento organizacional en cuanto a la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
- La entidad no mide el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.

- La institución no ha brindado apoyo a proyectos de desarrollo, ni lo empleados han participado en actividades filantrópicas.
- No se evidencia medición de costo/calidad de los programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados. La institución no cuenta con un plan de emergencias. Por las condiciones de nuestras instalaciones, No ha sido creada rampa para los empleados y ciudadano con condiciones especiales, y en el piso no tiene papel de seguridad en las escaleras.
- La institución no mide el rendimiento organizacional relacionado con la responsabilidad social.
- No existe una política de residuos y de reciclaje. No se elabora una memoria de gestión energética.

2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

- La institución no mide los resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.
- No se evidencia la medición del resultado del impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.
- La institución no mide los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- No se evidencia la medición del grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. Desde el Departamento Jurídico, actualmente no se elaboran informes de Cumplimiento de Acuerdos, colaboración, convenios y otras actividades.
- La institución no mide los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño, tampoco mide los resultados de las evaluaciones o auditorías internas.
- La entidad no mide los resultados de innovaciones en servicios/productos.
- No se evidencia la medición de resultados de la implementación de reformas del sector público.
- No se evidencia la medición de la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles.
- La institución no mide la Eficiencia de la organización en términos de mejoras e innovaciones de procesos.
- La institución no mide los resultados de los Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones

- La institución no mide grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades.
- No se evidencia la medición del impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.
- La institución no mide los resultados de las evaluaciones o auditorías internas. Estas actividades aun no son realizadas a lo interno de la entidad.
- La entidad no ha recibido hasta el momento ningún tipo de reconocimiento, por lo tanto, aun no se ha comenzado a medir esta parte.
- No se mide la eficiencia de la organización en cuanto al cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.
- No se evidencia la medición de los resultados relacionados al costo-efectividad.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Cuando Tecnicación Nacional de Riego concluyó con la actividad de completar la matriz de Autoevaluación Institucional de la Guía CAF, se identificaron dentro de las fortalezas y debilidades de la organización, que la entidad tiene claramente definidos la misión, visión y de que se tienen establecidos los valores institucionales.

La organización promueve una política proactiva de la información a través del portal institucional y del subportal de transparencia, además, la institución tiene presencia en las redes sociales y una efectiva gestión de comunicación de los acuerdos y logros arribados con otras instituciones y grupos de interés, los cuales se dan a conocer inmediatamente a través de todos los medios.

En definitiva, esta actividad ha servido como herramienta para identificar las actuales fortalezas y puntos de mejora de la institución.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	118	124
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	124	130
3: Personas (100 puntos)	94	99
4: Alianzas (100 puntos)	93	98
5: Procesos (120 puntos)	112	118
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	4	4.2
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	9	9.45
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	13	13.65
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	12	12.6
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	583	608.9