

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO AGRARIO DOMINICANO

FECHA:

JULIO 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>I) 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 socializándose con el personal de nuevo ingreso, mediante talleres e inducciones impartidos por los colaboradores del área correspondiente.</p> <p>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 Institución realizo un levantamiento con el objetivo de revisar durante el proceso de elaboración del plan estratégico (PEI), 2021-2024, donde se Modificó solo la visión institucional.</p> <p>Actualmente estamos en un proceso de evaluación y como parte del fortalecimiento institucional y acogido al eje 5, identidad y cambio de cultura, nuestra misión, visión y valores han sido socializadas a través de murales, charlas y mesas de trabajo implicando a los colaboradores.</p>	

	<p>Recientemente el departamento de Recursos Humanos a través de una circular donde informa la divulgación de la misión, visión y valores de la institución recorriendo todos los departamentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mural informativo en diferentes áreas • Página web. • publicación en portal. • PEI. 2021-2024 • Circulares. • Camisetas con la misión, visión y valores 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Nuestra institución tiene los valores definidos acorde a marco de valores del sector público, los mismos fueron trabajos en el Plan Estratégico 2021-2024 y fueron modificado y alineado con nuestra visión y la estrategia institucional PEI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en los puntos estratégico de la institución. • Publicaciones en la página web. • Lista de participante de socializaciones. • Correo Electrónico. • PEI. 	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo</p>	<p>La misión, visión y valores fueron revisado en el marco del plan estratégico institucional tomando en cuenta el entorno externo e interno de la institución, modificándose solo la visión.</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PEI. 2021-2024 • Convocatorias. • Lista de asistencia. • Correo electrónico. 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>la institución está realizando divulgación de la misión, visión y valores, a través de un seguimiento, socializaciones, inducciones y charlas a los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contamos con área de comunicaciones. • Mediante murales. • Redes sociales. • inducción del personal de nuevo ingresos. • Lista de Asistencia. • Portal de la Pagina web. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La misión, visión y valores de la institución fueron revisados, durante el proceso de elaboración del plan estratégico Institucional 2021-2024, modificándose la visión, así como también mejoras Enel plan operativo anual a cogiéndonos a una evaluación continua para el fortalecimiento institucional y mejoramiento en la gestión pública con transparencia y garantizando con la obtención de la misión y visión de la institución, impactando a nivel tecnológico y en las redes sociales gestión de ciberseguridad y certificaciones NORTIC A2 y A3</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional PEI. • Publicado en el portal institucional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • La visión institucional. • POA • Correos electrónicos • Mesa de trabajos • Informes • Implementación del servidor de archivos • Implementación de Big Backus • Implementación del servidor del protector del dato Firewall 	
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>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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos. • Código de ética • Resolución que crea el comité de ética. • Comité. • Fotos en los murales. 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>En el IAD se realizan charlas, talleres encaminados a reforzar los valores respeto entre sus colaboradores, dentro de los valores que nos caracterizan entre transparencia y honestidad, le damos fiel cumplimientos teniendo una cultura de identidad orientada a una cultura organizacional de integridad promoviendo el compromiso y la lealtad en</p>	

	<p>colaboración con la comisión de integridad gubernamental que recién me tuvo una charla representante de la Sra. Milagro Ortiz Bosch.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El listado de participantes de reuniones. • La conformación del comité de Ética. • Código Ética. • Valores de la institución. • Socialización. • Portal de transparencia. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>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 la que 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del MAP. • Estructura Organizacional actual. • Manual de Organización y Funciones. • Manual de Política y Procedimiento. 	
<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.</p> <p>La institución forma parte del sistema de monitoreo de la institución pública SISMAP, el cual monitorea los procesos y gestión de calidad de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesa de trabajo. • PEI 2021-2024 • Fotos • Convocatorias • Lista de participantes • Correos electrónicos 	

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.).

Se promociona una participación en el hombre y mujeres igualitaria en el sector reformado. En este proceso de transformación, con el objetivo de un fortalecimiento institucional y establecer una cultura de igualdad de género, el IAD Se mantiene realizando charlas de sensibilización, cursos talleres, socializaciones en coordinación con la unidad de género con temas importantes de autoestima, charla por el día internacional de la mujer "Mujeres emprendedoras y productivas" impartida por la Lic. Olga Sosa, directora de la Movilidad de profesores, estudiantes e investigadores MESCYT

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.

Evidencias:

- Charlas de sensibilización
- Fotos e informes de levantamientos en los diferentes Asentamientos.
- Lista de participantes
- Fotos e información en murales
- Plan de trabajo de la unidad de Género
- PEI 2021-2024.
- Página Web

<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>La institución ha implementado las Normas básicas de control interno (NOBACI), de primero y 2do grado, con una puntuación cargada y obtenida de un 94% en nivel de cumplimiento en el período 2022, y se creó una comisión para darle seguimiento al nivel de documentación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de auditoría interna, • Fotos. • Correos internos. • PEI 2021-2024 • Informe Sobre el progreso de la NOBACI 2022 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Realizamos el autodiagnóstico CAF. usándolo como herramienta para la auto evaluación institucional tenemos conformado un comité de calidad., A través del cual evaluamos los procesos institucionales y desarrollando las mejores prácticas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mejora. 	<p>No contamos con certificación de Norma ISO 9001.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Guía CAF. • Fotos de reuniones. • Página WEB • Minutas. • Documentaciones. 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>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.</p> <p>Internamente la institución asume la responsabilidad de comunicar a los colaboradores de las diferentes áreas mediante correo electrónico, circulares comunicación interna, murales informativos, vía telefónica, convocatoria a reuniones, se realizan socializaciones para dar a conocer normativas internas y otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa, • Redes sociales, • Portal institucional, • Fotos de la participación del director general en programas televisivos y radiales. • Manual de inducción • Página WEB • Correos electrónicos. • Manual para la Gestión de la Responsabilidad Social Institucional. 	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El IAD se caracteriza por crear comisiones de trabajos: Comité de Calidad, Comité de Ética, Comité de SISTAP, Equidad de género, seguimiento de implementación de la NOBACI, Comité de Compras y Contrataciones, comité de seguimiento a la transformación y Comité de Gestión Ambiental siempre tenemos habilitado el salón de evento y conferencia donde periódicamente se realizan reuniones, socializaciones y mesas de trabajos con el propósito de contribuir a las condiciones apropiadas para el desarrollo de los procesos y gestión de proyecto de trabajo en equipo con el apoyo de la máxima autoridad y la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones de comisiones. • Comité de calidad • Comité de SISTAP • Código de Ética. • Correos electrónicos • Equipo NOBACI. • Comité de Integridad y cumplimiento normativo. • Mesas de trabajo y mural informativo. • Página web 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Desarrollamos una campaña de comunicación interna para motivar a los colaboradores y puedan seguir a todas las redes sociales de la institución.</p> <p>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</p>	

	<p>de interactuar y dar seguimiento a la gestión, estos a su vez se reúnen con sus colaboradores en sus respectivas áreas de trabajo.</p> <p>Cada área se encarga de socializar lo que le concierne, el departamento de RRHH, se encarga de informar a todas las instituciones lo concerniente a la gestión del personal y socialización de nuestra misión, visión y valores.</p> <p>El departamento de planificaciones se encarga de socializar las normativas internas establecida en los procesos, tales como los POA, PEI, VAR, GUIA CAF, CARTA COMPROMISO, informe estadístico y acuerdo institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Redes Sociales. • Comunicaciones. • Circulares. • Murales Informativo. • Correos electrónico • Página web. • Manual de comunicaciones. • Brucher de carta compromiso. • Manual para la gestión responsabilidad social institucional. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La máxima autoridad realiza continuas reuniones para retroalimentarse de información y así socializar las posibles mejoras.</p> <p>La conformación de las comisiones caracteriza una cultura de mejora continua</p>	

	<p>retroalimentándole a los colaboradores su compromiso con la institución en este proceso de transformación con el eje no. 3 de gestión de conocimiento estamos fomentando la nueva competencia e innovación área de conocimiento, capacidades intercambio y nueva manera de hacer las cosas con el objetivo de acompañar a la institución de cada conocimiento al sector reformado con una eficiente asistencia técnica para este siglo XXI. Alineándonos al cumplimiento de la normas y procedimiento establecido en el IAD.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participación en reuniones. • Manuales. • Minutas y acta de reuniones. • Convocatoria y socializaciones. • Resoluciones de comisiones. • Documentaciones. • Página web. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución informa al personal todo lo concerniente a la normativa interna establecida socializándolo y comunicándolo mediante Reuniones periódicas para informar los cambios y mejoras, comunicaciones internas, correo electrónico, video conferencias y comunicación telefónica.</p> <p>Dentro del manual de responsabilidad social existen un proceso de gestión llamado alcance, obligatoriedad y periodicidad, el mismo establece o considera un alcance equitativo desde la planificación social a todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes. • Minutas. • Correo electrónico. • Comunicaciones • Página web. • Manual de política y procedimientos. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>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.</p> <p>Se ha realizado varias jornadas sobre promoción a la Ética, contamos con comité electo quienes trabajan para dar seguimiento a los valores y al comportamiento que debe presentar el servidor público en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poa. • Comunicaciones. • Carta de felicitaciones. • Comunicados. • Encuesta de Ética. • Listado de participantes. • Fotos. • Resolución crea comité de ética. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Declaraciones Juradas. • Código de Ética. • Compromiso Ético Portal. • https://iad.gob.do/transparencia/index.php/comision-de-etica-publica-cep/category/1744-codigo-etica-institucional 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución se preocupa por que sus colaboradores se sientan comprometidos, valorados y respetados, porque no existe discriminación y la unidad de genero trabaja para que no haya distinción, contamos con unas áreas donde laboran persona con discapacidad lo que indica que fomentamos las oportunidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes en actividades de unidad de género. • Documentos y circulares de la unidad de géneros. • PEI. • Murales digitales promoviendo el valor institucional. • Nomina. • Campaña de Disfunción 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La máxima autoridad en la institución, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos, informa a todo el personal de cambios relativo a concursos, promociones, disposiciones y lineamientos actuales del MA, el departamento de planificación y desarrollo da seguimiento e informa sobre el CAF e implementación de proyecto que afecte a la organización, se concluyó con el manual de funciones procesos y procedimiento, se informado con</p>	

	<p>los cambio efectuado con la estructura organizacional de la institución y cambio en la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares. • Resoluciones. • Mesas de trabajo. • Fotos. • Mural de Información. 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Implementación y desarrollo del plan de capacitación al personal según detección de necesidades, así como talleres de socialización del PEI 2023 -2026.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capitación. • Listado de participantes 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La institución tiene establecido como procede en caso de ausencia de algún encargado de área mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencia sumergido en un proceso de transformación trabajamos para que la tarea no deje de ejecutarse.</p> <p>Es por eso se diseñó y aprobó el cuadro de suplencia de cargo directivo donde se asigna funciones específicas a los subordinados que van a suplir dicho cargo en ausencia del titular, así como también se diseñó y aprobó el procedimiento para caso en cuestión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicados. • Correos. • Memorándum con las designaciones. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de suplencia del personal. • Manual de descripción de puesto. • Directivo y procedimiento con sus políticas 	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>La institución cuenta con planes de cultura de aprendizaje para promover y animar a los servidores a desarrollar sus competencias.</p> <p>Se imparte talleres periódicamente de capacitación por INFOTEP y el INAP, además charlas, cursos técnicos con el objetivo de motivarlos, tales como: Géneros, Ética, técnicos. Ya que contamos con un convenio con institución INFOTEP, el INAP y Ministerio de la juventud.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación elaborado y aprobado. • Registro de participante. • Circulares. • Fotos. • Convenios con la institución 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La institución cuenta con planes de cultura de aprendizaje para promover y animar a los servidores a desarrollar sus competencias.</p> <p>Se imparte talleres periódicamente de capacitación por INFOTEP y el INAP, además charlas, cursos técnicos con el objetivo de motivarlos, tales como: Géneros, Ética, técnicos. Ya que contamos con un convenio con institución INFOTEP, el INAP y Ministerio de la juventud.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación elaborado y aprobado. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de participante. • Circulares. • Fotos. • Convenios con la institución 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>El plan estratégico institucional esta lineado a plan de sector agropecuario que incluye la política pública relacionada con la institución.</p> <p>Este plan estratégico institucional en caminado a satisfacer las necesidades del ciudadano cliente de la mano con todas las empresas de sector agropecuario como son: el ministerio de agricultura, bancos agrícolas, INESPRES, Ministerio de industria y comercio, MiPymes, cámara de comercio y producción de santo domingo, entre otros.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción, • levantamiento del departamento de desarrollo Social • PEI 2021-2024 • Portal página web. • Mesa de trabajo, • Talleres y capacitación. • Comisión de la transformación. • Listado de participante. • Correo electrónico 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas con autoridades del sector agrícola y gobierno central para mejorarlos aspectos relevantes relacionados al sector agrícola.</p> <p>Se desarrollan charlas y talleres con asociaciones, sean elaborado convenios alianza la máxima autoridad del IAD participan en reuniones, congresos, foros y charlas convocada por la presidencia de la república, estos encuentros siempre dirigidos a los avances en la institución por ejemplo el acuerdo con las peras japonesa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes. • Reuniones con las autoridades. • Fotos. • Convenios. • Fotos. • Listado de participantes. • Página web. • Comisión de transformación. 	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Mesas de trabajo con los diferentes actores (públicos y privados), que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector agrícola.</p> <p>Mantenemos una relación benchmarking con organismo nacionales e internacionales adoptando las mejores prácticas para incorporarla en la gestión de la institución.</p> <p>Así como también con otras instituciones del estado dominicano con el propósito de aplicar algunos proyectos que fortalezcan la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajos realizados con las instituciones como: • INESPRES, • Banco Agrícola. • entre otras. • PEI 2021-2024 • Comisión de transformación. • Capacitaciones CAF. • Cursos talleres. • Listado de participante. • Página web. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se realizan actividades realizadas en el plan Operativo Anual vinculadas al PEI Institucional. que están alineadas a los ejes estratégicos del estado, tomando en cuenta los lineamientos de la estrategia nacional del desarrollo y las metas del plan de gobiernos. Se les da cumplimiento a las normas política y procedimiento, tenemos el</p>	

	<p>caso de la ley transparencia sistema de gestión integrado SISMAP y NOBASIC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. • PEI 2021-2024 • GUIA CAF • Comisión de transformación • Comisión de ética. • Circulares y resoluciones • Página web. 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución ha gestionado acuerdo de colaboración con diferentes sectores del país tales como: INESPRES, ministerio de agricultura, INAP, bancos agrícolas, ministerio de la juventud, INFOTEP y diferentes comisiones y cooperativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de acuerdo firmado. • Reuniones. • Registro de participantes. • Lista de participante. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa en reuniones con las asociaciones, ocupantes, asociaciones del servidor público, asociaciones de profesionales y agropecuarios públicos, industria y otras autoridades como: JICA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes. • Minutas. • Contrato de acuerdo firmado. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Página web. 	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>La institución a través del departamento de comunicaciones ha realizado diferente campaña informativa a través de las redes sociales, así como también gestiona y monitorea la presencia del director general en los medios en programa televisivos, radiales tratando temas del sector agropecuario y nuestro proceso de transformación, así como también actualizar a los grupos de intereses con todo los que acontecen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes. • Minutas. • Redes sociales. • Entrevista de programas. • Plan estratégico publicado en el portal • Página web. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno	El Instituto Agrario Dominicano sumergido en proceso de transformación actualmente uno de sus ejes de digitalización inteligencia y	

<p>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.</p>	<p>transparencia como parte de fortalecimiento institucional analizando y recopilando informaciones del Sector Agropecuario con un futuro institucional para el sector agricultura 4.0 digitalización de lo producción georreferenciación de los archivos: digitales únicas, controles de accesos a la matriz de tierras y título en un proyecto de nación.</p> <p>La institución de forma periódica incluye informaciones, variables legales, financieras y tecnológicas.</p> <p>En el plan estratégico institucional del sector agropecuario incluye políticas públicas relacionada con la institución en materia legal tenemos la ley 5879 de fecha 27 de abril de 1962, cuya finalidad sigue siendo ejecutar los programas de reforma agraria en toda geografía nacional, llevando a los parceleros y sus familias, mejoramiento de vida.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• PEI Institucional.• Convocatoria a reuniones.• Asistencias técnicas a los parceleros y sus familias.• Lista de participantes.• Charlas y talleres.• Fotos.• Página web.• Murales informativos.• Resoluciones y documentaciones	
--	---	--

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El IAD ha identificado los grupos de interés organizándolos en socios de negocios y según sus relevancias, durante el proceso de elaboración el plan estratégico institucional se identifican como grupos de interés claves dentro de lo que están: parceleros, labriegos, instituciones del sector agropecuarios, organizaciones, proveedores, cooperativas y asociaciones, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de grupos de interés. • PEI 2021-2024. • Minutas. • Reuniones. • Mesas de trabajo. • Comisión de transformación. • Comisión de titulación. • Acuerdo firmado. • Portal institucional. • Página web. 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>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.</p> <p>El IAD sus actividades parte desde la necesidad del sector agropecuarios los parceleros y sus familias con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población rural, periódicamente se redefine y se revisa las estrategias recopilando informaciones procedentes a las áreas operativas, técnicas y asesoras y de apoyo administrativo, así como también planificación y desarrollo en coordinación</p>	

	<p>con las dependencias regionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencias. • Minutas. • PEI 2022-2024. • Reuniones Semanal con los gerentes regional. • Murales informativos. • Resoluciones y documentaciones. • Correos electrónicos de convocatoria de representante agropecuario. • página web. 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución durante el proceso de formulación del PEI realizo un diagnóstico situacional a través de un análisis de campo de fuerza que nos permitió identificar y analizar la relación existente entre la principales fortaleza, oportunidades, debilidades y amenaza del entorno.</p> <p>Como parte de los retos que venimos afrontando en este proceso de transformación nos hemos visto en la obligación de analizar las oportunidades del sector agropecuario identificando riesgos concernientes a los objetivos a plan estratégico, rediseñando la gestión de conocimiento con mira fortalecimiento institucional gestión de calidad, como la guía CAF, los planes de mejoras, como parte integral de la institución, sistemas de gestión de riesgo VAR y todos los concerniente a las Normas Básica del Control Interno de la institución, la institución ha realizado</p>	

	<p>inducciones, charlas y asesorías para involucrar a los colaboradores y que todos les concierne que son parte de la transformación del IAD en un Instituto de Desarrollo Rural.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico CAF. • PEI 2021-2024. • POA. • Convocatoria, reuniones y charlas. • Brochure informativo de la transformación. • Socialización metodología VAR. • Mural informativo. • Documentaciones. • Resoluciones. • Página web. • Circulares. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>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.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>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 de la 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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional PEI, • Fotos. • Convocatorias. 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con el departamento de Desarrollo Social, que ejecuta lo dispuesto en el Plan Estratégico en cuanto a programas sociales, en lo que respecta a la gestión ambiental, disponemos de la Comisión de Gestión Ambiental, tenemos un comité SISTAP, Comité de Manejo de Residuos Sólidos Las 3R, a través de estos se establecen acciones para canalizar, gestionar la protección del medio ambiente.</p> <p>El IAD realiza jornada de forestación, limpieza de playa operativo del dengue entre otros, en lo que concierne a la responsabilidad social a través del departamento</p>	

	<p>de planificación y desarrollo contamos con manual un manual para la gestión de la responsabilidad social.</p> <p>La responsabilidad social institucional del IAD es asumida con el compromiso consciente y sistemático de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de su recurso humano, transformación sostenible de la realidad económica, social y medio ambiental, por lo cual también contamos con un manual de política de responsabilidad social institucional.</p> <p>Actualmente dentro planes de la organización la diversidad de genero está realizando un papel sumamente importante priorizando a la mujer realizando actividades y levantamiento para segmentar las parceleras y los parceleros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de las asistencias sociales y capacitaciones a parceleros. • Manual de responsabilidad social. • PEI. 2021-2024. 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La institución cuenta con una ejecución presupuestaria. 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>Usando de la manera más óptima los recursos humanos, financiero, tecnológico e infraestructura adecuada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria, • Convocatorias. • Fotos. • Plan Estratégico 2021-2024 • Plan anual de compra y contrataciones. • POA. • Porta institucional. • Presupuesto de la institución. • Informe presupuestario. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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.</p> <p>Nuestra institución realiza actividades traducida y definiendo el objetivo estratégico de los operativos de la institución a nivel de todas las unidades y los colaboradores de la institución definiendo sus ejes estratégicos en orden de prioridad, procesos normal y procedimiento a lineados a la nuevas visión institucional, actualmente con una nueva estructura institucional aprobada por el MAP y una misión institucional también alineada al estrategia del sector agropecuario la ley 5879 que crea el instituto agrario</p>	

	<p>dominicano y la estrategia nacional de desarrollo END (ley 1-12).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2021-2024 • POA de todas las áreas. • Ley 1-12 • Nueva estructura orgánica. • NOBACI • Documento y proyectos. • Mesas de trabajo. • Correo electrónico. • Resoluciones. • Manual de políticas y procedimientos. • Portal institucional. 	
<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.</p> <p>La Institución elabora planes y tareas bajo la responsabilidad de las diferentes áreas, tanto misionales como de apoyo en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo, los indicadores de gestión de calidad como el CAF y otros indicadores cargados dentro del periodo establecido y con excelentes resultados; elaboramos planes operativos anuales alineados con la Planificación Estratégica, resaltando en cada actividad los resultados programados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes Operativos Anuales (POA) • Planes de Trabajo • PEI 2021-2024 • Mesas de Trabajos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a Reuniones • Listados de Participantes • Portal Institucional 	
<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>El IAD se ha caracterizado por trabajar en equipo con las diferentes áreas comunicando de manera eficiente y eficaz los objetivos, planes y tareas; utilizando diferentes herramientas de difusión tanto para los colaboradores como para los grupos de interés, a través de reuniones y mesa de trabajo con los encargados, publicación en la intranet institucional y portal de transparencias, murales informativos, socializaciones, cursos, talleres, inducciones y convocatorias de difusión de nuevas implementaciones, procesos y resultados, a través de correo electrónico institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes. • Murales informativos • POAS • PEI 2021-2024 • Circulares • Correos electrónicos • Convocatoria a reuniones y socializaciones • Cursos y talleres de capacitación. • Página web 	
<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>La Institución realiza monitoreo periódicamente con los logros alcanzados en la organización a todos los niveles mediante la evaluación de los Planes Operativos Anuales, informes de Planes de</p>	

<p>para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Mejora, diferentes tipos de evaluaciones como evaluaciones de desempeños, así como también una medición de estos, evidenciando los niveles alcanzados reajustando cambios en los procesos y siempre en coordinación con cada área responsable, trabajando en equipo y con sinergia.</p> <p>Todo esto lo ejecutamos a través Reuniones y mesa de trabajo con los diferentes encargados de área para socialización de los proyectos y creación de planes de mejora, con gestión del conocimiento fomentando nuevas competencias, innovaciones, áreas de conocimientos, capacidades e intercambios para realizar las tareas de la manera más eficiente posible.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Institución ha identificado las necesidades de cambios y brechas de innovación en el proceso de transformación y alineados al eje de nuevos modelos de negocios y la digitalización a nivel de tecnología estamos gestionando cambios en los sistemas del tic actual, como son: back up de archivos, ciber seguridad, Firewall, recientemente se están concluyendo las</p>	

	<p>gestiones para la firma digital. Tenemos certificaciones NORTI A2-A3.</p> <p>Toda esta tecnología de la innovación impacta de manera positiva en los colaboradores, los grupos de intereses, el sector agropecuario, entre otros.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de gestión. • Actualización de sistemas. • Mesas de trabajos. • PEI 2021-2024 • Programas utilizados. • Página web. • Correo electrónico. • Minutas, documentaciones y socializaciones 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El IAD viene desarrollando una cultura de cambio, identidad e innovación, uno de nuestros ejes de transformación basado en el cambio cultural, nuestra misión, visión y valores se expresan en nuestra nueva identidad y la cultura evolutiva ancestral que representamos en todo lo que hacemos; en lo que respecta al benchmarking para la implementación de procesos y sistemas de la mano de Planificación y Desarrollo y Recursos Humanos, se desarrollan planes de capacitación se promueve la cultura de la participación e integración en foros, talleres, congresos nacionales e internacionales, intercambio de conocimientos culturales con otras instituciones del sector agropecuario y organizaciones varias a través de acuerdos como son: INFOTEP, Ministerio de la Juventud,</p>	

	<p>Ministerio de la Mujer, Ministerio de Agricultura, INAP, entre otros; con el fin de buscar el mayor aprovechamiento y beneficio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados. • Listado de monitoreo. • Portal de transparencia institucional. • Página web. • Correo electrónico. • Mesa de trabajo. • Documentos, circulares, minutas y acuerdos firmados. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución cuenta con redes sociales activas donde se informa todas las actividades que se realizan. Así como también comunica a través de socializaciones, inducciones, correos internos, circulares, la innovación, procesos internos, normas y procedimientos, procesos de transformación a todos los colaboradores y grupos de interés, se promueve las tareas realizadas y discusiones de mesa de trabajos para garantizar acciones innovadoras para el fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Página web. • Portal institucional. • Lista de participantes. • Plan de capacitación institucional. • Documentaciones, circulares, minutas, mesa de trabajo. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Murales informativos. • PEI 2021-2024. • Informes de plan de mejora. 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La Institución a través de talleres, capacitaciones e inducciones promueve ideas innovadoras por parte de sus colaboradores integrándolos en actividades donde estos a través de lluvias de ideas y mesas de discusiones se toman en cuenta, ideas que aporten al desarrollo eficiente de la mejora continua, nuevas expectativas y un valor agregado a la institución, se han creado comisiones para el seguimiento de las Normas y procedimientos, Normas básicas de control Interno, seguridad laboral y otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Página web. • Portal institucional. • Lista de participantes. • Plan de capacitación institucional. • Documentaciones, circulares, minutas, mesa de trabajo. • Murales informativos. • PEI 2021-2024. • Informes de plan de mejora • Certificados de participación en talleres y capacitaciones. 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Garantizamos la disponibilidad de los recursos para la implementación de los cambios planificados.</p>	

	<p>Presentación de necesidades de las diferentes áreas para solicitar recursos.</p> <p>La institución en coordinación con cada área asegura la disponibilidad de los recursos; económicos, tecnológicos, infraestructura adecuada, capacitación del recurso humano. El IAD realiza el presupuesto y el plan de compra cada año para garantizar que los recursos financieros estén disponibles en los cambios y prioridades necesarias, realizamos de manera eficiente el proceso de compra y contrataciones de bienes y servicios, verificando su ejecución a través del Departamento de Revisión y Análisis y toda el área Financiera validando que se ejecute de forma eficiente y con Gestión de Calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • formulados en función de los recursos Informe de levantamiento de necesidades. • PEI 2021-2024 • Presupuesto de la Institución • Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Informe de ejecución presupuestaria • Guía CAF. • Plan de Mejora Institucional. • Manuales de Políticas y Procedimientos. • Mesa de trabajo. • Página web 	
--	---	--

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.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<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>El departamento de recursos humanos como responsables de la gestión del personal planifica periódicamente las necesidades de los empleados de acuerdo a la estrategia institucional de la mano con el departamento de planificación y desarrollo específicamente en la división desarrollo institucional y calidad en la gestión actualizando manuales y estructura organizacional, socializaciones, mesa de trabajo con fines de validación y gestionar los requerimiento que este alineado con los objetivos institucionales y que responda a la estrategia institucional (PEI).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de concurso. • Cuadros con candidatos ganadores. • Acción de personal contratado. • Manuales de procedimiento y funciones. 	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>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 la institución cuenta con un manual de cargos, procedimientos para el proceso de reclutamiento. La institución aplica las encuestas de clima laboral, se está trabajando con la escala salarial para mantener a los colaboradores motivado se está revisando y actualizando los procedimientos de compensaciones teniendo cuenta las competencias necesarias, dándoles la oportunidad a que los colaboradores se desarrollen de acuerdo con sus competencias en las áreas correspondientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de cargos, • Manual de procedimientos. • La encuesta de clima laboral. • Correo electrónico. • Talleres. 	
<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>	<p>Contamos con un Manual de Cargos y procedimientos que se aplica al momento de seleccionar y asignar las funciones.</p> <p>Se elaboran acuerdos de desempeños donde el supervisor establece metas y responsabilidades. Contamos con un plan de capacitación, charlas e inducciones de transformación, mejoramiento de vida través del departamento de desarrollo social, participación de talleres para la formulación de políticas nacional de género en el sector agropecuario en la republica</p>	

	<p>dominicana dirigido por el Ministerio de agricultura con la asistencia de las naciones unidas FAO, participación de mesa de trabajo de la organización de estadística NOE, jornada de afiliación a senasa campaña de fortalecimiento institucional, charlas motivacionales impartidas por coach y otras capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos. • Acuerdos de desempeños. • Plan de capacitación. • Creaciones de Comisiones. • SISTAP. • R.R.R. • Página web. • Listado de participante. • Informes. • Imágenes fotográficas murales. • Climas laborales • Evaluación de desempeño. • Circulares motivacionales. <p>Valor del mes, publicado en los murales.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La institución de la mano con el Departamento de Recursos Humanos como responsable implementa planes y proyectos, es por esto que se han realizado levantamientos de necesidades para identificar las capacidades de los colaboradores y capacitarlos según las áreas que desean fortalecer.</p> <p>Se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, mediante convocatoria a concursos y contratación del personal de los diferentes grupos ocupacionales.</p>	

Como parte de los beneficios a nuestros colaboradores en el año 2023, por primera vez se pagaron los siguientes bonos:

- Bono por cumplimiento de indicadores del SISMAP.
- Bono por rendimiento individual.

Dándole seguimiento al proceso de selección interno, se le da oportunidades al personal haciéndole promoción o transferencias de puestos de acuerdo con el desarrollo de su capacidad. En cumplimiento a la Ley 41-08 Sobre Función Pública, y el Literal J del art.3 de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, todo ciudadano/cliente tiene derecho acceder a los servicios públicos en igualdad de condición (ver el link acceso directo al portal concursas: <https://map.gob.do/Concursa>).

La institución promueve una cultura que propicie la Igualdad y Equidad entre Hombres y Mujeres vinculados al proceso de la Reforma Agraria con el propósito de garantizar sus derechos y crearles nuevas oportunidades en este proceso de transformación Institucional.

La institución cuenta con una política de gestión basada en una cuota laboral de personas con discapacidad, ya que no existe discriminación.

Evidencias:

- Manual de Cargos.
- Acuerdos de desempeños.
- Plan de capacitación.
- Creaciones de Comisiones.
- SISTAP.
- Comisión medio ambiental R.R.R.
- Página web.

	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de participante. • Informes. • Imágenes fotográficas murales. • Climas laborales • Evaluación de desempeño. • Circulares motivacionales. • Valor del mes, publicado en los murales. • Acción de personal y comunicaciones de transferencias y comunicaciones. • https://map.gob.do/Concursa 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Se han realizado acuerdos de desempeño a todos los colaboradores, con la supervisión de los responsables de cada área, motivamos a la realización de acciones positivas con mensajes inspiradores, también disponemos de un espacio para presentar los nuevos colaboradores, quienes se sienten acogidos. Igualmente, procurando el desarrollo de los servidores, publicamos las plazas vacantes por concursos, divulgada en el portal del Ministerio de Administración Pública, tanto del IAD como de otras instituciones, a fin de que las personas con las competencias puedan aplicar y crecer profesionalmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos. • Acuerdos de desempeños. • Plan de capacitación. • Creaciones de Comisiones. • SISTAP. • Comisión medio ambiental R.R.R. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Página web. • Listado de participante. • Informes. • Imágenes fotográficas murales. • Climas laborales • Evaluación de desempeño. • Circulares motivacionales. • Valor del mes, publicado en los murales. • Acción de personal y comunicaciones de transferencias y comunicaciones. • https://map.gob.do/Concurso 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución cuenta Comité de Género y Desarrollo, 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, hemos participado en encuentros trimestral de fortalecimiento de las unidades de género, se están realizando trabajos de seguimiento y monitoreo de la inclusión de las parceleras en temas relacionados a técnicas de producción, productividad y tecnología.</p> <p>Nuestra institución está involucrada de manera directa con una gran cantidad de mujeres en el proceso de la reforma agraria con la entrega de títulos provisionales, definitivos, certificado de asentado legal, obras de infraestructura y asistencia técnica.</p> <p>Recientemente un grupo de servidoras públicas realizaron cursos taller de empoderamiento, así como también en la provincia de Higüey</p>	

recibieron charlas de empoderamiento económico y no violencia contra la mujer. La evaluación de desempeño está centrada en los valores institucionales y acorde con el plan de capacitación, promociones y transferencias sin importar el sexo, ningún tipo de discriminación, ni racial, ni religioso basado en las capacidades desarrolladas, así como también se está trabajando con la escala salarial.

Evidencia:

- Estadística por género y actividades institucionales.
- Resolución.
- Fotos.
- Listado de participación.
- Manual de Cargos.
- Acuerdos de desempeños.
- Plan de capacitación.
- Creaciones de Comisiones.
- SISTAP.
- Comisión medio ambiental R.R.R.
- Página web.
- Listado de participante.
- Informes.
- Imágenes fotográficas murales.
- Climas laborales
- Evaluación de desempeño.
- Circulares motivacionales.
- Valor del mes, publicado en los murales

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos implementa estrategias y planes de desarrollo basados en competencias alineadas a lo concerniente del plan estratégico enfocadas al logro de los objetivos contamos con un plan de capacitación de la mano con nuestra misión, visión y logros institucionales, se promueve establecer y comunicar estrategias para desarrollar capacidades incluye un plan de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la institución alineados al eje tres de nuestro proceso de transformación la gestión del conocimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • Formulario con resultado de evaluación de desempeño • Estadística por género y actividades institucionales. • Resolución. • Fotos. • Listado de participación. • Manual de Cargos. • Acuerdos de desempeños. • Plan de capacitación. • SISTAP. • Página web. • Listado de participante. • Imágenes fotográficas murales. • Climas laborales 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Contamos con el Plan de Capacitación basado en las detecciones de necesidades actuales de las diferentes áreas y las solicitudes de formación del personal de la institución, en el IAD, reconocemos que nuestros servidores públicos son el activo más valioso de nuestra organización. Su dedicación, compromiso y esfuerzo son fundamentales para el logro de nuestra misión institucional y el servicio a la comunidad que servimos.</p> <p>Como parte de nuestro compromiso con el bienestar y la satisfacción de nuestros servidores, hemos iniciado las siguientes acciones para mejorar los beneficios de nuestro valioso equipo de servidores públicos, el Departamento de Recursos Humanos desarrolla planes identificando las necesidades presentadas en el plan estratégicos brindándole oportunidad a los colaboradores en traslados y promociones a fines de la competencia correspondientes, por otro lado cumplimos con la Ley 41-08 sobre Función Pública, Literal J del art.03 de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública accediendo al portal concursa: https://map.gob.do/Concursa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y Evaluación anual del desempeño. • Plan de Capacitación, Formulario de detección de necesidades. • PEI 2021-2024 • Formulario con resultado de evaluación de desempeño • Estadística por género y actividades institucionales. • Resolución. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos. 	
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>En coordinación con los Departamentos de Recursos Humanos y tecnología de la Información y Comunicación TIC, fomentan nuevas formas de aprendizaje basados en competencias, creemos en trabajo en equipo se imparten diferentes tipos de cursos virtuales y presenciales, capacitaciones y charlas, usamos las herramientas TICS como innovación en el sector agropecuario y con miras a una transformación y desarrollo rural hacemos uso de: canales virtuales, videoconferencia, murales digitales, uso de correos electrónicos, así como Se realizan mesas de trabajos y creación de comisiones para la realización y supervisión de procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones. • Convocatorias. • Lista de participante. • Fotos. • Plan de capacitación • Páginas web • Murales informativos 	
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; el Departamento de Recursos Humanos ejecuta planes, programas y proyectos enfocados en la formación, capacitación y desarrollo a todos los niveles gerenciales, tanto a los líderes y encargados departamentales como al equipo supervisado o colaboradores bajo su cargo, con el fin de tener mejora continua en el desempeño de los servidores públicos en las diferentes áreas que se desenvuelven.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas • Plan de capacitación • Lista de participantes en actividades formativas • Manual de descripción de puestos • Mesa de trabajos • Página web • Fotos • mural informativo • PEI 2021-2024 • Estadística de inducción 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución apoya y guía a los nuevos servidores por medio de acompañamiento individualizado, así como también se le hace inducción al nuevo personal en el proceso de reclutamiento y selección, orientándoles y capacitándolos para el rol que van a desempeñar proporcionándoles descripción de manuales de puestos, socialización en las áreas de trabajos, guía y presentación en la institución por otro orden se le suministran manuales de políticas y funciones así como también los procesos relacionados al área donde se va a desarrollar. El Departamento de Recursos Humanos en su plan de capacitación atendiendo de manera personal y en equipo hace levantamientos de las áreas que requieren de manera particular que un servidor participe en determinada accesoria, tutoría y/o acompañamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de formación. • Fotografías. • Listado de participantes. • Material de inducción • Manuales: descripción de puestos, 	

	<p>políticas y funciones, normas y procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Mesa de trabajo • Documentos y circulares • Página web • Acuerdos firmados con instituciones, como INFOTEP. • https://map.gob.do/Concurso. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se realizan traslados internos de colaboradores a otras áreas de a través de solicitudes para el crecimiento laboral de los colaboradores. El Departamento de Recursos Humanos agota el proceso de selección internamente, publicando las vacantes que están disponibles en determinado momento establecidas por el MAP difundidas en murales, comunicaciones internas, correos institucionales, dándole así la oportunidad a los empleados de los diferentes niveles ocupacionales, convocatorias concursos externa e internamente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes. • Acción de personal • Procedimiento interno de reclutamiento • Acción de personal • Página web • Correo electrónico • Murales informativos • Manuales de inducción • https://map.gob.do/Concurso. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación</p>	<p>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación, para la capacitación de personal utilizando diferentes medios en coordinación con la TICS, se imparten charlas,</p>	

<p>por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>videos llamados, conferencias, zoom, informaciones a través de las redes sociales, utilizamos medios multimedia, certificaciones Norton A2, A3. En la actualidad estamos trabajando en la firma digital, como forma de promover métodos modernos para la realización de los trabajos a través de un curso taller impartido por la OPTIC y el uso de portaminas gubernamental, tuvo como objetivo principal contribuir a economizar tiempos y recursos en los procesos burocráticos oficiales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos. • Talleres. • Foros. • Redes sociales • Listado de participantes • Plan de capacitación institucional • Página web • Murales informativos • Manuales de procesos • Manual de inducción • La INTRANET • Certificaciones • Guía CAF • Medios telefónicos, flotas y vías telefónicas 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución en la programación de su plan de capacitación incluye talleres que giran en torno a manejo de conflictos, gestión de riesgos, gestión de la diversidad, seguridad y salud, recientemente en coordinación con la Dirección General de Ética se impartió un curso taller de ética e integridad gubernamental, hemos divulgado nuestro código de ética institucional; la unidad de género en</p>	

	<p>coordinación con las diferentes áreas de la institución promueve diferentes tipos de actividades formativas con temas de género y diversidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cursos. • Talleres. • Foros. • Redes sociales • Listado de participantes • Plan de capacitación institucional • Página web • Murales informativos • Manuales de procesos • Manual de inducción • La INTRANET • Certificaciones • Guía CAF • Medios telefónicos, flotas y vías telefónicas. • Fotografías. • Comité de género • Comité de ética • Comité del SISTAP • Manual de responsabilidad social. • Código de ética 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución bajo la coordinación del departamento de Recursos humanos realiza charlas, cursos, talleres y mesas de trabajos en los cuales se hacen intercambio de conocimiento a través de estos traspasos de contenido a los compañeros y colaboradores de sus respectivas</p>	

	<p>áreas, así como también retroalimentación de líderes a su equipo de trabajo.</p> <p>Los colaboradores tienen la oportunidad de aplicar lo aprendido en esas capacitaciones y en estos procesos de transformación se está promoviendo una eficiente gestión de conocimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajos. • Plan de capacitación institucional. • Manuales de inducción y descripción de puesto. • Convocatoria y lista de participante. • Correo electrónico. • Portal institucional. • Página web. • PEI 2021-2024. • Manual de responsabilidad social. • Murales informativos. • Procedimiento de suplencia. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>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.</p> <p>A través de trabajo en equipo y la comisiones integradas y conformada para el seguimiento</p>	

	<p>de esas tareas estamos promoviendo e impulsando la transformación del IAD es por eso que la diferentes áreas sede central y dependencias regionales, a través de encuentros, socializaciones, diálogos con todos los colaboradores y con sus líderes proyectado una institución con liderazgo y profesionalismo en caminata a una cultura de conocimiento, difusión y praxis en desarrollo rural y agrícolas 4.0 en un territorio y todas sus comunidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones. • Oficio designando al personal para realizar trabajos. • Listado de participantes. • Cursos y talleres. • Plan de capacitación institucional • Brochure porque se transforma el IAD. • Convocatoria charlas y cursos. • Mesa de trabajos. • Redes sociales. • Página web. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se realizan reuniones de forma periódica en las diferentes dependencias de la institución donde se propicia la formación de grupos de trabajo, lluvia de ideas para la ejecución de planes, proyectos y definición de estrategia; los equipos de trabajo se conforman con el propósito de promover nuevas formas de gestionar los procesos (de hacer las cosas) y al mismo tiempo generar soluciones a través de las lluvias de ideas colectivas para la obtención de resultados de manera eficiente y eficaz.</p> <p>El IAD prioriza y le da importancia al aporte de sus colaboradores es por esto que constantemente</p>	

estamos capacitándonos, utilizando métodos y tecnología, que nos ayude con el brainstorming, como una institución del estado ágil y proactiva nos empeñamos en evolucionar en base a las demandas del sector agropecuario; hemos adquirido nuevos software, niveles de ciberseguridad incrementados, entre otras innovaciones; así como la conformación de los diferentes comité como son: Comité de Calidad, Comité NOBACI, Comité de la Transformación, Comité Medio Ambiental, Comité de Seguridad y Salud Laboral (SISTAP), Comité de Ética, Comité de Género; y usamos como recursos los buzones de sugerencia y el sistema de 311 en nuestro portal de Transparencia.

Evidencias:

- Fotografías y minutas de reuniones.
- Propuestas e) Sugerencia de mejoras.
- Comunicaciones.
- Oficio designando al personal para realizar trabajos.
- Listado de participantes.
- Cursos y talleres.
- Plan de capacitación institucional
- Brochure porque se transforma el IAD.
- Convocatoria charlas y cursos.
- Mesa de trabajos.
- Redes sociales.
- Página web.
- Correo electrónico.
- Manuales de políticas y procesos.
- Manuales de funciones y descripción de puestos.
- Manual de cuadro de suplencia.
- Manual de responsabilidad social.
- Guía CAF.

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejora 2023-2024 • Conformación de comisiones. • Equipos de trabajos. • Buzones de sugerencia. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La institución fomenta la participación de sus empleados en los procesos desarrollo de planes, estrategias y objetivos sumergidos en un proceso de transformación el IAD creo un comité el mismo es el responsable de darle seguimientos a las actividades y ejecuciones que gire en torno a lo que es la transformación dicho comité está dirigido por la máxima autoridad representada por nuestro sr. Director, así como también diferentes tipos de comisiones de trabajos con el fin de buscar planes de mejora y lograr un objetivo común que todos los servidores de las diferentes áreas hablemos el mismo idioma en caminado a una eficiente gestión del conocimiento en coordinación con el departamento de planificación y desarrollo se involucran en la forma activa de plan operativo anual, socialización de valoración de riesgo VAR, elaboración de la guía CAF y plan de mejora institucional, así como también que contamos una asociación de empleado.</p> <p>Evidencia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la asociación de servidores públicos. • Plan operativo anual. • Comités. • PEI 2021-2024 • Informe consolidado de la comisión de POA. • Resoluciones. • Conformación de comité y equipo de trabajo. • Informe de la comisión NOBASIC 2023. • Correo electrónico. • Convocatoria. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional. • Murales informativos. • Asociación de empleado IAD: <ul style="list-style-type: none"> ○ Circulares. ○ Actividades. ○ Fotos. ○ Mesas de trabajo. ○ buzón de sugerencia. ○ Intranet. ○ Página web 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución apegada a la ley 41-08, el art. 82, 83 y 84 y sus medidas disciplinarias la falta de un servidor público ya sea de primer, segundo grado o tercer grado con lleva un régimen de consecuencia, el departamento de RR. HH. En coordinación con otras áreas realizan la evaluación de desempeño donde los encargados y colaboradores llegan a un consenso sobre los objetivos y metas a cumplir y como medirel logro de estos, y estos a su vez son renumerado a través de su bono de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de acuerdos de desempeño. • Evaluación de desempeño para todos los servidores. • Ley 41-08. • Régimen disciplinario de la institución. • Manuales de inducción. • Manual de responsabilidad social. • Buzón de sugerencias. • Memoria institucional. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,</p>	<p>Se realiza encuesta de clima laboral donde se muestra el nivel de satisfacción y la preparación del plan de mejora para mejorar el ambiente laboral.</p>	

<p>interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Anualmente la institución realiza el plan operativo y la planificación estratégica a través del departamento de planificación y desarrollo la cual se hace una revisión trimestral de la ejecución los responsables de cada área establecen los objetivos a lineado a sus tareas y sus funciones posteriormente los socializan con todo su personal y los colaboradores de la institución, mediante los indicadores de gestión y evaluación de desempeño se revisa y se miden esos objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral. • informe de la encuesta. • Plan de mejora. • POA. • PEI 2021-2024. • Manuales de normal y procedimiento. • Informe consolidado con la ejecución del POA. • Mesa de trabajo. • Guía CAF. • Plan de mejora institución. • Comisión transformación. • Acuerdo de desempeño 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se ha asegurado que los colaboradores opinen sobre las condiciones ambientales de trabajo a través de la encuesta de clima, que se realiza con apoyo del MAP. Contamos con un dispensario médico donde se dan asistencia médica a nuestros empleados y visitantes, también tenemos el comité de Seguridad y salud en el Trabajo, y un área desalud ocupacional que orienta, la buenas condiciones ambientales en todas las institución en lo que de este año ha sido prioridad es por esto que el departamento administrativo en coordinación con servicios</p>	

	<p>generales ha realizado remordimiento en la instalaciones en la sede central infraestructura y en la dependencia regionales ha realizado cambios en el área como lobby, salón de reuniones todo con la finalidad de que los colaboradores tenga mejores condiciones ambientales y de trabajo lo que se refleja en su productividad y resultado en la encuesta del clima laboral que la última realizada arrojo un 85%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta clima laboral. • Informe de Salud. • Charlas de salud ocupacional. • Plan de mejora 2024 • Comité del SISTAP. • Clima organizacional SECAP. • Fotos. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Tenemos establecida las jornadas laborales, Facilidad de permisos de estudio realizando el procedimiento correspondiente, y reubicación del personal en estado de gestación.</p> <p>En nuestra institución todas las acciones la ejecutamos amparado a la ley 41-08 de función pública garantizamos condición razonables en el trabajo, se realiza inspecciones contantemente a través de la comisión de seguridad SISTAP, jornadas de salud cada cierto tiempo realizamos fumigaciones en todas las áreas de la instituciones, se le Otorga permiso en caso de requerido en caso de salud o otros, siempre cuando este justificado y todo los derecho por ley como: vacaciones, licencias, licencia por maternidad y otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Permisos de estudios. • Licencias médicas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de SISTAP • Mural informativo. • Encuesta de clima organizacional. • Jornadas medicas • Cursos, charlas y talleres. • Documentos y resoluciones. • Formulario de permiso. 	
<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 sucondición, muestra de que se les presta atención a estos empleados y no hay exclusión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los empleados discapacitados asisten regularmente 2 veces por semana. • Acción de personal. • Fotos de rampa para minusválidos. • Nomina. • Formulario de permiso. • Licencia y vacaciones. • Ley 41-08. • Resoluciones. 	
<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>En la actualidad estamos retornado nuestra</p>	

actividades deportiva y culturales acogido a nuestro eje de identidad y cambio cultura, trabajando por fortalecimiento institucional y pensando en métodos de forma no monetaria que apoye la salud mental de los colaboradores tenemos varias actividades deportiva disponible donde el colaborador se inscribe a través de un formularios, estos eventos se celebraran los viernes de cada mes en el club recreativos de ministerio de defensas donde habrá desde dóminos, pin pon, volibol y otros.

La institución cuenta con póliza de seguro de vida y enfermedades para todos sus colaboradores y jornadas periódicas de las ARS y AFP.

Evidencia:

- Documentaciones solicitando la aprobación para utilizar los espacios deportivos instalados en el Ministerio de las Fuerzas Armadas.
- fotos de eventos culturales.
- Informe plan de mejora 2024
- Mural informativo.
- Página web.
- imágenes fotográficas.
- Cursos talleres.
- Socializaciones.
- Formularios, circulares y documentos.
- Plan de capacitación institucional.
- PEI. 2021-2024

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Identificamos socios claves de acuerdo con las necesidades de los productores y todo lo que con lleva un desarrollo positivo para la institución, en este proceso de transformación estamos reforzando nuestra alianza acuerdo y convenios con otras instituciones y organismo público y privado con el propósito firme de una mejora continua de calidad de los servicios y fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio IAD/INESPRE. • Convenio IAD/DIGERA, IAD/ SUR FUTURO. • Convenio Fundación Dominicana San Valero. • Convenio conproyecto de Desarrollo de área de producción de las peras japonesas. • Guía CAF. 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto</p>	<p>El IAD desarrolla y gestiona acuerdo de colaboración creemos en el intercambio de las buenas prácticas ya que la misma ayuda al desenvolvimiento de los colaboradores siempre apegado en colaboración del departamento de recursos humanos impartiendo talleres, cursos y charlas a los diferentes productores del sector.</p>	

<p>Documento Externo SGC-MAP</p>

<p>socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>En cuanto a la responsabilidad social el objetivo es construir desde la práctica de gestión social, el cumplimiento de los logros de la política de responsabilidad social del IAD a través de la implementación de planes, programas y proyectos dirigidos al mejoramiento a la calidad de vida de sus grupos de interés interno y externo. De esta manera impactamos socios económicos y medio ambiental en los mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Plan de capacitación social. • Manual de política de responsabilidad social. • Comisión de transformación. • Acuerdo convenios firmado. • Redes sociales. 	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Se han realizado varios acuerdo como por ejemplo, mercadom para mejorar la comercialización de los parceleros con INESPRES para insertar a nuestros productores en el mercado de productores se realizan convocatoria a feria de productore a bajo precio, mantenemos relaciones sana y productiva con todas las instituciones del sector agropecuario, actividades realizada como ferias agropecuarias, movidas móviles, ferias de mango, de castaña, en proceso</p>	

	<p>de transformación queremos impulsa el desarrollo en una nueva economía rural con el fin que nuestro parcelero sean pequeño emprendedores.</p> <p>Evidencia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios. • Ferias. • PEI 2021-2024 • Acuerdos firmados. • Fotos. • Página web. • Redes sociales 	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>A través del Plan Operativo Anual (POA) se plasman las necesidades y las desarrollamos de acuerdo con las necesidades.</p> <p>Se han identificado alianza pública y privada a largo plazo impulsando en el mediana plazo la transformación del IAD en el instituto rural con fines de incrementar nuestra productividad, competitividad y sostenibilidad, preservar y fomentar la seguridad alimentaria, mejorar la calidad de vida de los parceleros y sus familias y robustecer la estructura socia activa y alianza pública o privada del sector agropecuario.</p> <p>Evidencia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA. • PEI 2021-2024 • Acuerdo y alianza. • Convenios. • Página web. • Resoluciones. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Circulares. • Capacitación. • Portal institucional. • Murales informativos. • Comisión de la transformación. • Plan operativo. 	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La Institución asume el desafío de aplicar criterios de responsabilidad social en la selección de sus proveedores considerando muchos aspectos como confiabilidad, salud ocupacional y medio ambiental en los productos ofrecidos ya que siempre estamos apegados a la mejora continua y la calidad de los servicios para reducir impactos ambientales negativos; el IAD adopta un enfoque integral en el proceso de evaluación de esas decisiones y actividades, que se cumpla con la legislación y regularizaciones vigentes en las licitaciones públicas y todo el proceso de compras.</p> <p>Se seleccionan los proveedores aplicando las normas establecidas en la ley de Compras y contrataciones en todos sus aspectos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos de licitaciones, contratos. • Capture del portal de compras y contrataciones. • Manual de políticas de responsabilidad social. • Celebración de licitaciones públicas. • Correos electrónicos. • Comunicaciones • Circulares • Minutas. • Murales informativos. • Portal institucional. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Contamos con nuestro portal (www.iad.gob.do/), a través del cual mantenemos a los ciudadanos/clientes informados de todos los procesos, estructura, funcionamiento y transparencia concernientes a la institución, además de la página de Facebook, Twitter e Instagram, donde se publican todas las informaciones que realiza de manera continua y proactiva la institución.</p> <p>La institución cuenta con unas políticas internas donde da respuesta de inmediato a situaciones de crisis en la gestión de información, estas políticas vienen de la mano con las normas básicas de control interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noticias. • Actividades • Publicaciones. • Redes sociales. • NOBACI. • Manual de procedimientos de las diferentes áreas. • Murales informativos. • Fotos. • Documentales. • Entrevistas a diferentes canales 	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Por medio de las redes sociales y la página web de la institución se publica las diferentes formas de participación ciudadana, donde todos pueden dejarsus 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, también tenemos disponible un sistema de atención al ciudadano/cliente con la línea 311 para quejas, sugerencias, denuncias y reclamación, estamos trabajando con la carta compromiso donde el ciudadano/cliente cuenta con una medida de subsanación al momento que no se le disponga el servicio; la Máxima Autoridad realiza una comunicación subsanando la irresponsabilidad de incumplimiento y pidiéndole disculpas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción grupos de interés. • Buzones de quejas y sugerencias. • Reuniones. • Carta compromiso. • Fotografías. • Aprobación de comité de calidad. • Línea 311. • Formulario de denuncias. • Formulario de quejas y sugerencias. • PEI 2021-2024 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se 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.</p>	

	<p>La institución cuenta con los medios necesarios para recibir datos de sugerencia, reclamación o quejas, de parte de ciudadano/cliente mediante el uso de diferentes modalidades de recolección de información usando los diferentes canales como consultas: encuesta, buzón de sugerencia, carta compromiso, línea de atención al ciudadano 311, reclamaciones, denuncias, el Departamento de Libre Acceso a la Información, las redes sociales, portal institucional y correos electrónicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de queja, reclamos y sugerencias. • Encuestas de satisfacción del cliente. • Carta compromiso. • Línea de atención 311. • Portal web. • Formulario del Departamento de Libre Acceso a la Información. • Redes sociales. • Fotografías. • Convocatorias. • Circulares. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La institución está en proceso de aprobación a la segunda versión de la carta compromiso, lo cual detalla todas las informaciones al ciudadano/cliente sobre los servicios que están comprometidos, así como los estándares de calidad y la medición de tiempo.</p> <p>La carta compromiso tiene tres servicios a</p>	

	<p>comprometer los cuales son: certificado de títulos provisionales, certificaciones de asentado legal y capacitación a los parceleros y sus familias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso. • Brochure de carta compromiso. • Buzón de quejas y sugerencias. • Catálogo de servicios. • Informes. 	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La institución cuenta con la gestión financiera que esta alineada con los objetivos y el eje estratégico que establece en el plan estratégico institucional el cual va de la mano con el plan operativo anual POA. En el POA se recopila, se inicia y se proyecta lo que se realizará y se asignará los recursos financieros para su ejecución.</p> <p>Estos recursos financieros se asignan en el presupuesto institucional para garantizar la disponibilidad al momento de su ejecución, cabe destacar que para este dicho cumplimiento interno se realiza los planes anuales de compras</p>	

	<p>y contrataciones PACC como forma de garantizar un uso eficiente y eficaz de los recursos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual (POA) 2021-2024. • Ejecución del presupuesto físico financiero institucional 2024. • PEI 2021-2024. • PACC. • Procedimientos de operaciones internos sobre gestión presupuestarias. • Presupuesto institucional. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia que 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia institucional. • Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES. • Plan Anual de Compra y Contrataciones. • Informe. 	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria institucional a través de los expedientes y libramientos auditados por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, cumpliendo con la Leyes y normativas vigentes. La ejecución presupuestaria se publica mensualmente en la Página Web de transparencia de la institución. Además, se da cumplimiento a los controles internos que establece la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>La institución nos apegamos a las normas, principios, procedimientos y resoluciones por las identidades rectoras de control y la transparencia institucional, cumpliendo los principios y las leyes de la gestión presupuestaria tal como lo establece la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información, a la Ley 423-06 de Presupuesto y por igual al Decreto 36-202.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia en Web. • Publicación de Presupuesto y su ejecución, informe de auditoría. • Departamento de Libre Acceso a la Información. • Manual de Procedimientos internos de operaciones. • Presupuesto. • Factura de comprobante fiscal. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad</p>	<p>El IAD cuenta con una gestión de recursos financieros donde dispone de un sistema de control interno que contempla las diferentes normativas donde se contempla contable y</p>	

<p>de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>financiera como base de las normas nacionales, así mismo con una estructura orgánica de la Dirección Administrativa Financiera y Auditoría para la gestión eficaz, rentable y ahorrativa de los recursos financieros.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias. • Listado de asistencia. • Correos electrónicos. • Manuales de sistemas de control interno. • Estructura orgánica. • Manuales de procedimiento de la Dirección Administrativa Financiera. 	
<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>La Institución cuenta con el plan estratégico institucional con su correspondiente plan operativo, también se creó una comisión de revisión y modificación de los contratos, esta comisión está conformada por las autoridades autorizadas para hacer los procesos de ejecución, levantamiento, socialización para la implementación del sistema y herramienta tecnología que agilicen y automaticen los procesos financieros, el control de cheques y sistemas de viáticos.</p> <p>La División de Contabilidad mensualmente garantiza la transparencia en la gestión financiera de nuestra institución proporcionando acceso público a información relevante sobre los ingresos, gastos y decisiones financieras y además establece un mecanismo de rendición de cuenta para asegurar que los responsables rindan cuenta por su gestión financiera, este proceso actualmente se ha cumplido con un 100%.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto plurianual. • Procedimientos de Contabilidad. • Comisión de Presupuesto. • Comité de compras y contrataciones. • SIGEF. • Cheques • Sistemas de viáticos. • Portal de transparencia. • Página web. 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<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).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama. • Procedimientos de la DAF. • PEI 2021-2024. • POA • Comunicaciones • Resoluciones 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El IAD proporciona sistema y procesos para administrar, almacenar los datos e informaciones de la institución, así como la información del personal.</p> <p>Con esta política interna la institución da respuesta a posibles situaciones de cambios y crisis en la gestión de información fundamental, esta política en la Norma Básica de Control Interno NOBACI para difundir la información en cascada y asegurándonos de que todas las informaciones lleguen a todo el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional • Servidores - Data center • Sistema de RRHH • Sistema de títulos Provisionales • Parceleros • Sistema de viáticos dentro del país. • Manual de organización y funciones • Correo electrónico • Manual de políticas y procedimientos 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Oficina de Libre Acceso a la Información o el RAI es el responsable de la recolección, procesamiento y uso eficaz las informaciones generadas por las distintas áreas y que las mismas son insumo para la actualización del portal de transparencia institucional con el apoyo y coordinación de la División de TIC del IAD.</p> <p>Garantizamos el intercambio de informaciones para los grupos de interés siendo esta contentiva</p>	

	<p>a las competencias de las diferentes áreas en el proceso de gestión y administración de la información y comunicación, clasificando y asegurando las informaciones en los canales de comunicación ya sea interna y externa donde se identifica y se clasifica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de la Oficina de Libre Acceso a la Información. • Manual de políticas y procedimientos de Información y Comunicación. • Informe de prensa. • Plan de comunicación. • Encuesta de satisfacción. • Resoluciones. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Con el apoyo del Departamento de Recursos Humanos se crean los mecanismos para aprovechar las oportunidades de transformación digital a través de capacitaciones al personal en Tecnologías de la información a los fines de mejorar o aumentar el conocimiento de la organización y así mejorar las habilidades digitales.</p> <p>En el proceso de transformación se encuentra el eje 4 de digitación, inteligencia y transparencia del sector agricultura 4.0 la digitación de la producción, esta gestión se inicia paso clave enfocado principalmente en la operatividad interna y ofrece a los diferentes actores de la cadena de valor de la información para la toma de decisión mediante el uso de la tecnología de la información y comunicación, buscando acerca</p>	

	<p>cada vez más al ciudadano/cliente y transparencia a los procesos, los archivos digitales únicos, los controles y el acceso a la matriz de tierras, son títulos en un proyecto de nación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación IAD sobre aspectos de TIC. • Procedimiento de la TIC. • Ejes de transformación. • Captura de pantalla. • Página web. • Resoluciones. • Comunicaciones. • PEI 2021-2024 • POA 	
<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>Se han capacitado en las diferentes jornadas formativas siguiendo los lineamientos de plan de capacitación 866 participantes y se ha aplicado un plan de capacitación en la sede central y también en las oficinas regionales para los jóvenes que demuestren actitudes y esfuerzo para lograr la eficiencia en las acciones que realiza la identidad y así contribuir con el proceso de desarrollo socioeconómico y educativo cultural que lleva a cabo la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación IAD. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Convenios • Resoluciones • Cursos • Talleres • Socializaciones • Listado de participantes • Redes sociales • Página web 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El IAD gestiona la información y el conocimiento generando la política interna sobre información y comunicación, y documentos contentivos sobre la calidad y la super eficiencia de la información asegurando el cumplimiento del eje 3, gestión de conocimiento donde se fomenta nuevas competencias, innovaciones, áreas de conocimientos, capacitaciones, intercambios, nuevas maneras de hacer las cosas y nuevas cosas que hacer.</p> <p>Desde un instituto de cara al conocimiento en el sector o asistencia técnica del siglo XXI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones. • listado de participación. • Fotos • Procedimientos de calidad • Captura de pantalla al portal • Página web • Comunicaciones • Redes sociales 	

<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>La institución cuenta con un plan de capacitación anual en base a las capacidades y necesidades de las diferentes áreas de la institución en función se logró coordinar cursos, talleres y convenios con el objetivo de fortalecer las competencias de los técnicos y productores agrícolas, comprometiendo a cumplir las acciones y las estrategias nacionales del desarrollo.</p> <p>Contamos con un convenio el IAD y el Politécnico Loyola, donde capacitan a los estudiantes de agronomía para la calidad y suficiencias de las informaciones con la seguridad y comunicación interna y externa para uso satisfactorio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos informativos. • Circulares. • Correspondencia Interna (Oficios). • Cursos. • Talleres. • Socialización • Acuerdos • Redes sociales • Murales informativos • Resoluciones • Redes sociales. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p>	<p>Dando cumplimiento a las ordenanzas de la Ley de Libre Acceso a la Información, el IAD facilita de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal WEB Institucional. • Portal WEB de transparencia. • Solicitudes de ciudadanos a través de la oficina de Libre Acceso a la Información. • Línea 311 • Correo electrónico. • Murales informativos. • Circulares. • Resoluciones. 	
<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>El IAD cuenta con una herramienta que garantiza y protege las informaciones y documentos ante la ausencia de los empleados, cabe destacar que la información disponible en el sistema de nuestra institución esta resguardada contra acceso, destrucciones y divulgaciones indebidas, este proceso es inducido al personal de nuevo ingreso lo cual se le informa para fines de un acuerdo confidencialidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de la TIC. • Manual de procedimiento • Manual de funciones • Plan estratégico 2021-2024 • POA 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos • Portal • Herramienta de seguridad • Redes sociales 	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<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>La gestión de tecnología esta alineada al objetivo estratégico y operativo trazado por el MAP para el logro de lo planteado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024. • Plan Anual de Compras. • Plan Operativo Anual. • Inventario de equipos de Tecnología de la Información y la Comunicación. • Certificantes OPTI • Políticas y procedimientos de la TIC. • POA 2024 	

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La institución dando continuidad al proceso de transformación, monitorea y evalúa de una manera eficiente el uso de la tecnología y su impacto; el eje 4 digitalización, inteligencia y transparencia nos lleva a mantenernos actualizados tecnológicamente.</p> <p>El IAD en coordinación con la TIC está trabajando en vías de una rentabilidad sistemática (costo/efectividad); actualmente contamos con certificaciones NORTON A2/A3, software de reparo, clúster de Alta Disponibilidad y Virtualización HYPER-V, equipo NAS HS 1660, SOFTWARE de Respaldo VEEAM BACKUP, solución de firewall con 3 años de licenciamiento, 2 servidores 16 Core 384GB de RAM, 8x3.8 TB SSD, soporte premium en modalidad 365x24x7, relacionadas con Virtualización, almacenamiento, respaldo, replicación, los respaldos de seguridad deben realizarse a través de un Appliance, servidores o Appliance de respaldo sin necesidad de reiniciar la consola principal.</p> <p>Se han adoptado métodos de trabajos de las TICS aplicando de forma adecuada las tecnologías: en gestión de proyectos y tareas, en gestión del conocimiento como nuestro eje 3, actividades formativas y de mejora, interacción con los grupos de intereses y asociados y el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. La gestión de las tecnologías esta alineado al POA y al Plan de Compras e incluidas en el Plan de Capacitación de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Portal institucional. • Carpetas compartidas. • Certificaciones NORTON A2/A3. • POA 2024 • PEI 2021-2024. • Cotizaciones Y Compras De Software. • Infraestructura Tics. • Red Wifi Institucional. • Intranet. • Correo Electrónico. • Diplomas de capacitación de colaboradores y técnicos de la TIC. • Uso de aplicaciones. • Servidores. • Redes sociales. • Digitalización de formularios y documentos. 	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El IAD cumple con los lineamientos de la Oficina Gubernamental de la Tecnología de la Información y la Comunicación sobre datos abiertos, así como el uso de los sistemas mediante los procedimientos internos sobre la adquisición, desarrollo, implementación y mantenimiento de sistema de información, este proceso es diseñado para operación y mantenimiento aplicativo de la tecnología de la información y de los sistemas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de datos abiertos publicados en el sub-portal de Transparencia. • Certificación de cumplimiento de 	

	<p>normativa sobre datos abiertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • POA. • Plan anual de compras. • Manual de políticas y procedimientos de la TIC. • Aplicación de datos abiertos. 	
<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, utiliza tecnologías que apoyan la creatividad y la innovación fomentando el trabajo en equipo, la colaboración y participación de sus empleados, haciendo uso eficiente y eficaz de la tecnología, usando herramientas de servicios como: la nube de almacenamientos de documentos y datos, carpetas compartidas para que las áreas compartan todas las tareas realizadas y se les pueda dar continuidad, informaciones digitalizadas así como la digitalización de documentos financieros, de recursos humanos, formularios aplicados a través del Departamento de Planificación y Desarrollo, participación en charlas, cursos y certificaciones incrementando las capacidades de los capacitadores y aplicarlos de manera creativa en la institución y su mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma tecnológica Microsoft 365 • Guía CAF • Plan De Mejora 2023-2024 • Indicadores de datos abiertos publicados en el sub-portal de Transparencia. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de cumplimiento de normativa sobre datos abiertos. • PEI 2021-2024 • POA. • Plan anual de compras. • Manual de políticas y procedimientos de la TIC. • Aplicación de datos abiertos. 	
<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 y externos, se han adoptado métodos de trabajos de las TICS y todos los recursos necesarios para los servicios comprometidos de manera online, tales como servicios en línea de manera inteligente, chat en línea, carpetas de trabajos, simplificación de trámites y documentos, aplicaciones en líneas, espacios para quejas y sugerencias, portal web con acceso a los servicios informativos e intranet y estamos en proceso de la digitalización de las firmas, para la mejora y fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma tecnológica Microsoft 365 • Guía CAF • Plan De Mejora 2023-2024 • Indicadores de datos abiertos publicados en el sub-portal de Transparencia. • Certificación de cumplimiento de normativa sobre datos abiertos. • PEI 2021-2024 • POA. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de compras. • Manual de políticas y procedimientos de la TIC. • Aplicación de datos abiertos. • Buzón de sugerencias. • Línea 311. 	
<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, garantiza la continuidad de las operaciones ante desastres cibernéticos, robo o pérdida de datos. Esta información esta guardada en un sistema contra acceso, alteraciones, destrucciones y divulgaciones.</p> <p>Contamos con la adquisición de software de ciberseguridad protegiendo la data y todas las documentaciones de la institución, servicios de back up seguridad y contingencia en caso de un incidente cibernético, evento de electricidad o desastres naturales incrementando los niveles de seguridad de la BIG DATA de la institución.</p> <p>Los requerimientos de licencia, soportes y equipos nos garantizan el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de estos. La solución de los requerimientos admitirá la seguridad d ellos sistemas y proyectos futuros a implementarse en la institución, del sector agrícola 4.0 y digitalización de la producción.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal De Transparencia • Normativas OGTIC. • Procedimiento De Las Tics. • Registro Y Control De Acceso. • Certificaciones. • Plataforma Tecnológica Microsoft 365 • Guía CAF • Plan De Mejora 2023-2024 • Indicadores De Datos Abiertos Publicados En El Sub- Portal De Transparencia. • Certificación De Cumplimiento De Normativa Sobre Datos Abiertos. • PEI 2021-2024 • Poa. • Plan Anual De Compras. • Manual De Políticas Y Procedimientos De La Tic. • Aplicación De Datos Abiertos. • Buzón De Sugerencias. • Línea 311. 	
<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. Cabe destacar que se ha llevado a cabo planes para preservar el medio ambiente y la reducción de costos para la modernización de la institución, impactando positivamente el aspecto socioeconómico y medio ambiental; el</p>	

Departamento de la TIC ha facilitado una herramienta para el conocimiento y los procesos en la mejora relación con el ciudadano/cliente.

Dentro de los equipos de trabajos creamos la comisión Gestión Ambiental, la cual coordina acciones con la comisión de las tres R, Reciclar, Reducir y Reusar, por ejemplo gestión de residuos de los cartuchos, tareas y actividades que nos garantizan un impacto en el medioambiente de las TICS, así como también campañas informativas del cuidado del medioambiente a través de murales, redes sociales, circulares, portal institucional, socializaciones, capacitaciones, campañas de apoyos y cuidados medioambiental como limpiezas de playas entre otros.

Evidencias:

- Portal web
- Registro de entrega de cartucho al proveedor.
- Captura de pantalla Intranet.
- Imágenes y fotografías de la impresora.
- PEI 2021-2024
- Correo electrónico masivo
- Creación de comisión medio ambiental
- Reducción de gastos de papel
- Certificaciones
- Manuales de procedimientos y funciones
- Manual de responsabilidad social
- Plan de capacitación anual
- Buzón de sugerencias
- Fotos e imágenes de zafacones para

	<ul style="list-style-type: none"> reciclar • Guía CAF • Informes Plan de mejora 2023-2024 • Compra de equipos y materiales 	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se 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>La institución cuenta con un edificio como sede central, así como también, dependencias regionales ubicadas en diferentes puntos estratégicos del país, para fines de garantizar un eficiente proceso de transformación y fortalecimiento institucional, hemos avanzado en la readecuación de las instalaciones, remozamientos y trabajos, ejecutando programas, planes y actividades que proporcionan óptimas condiciones, instalaciones seguras para un buen desempeño laboral de nuestros colaboradores, así como también contamos con transportes adecuados para nuestros colaboradores, en la actualidad tenemos 4 guaguas a través de un contrato donde el empleado llega a la institución y retorna a su hogar de una manera segura y confortable.</p> <p>La institución ha creado un comité de</p>	

emergencia institucional y seguridad para la atención de emergencia y estructuración ante la acciones preventivas durante y después de una emergencia, actuando adecuada y oportuna frente a las condiciones reales de sus amenazas, conocimientos y actitudes que pueden enfrentarse los colaboradores; en coordinación con la división de servicios generales tanto en la sede central como en la provincial, programas de trabajos que consisten en mantenimiento predictivo, correctivo, red sanitaria, readecuación de parqueos, lobby, recepción, impermeabilizantes y todo lo que evite el deterioro de las instalaciones y los equipos.

Evidencias:

- Solicitudes de Mantenimiento de las oficinas.
- Solicitudes de mobiliarios y equipos.
- Fotografías de infraestructura.
- Comisión del SISTAP
- Imágenes fotográficas de la infraestructura
- Redes sociales
- Factura de materiales de mantenimientos
- Buzón de sugerencia
- Resoluciones y circulares
- Mural informativo
- Fotos e imágenes de dependencias regionales
- Tecnologías
- correo electrónico
- Portal página web
- Comisión del proceso de transformación

	<ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024 • Proceso de licitación • Manuales de procedimientos y funciones • Manual de responsabilidad social. • Informe plan de Mejora 2023-2024 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución brinda a sus colaboradores condiciones de trabajos seguras, efectivas y adecuadas, disponemos de espacios físicos bien distribuidos, salones de reuniones, actividades y eventos para responder a todas las necesidades de nuestros colaboradores, sistemas adecuados de iluminación, señalizaciones y salidas de emergencias, condiciones ambientales laborables como aire acondicionados, mobiliarios (en algunas áreas recientemente modernizados), ascensores, planta eléctrica en caso de emergencia de gran capacidad, también contamos con una estación de combustibles para suplir las flotillas vehicular, contamos con camionetas para reforzar el transporte de los servidores de la institución y medios de trabajos a ejecutarse en las dependencias regionales, garantizando la productividad y satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas • Plan de mejora 2023-2024 (informes de servicios generales) • Comisión de la transformación • Comisión del SISTAP • Murales informativos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • PEI 2021-2024 • Facturas de renta y compras de equipos, mobiliarios y materiales de mantenimiento entre otros. • Portal institucional • Buzón de sugerencia 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La institución ha ido avanzando y 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 parqueos se ha ampliado y readecuado para habilitar espacios para discapacitados, y para los encargados de las diferentes áreas de la institución, readecuación de la recepción delantera y la parte trasera, remozamiento de edificio principal y remodelación de varias oficinas en la sede central y departamentos Regionales, remodelación de la oficina de protocolo, embellecimiento del lobby, instalación de iluminaciones en las áreas, instalaciones de aires acondicionados, reparación de líneas eléctricas, instalación y arreglos de puertas, red sanitaria, instalaciones seguras, contamos con técnicos capacitados en la Div. de servicios generales; dentro del calendario mensual realizan actividades correctivas en las diferentes especificaciones, electricidad, plomería, ebanistería, refrigeración, controles de acceso de instalación de equipo, entre otros.</p> <p>El IAD trabaja y concientiza a su personal de todo lo concerniente a preservar el medio ambiente en</p>	

cuanto a la reutilización de reciclaje estamos adquiriendo vasos de cartón, creyendo en el planeta verde y la eliminación del plástico, así como campañas educativas donde sus colaboradores deben reciclar en los contenedores que se encuentran en los pasillos, en los cuales deben clasificar los desechos, la adquisición de los vasos biodegradables y toda esta campaña de concientización son ejecutadas con el objetivo de fomentar y cumplir las formas medioambientales.

Evidencias:

- Fotos.
- circulares informativas.
- Contenedores de reciclaje
- Factura de compras de vasos biodegradables
- Facturas Compras de lámparas
- Materiales de mantenimiento
- Comité del SISTAP
- Factura de renta y compra de equipos mobiliarios
- contrato de autobús para el transporte institucional institucionales
- buzón de sugerencias
- comisión medioambiental y las 3 R.
- resoluciones
- mural informativos
- circulares
- Brochure
- Campañas de salud y reciclaje
- Portal institucional
- PEI 2021-2024
- Licitación de compras
- Manual de responsabilidad social

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Plan de mejora institucional 2024 • Correo electrónico 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>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, así como también contamos con salón de reuniones para actividades y mesa de trabajos, cursos, talleres y capacitaciones, en el área de mayordomía donde pueden descansar, donde disponen todo lo necesario para almorzar y otras actividades en comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Circulares. • buzón de sugerencias • comisión medioambiental y las 3 R. • resoluciones • mural informativos • circulares • Portal institucional • Manual de responsabilidad social • Informe Plan de mejora institucional 2024. 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>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),</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de vehículos. • Registro de asignación de vehículos. • Fotos. • Circulares. • Murales informativos. • Contrato de vehículo. • Reporte de mantenimiento realizado. • Formulario de control de combustible. • Factura y contrato. • Informe de plan de mejora 2023-2024. • Sistemas de administración de bienes. • SIAB. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se han habilitado parqueos tanto para el personal como los visitantes, debidamente identificados, el edificio principal cuenta con entrada con rampa para persona discapacitadas ascensor recién adquirido, áreas de recepción tanto para los empleados o como a lo cuidado clientes, así como personal que supervisa el área de lo parqueo garantizando la seguridad de los vehículos tanto para los empleados a los visitantes, frente al edificio principal tenemos una parada de la OMSA pero el IAD cuenta con autobuses privado dirigidos a diferentes puntos estratégicos para llevar a los colaboradores a sus hogares.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Letreros. • gafetes de identificación para visitante / ciudadano clientes. • Carnet de empleado. • Comisión de SISTAP y ambiental. • Portal institucional. • Redes sociales. 	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Tenemos elaborado nuestro mapa de Procesos y nuestros manuales de políticas y procedimientos, cargados en el SISMAP a tiempo y aprobado por el MAP, así como también tenemos elaborado y aprobado los manuales de organización y funciones de las diferentes áreas, los manuales de política y procedimiento de la diferentes áreas, tenemos bien identificado las documentaciones mediante los diferentes manuales a pegado a la calidad y mejora continua, con sus respectiva actualizaciones en el momento que sea requerido en coordinación con el departamento de planificación y desarrollo.</p> <p>Cabe destacar que en el mismo y su división desarrollo institucional y calidad en la gestión son los responsables de las documentaciones institucionales tales como: resoluciones, formulario de control interno, formulario de levantamiento de información, formulario para la actualización de levantamiento, de equidad de género, formulario para sanciones, de vacaciones y permiso, Brochure.</p> <p>Cabe destacar que contamos con una estructura</p>	

	<p>organizacional recién aprobada y ajustada en nuestro proceso de transformación garantizando una estructura organizativa ágil y alineada al proceso de transformación institucional, acorde con las necesidades de los colaboradores y los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos. • Manuales de políticas y procedimientos. • Procesos y procedimientos por área. • Formularios de control interno. • Resoluciones. • Política de control interno. • GUIA CAF. • Informe de Plan de mejora institucional 2023-2024. • Normal de control interno NOBACI. • Instructivo. • Socializaciones. • Redes sociales. • Portal web. • Murales informativos. • comisión de la transformación • comisión de seguimiento de la NOBACI. 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El 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 conel 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.</p> <p>En el proceso de transformación y dándole seguimiento al eje 4 de digitalización, inteligencia</p>	

	<p>y transparencia y con miras al sector agrícola 4.0 y digitalización de la producción, la institución está en proceso de la firma digital para reforzar los procedimientos de manera ágil, eficiente y con calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional. • Portal de transparencia. • Portal de datos abiertos. • Informe plan de mejora 2023-2024 • Correo electrónico • Manual de procedimientos digitalizados • Resoluciones • Minutas de reuniones • Circulares • Comisión de la transformación • Buzón de sugerencia • Manual de responsabilidad social • Redes sociales 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Tenemos una matriz de riesgo donde analizamos y evaluamos los procesos y los riesgos. Se realizan análisis y evaluaciones de cada uno de ellos mediante auditoría interna, de la mano con el Departamento De Revisión y Análisis y el Departamento De Planificación y Desarrollo, se trabaja para que se cumplan las normas y los procedimientos internos garantizando los objetivos de la Institución, se tiene establecido un sistema documentado para la Valoración Y Administración De Riesgo (VAR), el cual es elaborado partiendo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se realizan socializaciones de todos estos procesos con el fin de que los colaboradores se involucren y</p>	

	<p>conozcan los procesos de la institución, gestión integral de riesgo, políticas, normas y procedimientos y cualquier cambio en el entorno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgo. • Planes de Acción. • Planes de evaluación. • PEI 2021-2024 • POAS • Manual de descripción de riesgo • Manual de funciones • Manual de responsabilidad social • Portal web • Portal de transparencia • Comisión NOBACI • Correo electrónico • Mesa de trabajo • Buzón de sugerencias • Resoluciones • Circulares • Minutas 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se ha identificado a los propietarios del proceso en la estructura documental y de forma estandarizada, se describen las responsabilidades de todas las áreas involucradas. El responsable del proceso tiene establecidas sus funciones, las mismas se encuentran sustentadas en los manuales de descripción de puestos, procedimientos, políticas de control interno, manual de cargos y funciones. Los dueños de cada proceso cuentan con la información y documentaciones de cada área archivadas y disponibles en el Departamento de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo.</p>	

	<p>Se realizan retroalimentación y actualizaciones con el objetivo de que haya mejor control y seguimiento del paso a paso de cada proceso, así como también contamos con un cuadro de suplencia para que las tareas asignadas en caso de no estar el responsable principal puedan tener una continuidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos. • Manual de Políticas. • Procesos y procedimientos. • Manual de responsabilidad social • Cuadro de suplencia • Normativas de control interno • Plan de capacitación • Correo electrónico • Mesa de trabajo • Reuniones y socializaciones • Portal web • Inducciones, cursos y talleres • Ley No.41-08 de Función Pública • Resoluciones • Circulares • Minutas 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se realizan los procesos según el manual de Procedimientos, el IAD se centra en métodos y formas que propongan cambios en la mejor manera de hacer las cosas, simplificando y en una mejora continua.</p> <p>Se realizan reingeniería de los procesos, se analizan los requisitos legales, leyes promulgadas, nos manejamos con el ciclo PDCA con miras a un fortalecimiento institucional y entendiendo que este se logra con la mejora</p>	

continua, se actualizan los manuales de las áreas misionales y de apoyo, incluimos nuestra base legal, la Ley de la Reforma Agraria Ley No.5879, Ley No. 200-4 sobre Libre Acceso de la Información Pública, Ley No.08-65 del Ministerio de Agricultura como Organismo Rector del Sector Agropecuario, entre otras normativas de estados que regulan los procesos de la institución.

Evidencia:

- Mapa de procesos.
- Manual de Políticas.
- Manual de Procesos
- Manual de responsabilidad social
- Cuadro de suplencia
- Normativas de control interno
- Plan de capacitación
- Correo electrónico
- Mesa de trabajo
- Reuniones y socializaciones
- Portal web
- Inducciones, cursos y talleres
- Ley No.41-08 de Función Pública
- Plan de mejora 2023-2024
- Guía CAF
- Ley de la Reforma Agraria No.5879
- Ley No. 200-4 sobre Libre Acceso de la Información Pública
- Ley No.08-65 del Ministerio de Agricultura
- Comisión de la transformación
- Resoluciones
- Circulares
- Minutas

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.

El IAD promueve la cultura de la innovación y optimización de los procesos incurriendo en buenas prácticas nacionales e internacionales (benchlearning/ benchmarking), realizamos intercambios de conocimientos, acuerdos, convenios, conferencias tanto nacional como internacional, visitas como la delegación oficial de la embajada dominicana en Japón, la gestión de cooperación para los proyectos del IAD, talleres en la sede en la FAO, intercambios productivos de conocimientos como son: firma de convenio entre el IAD y el Ministerio de la Juventud, firma de convenio entre el IAD y la federación Dominicana De Colonos Azucareros FEDOCA, firma de convenio entre el IAD y el Instituto tecnológico de LOYOLA entre otros, con el fin de que estos intercambios de conocimientos nos ayuden a promover la aplicación de políticas y desarrollo integral, sostenible de las familias agrarias.

Evidencia:

- Capacitación para la cultivación de la pera japonesa.
- PEI 2021-2024
- POAS
- Certificaciones de participantes
- Manual de políticas y procedimientos
- Informes plan de mejora 2023-2024
- Acuerdos y convenios
- Informes de auditorías internas
- Informe plan de mejora 2023-2024
- Redes sociales
- Portada institucional
- Conferencias nacionales e internacionales

	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos, talleres y capacitaciones • Lista de participantes • Publicaciones en redes sociales en benchmarking • Manuales de inducción • Plan de capacitación de Recursos Humanos • Fotos • Murales informativos • Circulares 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>El IAD ha estructurado un plan con la asesoría del MAP en la implementación de la simplificación de trámites en los procesos y procedimientos de los servicios ofrecidos. Fue incluida la elaboración de la segunda versión la Carta Compromiso al Ciudadano, emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>En colaboración con el Departamento de Recursos Humanos y planificación y Desarrollo se realizan acuerdos de desempeños de los colaboradores de las tareas asignadas, acuerdos sobre el nivel de los servicios y encuesta de satisfacción de los niveles del servicio ofrecidos por la institución, estos servicios comprometidos están contemplados en la Carta Compromiso Al Ciudadano esta mide los indicadores de gestión a partir de la revisión de los distintos niveles de satisfacción presentados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas y documentaciones. • PEI 2021-2024 • POAS • Carta compromiso al ciudadano • Encuesta de satisfacción ciudadana sobre la 	

	<p>calidad de los servicios públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía CAF • Informes Plan de mejora 2023-2024 • Brochure • Circulares • Mesa de trabajos • Socializaciones • Correo electrónico • Portal institucional • Página web • Redes sociales • Informe encuesta de satisfacción al ciudadano • Mural informativo • Formularios de encuesta • Levantamientos en las dependencias regionales 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la información y Comunicación está trabajando para la adquisición de servicios de BACKUPS, seguridad, contingencia y continuidad operativa el cual asegurará toda la información en caso de un incidente cibernético, esto está contemplado en el plan ante un desastre o catástrofe de TIC, los sistemas y proyectos implementados en la institución contarán con soportes licencias de equipo de ciberseguridad, software de respaldo de VEEAM BACKUPS.</p> <p>El IAD realiza procesos de respaldo (BACKUPS) mediante un cronograma de ejecución y retención de los mismos lo cual garantiza una recuperación de datos con una tolerancia no mayor de un mes de pérdida, pero dicho proceso no está contenido en una política expresa o</p>	

	<p>procedimiento el cual debe formar parte de lo contenido en el CONTI institucional, existe una política y en los procedimientos para distintos archivos desconcentrados atendiendo a lo contenido en la ley general de archivos, mas no en un archivo general del IAD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones A2/A3 • Normativas establecidas por la OPTIC • Informe plan de mejora De la TIC.2023-2024 • Calendario de BACKUP • Correos electrónicos • INTRANET • Portal Institucional • Certificaciones de ciberseguridad de técnicos de la TIC • Señalizaciones en los pasillos • Mural informativo • Cotizaciones y facturas de software 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución involucra a los ciudadanos clientes en el desarrollo de los estándares de calidad y los servicios brindados, en general se evalúa 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 arrojó un 96.09 %.</p> <p>La institución involucra a los</p>	

ciudadanos/clientes en la participación de mesas de trabajo, la elaboración e identificación de los planes de acción y el logro de los objetivos estratégicos, socializaciones y retroalimentación a los ciudadanos clientes a través de los servicios ofrecidos de la Carta Compromiso, a través del portal institucional se cargan todos los cambios realizados y se mantienen a los ciudadanos clientes informados sobre las mejoras realizadas.

La línea 311 para reclamaciones, denuncias y quejas vía correo electrónico:

quejasysugerenciass@iad.gob.do
denuncias@iad.gob.do
contacto@iad.gob.do

Oficina De Libre Acceso A La Información,
buzón físico y virtual: Ave. 27 de Febrero, Plaza
de la Bandera, Santo Domingo, República
Dominicana.

Tel.: (809) 620-6585

Evidencias:

- Encuesta de satisfacción e informe del Departamento de libre acceso a la información periodo Enero-junio 2023-2024.
- PEI 2021-2024
- Portal web
- Correo electrónico
- Buzón de sugerencia
- POAS
- Brochure

	<ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso • Informes encuesta de satisfacción ciudadana sobre calidad de los servicios • Reporte trimestral línea 311 • Mesas de trabajos • Reuniones, socializaciones, minutas y circulares. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El IAD busca eliminar que los ciudadanos clientes suministren las informaciones más de una vez al recibir un servicio, por eso nos apegamos a procesos ágiles e innovadores orientados siempre a la satisfacción del ciudadano cliente.</p> <p>Elaboramos planes, programas y proyectos encaminados al recibir un servicio de calidad mediante el portal institucional se pueden ir gestionando parte del servicio ofrecido, contamos con un personal capacitado para mejoras de los procesos ya que una gran parte de nuestros servicios son de manera presencial, pero en este proceso de transformación nos estamos esforzando para que el proceso aun siendo presencial el transmite dure menos tiempo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción e informe del Departamento de libre acceso a la información periodo Enero-junio 2023-2024. • PEI 2021-2024 • Portal web 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Buzón de sugerencia • POAS • Brochure • Carta compromiso • Informes encuesta de satisfacción ciudadana sobre calidad de los servicios • Reporte trimestral línea 311 • Mesas de trabajos • Reuniones, socializaciones, minutas y circulares. • Manual de inducción • Certificaciones • Div. de registro y control de beneficiarios • Formularios de encuestas • Registro de solicitud de beneficiarios. 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La Institución se aplica la diversidad y la gestión de género en la identificación y satisfacción de sus necesidades; se promueve una cultura de inclusión en el sector reformado se capacitan y se realizan talleres de mejoramientos de vida a las parceleras para que estas se empoderen y puedan realizar un trabajo con la misma calidad sin que existan discriminación, en el IAD no existe discriminación al ciudadano/cliente ni de sus colaboradores de sexo, raza, religión u otra condición en coordinación con la unidad de genero se promueve una cultura de igualdad y equidad entre hombres y mujeres vinculados al proceso de reforma agraria, garantizando sus derechos, se realiza un seguimiento y monitoreo de la inducción de las parceleras en tema relacionados</p>	

	<p>a técnicas de producción, productividad y tecnología.</p> <p>Evidencia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes. • listado de participantes e imagen. • Informe plan de mejora 2023-2024 • Comité de genero • Resoluciones • Minutas • Circulares • Encuesta de satisfacción • Redes sociales • Murales informativos • Plan de capacitación institucional • Portal web • PEI 2021-2024 	
<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, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Promovemos la accesibilidad a la organización en varios formatos como página web, murales, rueda de prensa, horario para denunciar 24 horas, acceso a los servicios dentro del sistema nacional de comercialización agropecuaria proporcionando una mejora continua y seguimiento a los productores agropecuarios, promovemos la accesibilidad en la institución en los aspectos de horarios de aperturas flexibles, documentos en papel y electrónicos, redes sociales, boletines estadísticos, proporcionamos información a través del portal institucional, se elaboran circulares y contamos con un buzón de quejas y sugerencias físicos y levantamos las actas de los buzones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones físicos de sugerencias • Actas de buzón de quejas y sugerencias 	

	<ul style="list-style-type: none"> • quejasysugerenciass@iad.gob.do • denuncias@iad.gob.do • contacto@iad.gob.do • Facebook. • Instagram. • Brochure 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Estandarización de los procesos de las diferentes áreas de acuerdo con los organismos de los que trabajamos.</p> <p>La institución participa en intercambios de conocimientos, tanto nacional como internacional en cada uno de sus encuentros tratamos de adquirir mejoras para los procesos agropecuarios; somos una institución del sector agropecuario y coordinamos acciones con diferentes entidades perteneciente a dicho sector como son: INESPRES, BAGRICOLA, MERCADOM, IDECOOP, FEDOCA, INDRHI, INAPA, Ministerio de obras públicas (MOP), Bienes nacionales y otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios con entidades nacionales e internacionales • PEI 2021-2024 • POAS • Plan de capacitación • Certificaciones 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Actas • Listado de participantes • Mural informativo • Redes sociales • Resoluciones • Imágenes fotográficas • Conferencias, socializaciones, reuniones, asambleas, visitas y congresos. • Informe plan de mejora 2023-2024 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Existe intercambio de datos con otras instituciones Externas, facilitando la presentación de servicios a grupos de interés y el intercambio de datos, lo hacemos a través del portal de transparencia, uso de intranet institucional, correo electrónico, sistema de atención ciudadana línea 311, sistemas para solicitudes de información, portal de compra y contrataciones, el SASP, SISMAP, Portal de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banco Agrícola. • INDHRI. • FEDA. • INESPRE. • Portal institucional • Captura de pantalla de compras y contrataciones • Captura de pantalla del portal de transparencia • Manual de responsabilidad social • Comisión de transformación • Comité de ética 	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se realizan mesas de trabajo con las diferentes Instituciones, proveedores de servicios y diferentes grupos de intereses, socializaciones, reuniones y diferentes tipos de comunicación, correo electrónico y escrita donde se tratan diferentes temas entorno a las mejoras continuas de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajos. • Convocatorias. • Lista de asistencia. • Actas de reuniones • minutas 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se crean comisiones para el seguimiento y control de procedimientos, carpetas compartidas para el seguimiento de las informaciones, se trabaja en sinergia con las diferentes áreas que tengan procesos comunes o que requieran su coordinación. Él IAD crea comisiones e incentiva a sus colaboradores y encargados Departamentales a contribuir en las mejoras de los procesos; se conforman comité internamente con el objetivo de validar, monitorear y dar seguimiento a los procesos interinstitucionales de carácter administrativo, legal, financiero, tecnológico, medioambiental, entre otros.</p> <p>En la actualidad tenemos comité y comisiones de: comisión de la transformación, comité de ética, comité de calidad, comité de compras y contrataciones, comité de seguridad y salud en el trabajo (SISTAP), comité de seguimiento a la NOBACI, comité de género, Comisión de Gestión Ambiental.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de comisiones. • mesas de trabajo. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones y minutas • Informes de gestión • Redes sociales • Intranet • Murales informativos 	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>Coordina actividades con diferentes entidades Gubernamentales, acuerdos y convenios que optimizan y facilitan los procesos con el intercambio de datos y servicios coordinando procedimientos y planes tanto en el sector público, privado y ONG como son acuerdos con INFOTEP del cual recibimos capacitación, Ministerio de la Juventud, INDOCAL, LOYOLA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con el Ministerio de agricultura. • INESPRES. • FEDA. • Acuerdos de cooperación • FEDOCA • SENASA • MOPC • Instituto Tecnológico LOYOLA • JICA • Banco Agrícola • Ministerio De La Juventud 	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Se evidencia la asociación en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con ministerio de agricultura. • INESPRES. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • FEDA. • Imágenes Fotográficas De Acuerdos • Redes Sociales • Murales Informativos • Convenios con las peras japonesas 	
--	---	--

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> <p>La institución muestra la información de las variables y la medición de la percepción de la institución a través de libre acceso a la información y el portal institucional y sus</p>	

sistemas de atención 311 ciudadanos.

Actividades	Cantidad
Manejo de desechos contaminantes.	5 jornadas
Enfoque al resultado de productividad.	79.6%
Colaboración y trabajo en equipo.	87.35%
Calidad de vida laboral.	80.53%
Liderazgo y participación.	87.35%

Evidencias:

- Clima laboral.
- Encuestas de Satisfacción.
- Informe de actividades realizada por el comité mixto.

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).

Los resultados de la encuesta se obtuvieron a través de dimensiones.

Actividades	Cantidad
Tangibles	82%
Fiabilidad	87%
. Capacidad de Respuesta	93%
seguridad	99%
Empatía	85%

Se realizan encuesta de satisfacción para medir la orientación del cliente hacia la atención.

Evidencia:

- Encuesta de satisfacción (esto es gestión).

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

En la actualidad los ciudadanos/clientes se están involucrando con el proceso de transformación que está llevando a cabo la institución para mejora.

Se ha creado una comisión para la iniciación del proceso de transformación a través sensibilizaciones.

El IAD es una institución del estado que brinda servicios al sector agropecuario de calidad y con responsabilidad social ya que los parceleros y su familia es el recurso que priorizamos los técnicos de las áreas sustantiva están integrado con los ciudadanos clientes para la búsqueda de solución a las problemáticas presentadas promovemos la inclusión y contamos con una unidad de género que fomentan la no discriminación ni de raza, ni de sexo, ni religión. Encuesta de satisfacción al ciudadano y la carta compromiso.

Actividades	Cantidad
Cantidad de trabajo	64.42%
Relación con los empleadores/ colegas/ ciudadanos clientes.	80.69%
Calidad y orientación al usuario	82.49%

Evidencia:

- Clima laboral.
- Encuestas de Satisfacción.

Informe de actividades realizada por el comité mixto.

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

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.

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.

Actividades	Cantidad
Promedios mensuales de solicitudes de los servicios.	483
Calidad promedio	80%
Materiales de información	78%
Apariencia de las instalaciones	76.7%
Apariencia de los empleados	86%
Confianza / Fiabilidad	86%
Capacidad de Respuesta/ Tiempo de Atención	86%

Evidencia:

- Clima laboral.
- Encuestas de Satisfacción.
- Informe de actividades realizada por el comité mixto.

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

Se realizo una encuesta de satisfacción donde arrojó con una puntuación 86%.

Actividades	Cantidad
Fiabilidad/ seguridad	87%
Calidad promedio	80%
Profesionalismo	88%
Confianza en calidad promedio	86%

Documento Externo
SGC-MAP

	Capacidad de Respuesta/ Tiempo de Atención	86%	
Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • https://iad.gob.do/transparencia/index.php. • Encuesta de satisfacción. • Acta de los buzones de sugerencias. 			

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																		
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Nuestro productos y servicios cuentan con alto estándares de confiabilidad y calidad tiene un alto de confianza.</p> <table border="1" data-bbox="743 683 1354 967"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Profesionalismo</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Horario de atención</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Atención</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Entrega</td> <td>78.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe y Resultado de Encuesta de Satisfacción. 	Actividades	Cantidad	Fiabilidad	87%	Seguridad	87%	Confianza	86%	Profesionalismo	88%	Horario de atención	84%	Capacidad de Respuesta	82%	Tiempo de Atención	86%	Tiempo de Entrega	78.2%	
Actividades	Cantidad																			
Fiabilidad	87%																			
Seguridad	87%																			
Confianza	86%																			
Profesionalismo	88%																			
Horario de atención	84%																			
Capacidad de Respuesta	82%																			
Tiempo de Atención	86%																			
Tiempo de Entrega	78.2%																			
<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>	<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 nose le cobra por el servicio y donde se le ofrece a la persona discapacitada los medios de acceso sin peligro de</p>																			

Documento Externo
SGC-MAP

accidente y tiene oportunidad de laboral en la institución.

Contamos con 4 rutas para que los colaboradores de una manera confortables y segura lleguen a sus hogares, rampas en las entradas, señalización.

Actividades	Cantidad
Horario de atención	84%
Tiempo de Entrega	78.2%
Cantidad de transporte para los empleados	6
Parqueo para discapacitado y embarazada	4
Ubicación	86%
Tiempo de Espera	82%
Capacidad de Respuesta	82%
Trato del personal	88%
Empatía	85%

Evidencias:

- Informe y Resultado de Encuesta de Satisfacción.

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).

La institución brinda a los ciudadanos cliente a los productos y servicios con altos estándares de calidad dentro de los que podemos mencionar:

- Dotación de pequeños predios a campesinos sin tierra con títulos provisionales y su posterior titulación definitiva.
- organización de los parceleros en asociaciones y cooperativas.
- asistencia técnica, agrícola, pecuaria y forestal, gestión de agroindustrias y financiamientos.

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.

El tiempo estimado es 15 días laborables en todas las modalidades a partir de inquietud.

Se ha creado una campaña de medioambiente a través del programa de reciclaje en la institución, como parte de un enfoque medioambiental.

Actividades	Cantidad
Identidad con la institución y valores	81%
Tiempo de Entrega de servicios solicitado	75%
Mejora y cambio	76%
Calidad de Vida Laboral/ Ambiente	80%
Calidad y Orientación a los usuarios	82%
Tiempo de Espera	82%
Capacidad de Respuesta	82%
Promedio mensual de solicitudes	483
Alcance	7 Departamento Regionales
Cantidades de Solicitudes Abierta sin Prologas de Enero-Junio	8
Cantidades de Solicitudes Junio	19
Solicitudes Respondida Sin Prologas.	41

Evidencias:

- Encuestas de satisfacción 2024.

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> Informe Enero-Junio OIA. Clima Laboral. 																																																
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<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> <table border="1" data-bbox="743 354 1331 630"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> <th>Hombre</th> <th>Mujer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cantidad de solicitudes y tiempo de respuestas.</td> <td></td> <td>30</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Equidad y genero</td> <td>54.62%</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="743 662 1367 922"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Edad</th> <th>Cantidad</th> <th>Hombre</th> <th>Mujer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sexo</td> <td>64+</td> <td>30%</td> <td>81%</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>56-65</td> <td>34%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>46-51</td> <td>21%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>36-45</td> <td>11%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>26-35</td> <td>4%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>18-25</td> <td>0%</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de Satisfaccion 2024. Clima Laboral. Informe Trimestral de la OIA. 	Actividades	Cantidad	Hombre	Mujer	Cantidad de solicitudes y tiempo de respuestas.		30	23	Equidad y genero	54.62%			Actividad	Edad	Cantidad	Hombre	Mujer	Sexo	64+	30%	81%	19%		56-65	34%				46-51	21%				36-45	11%				26-35	4%				18-25	0%			
Actividades	Cantidad	Hombre	Mujer																																														
Cantidad de solicitudes y tiempo de respuestas.		30	23																																														
Equidad y genero	54.62%																																																
Actividad	Edad	Cantidad	Hombre	Mujer																																													
Sexo	64+	30%	81%	19%																																													
	56-65	34%																																															
	46-51	21%																																															
	36-45	11%																																															
	26-35	4%																																															
	18-25	0%																																															
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<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, cursosy talleres de capacitación innovadores y otros.</p> <p>En el proceso de transformación con el eje de la</p>																																																

digitalización e inteligencia y transparencia, vamos avanzando tecnológicamente estamos en el proceso de la firma digital y existe asentamiento modelo que están utilizando drones de alta tecnología.

Actividades	Cantidad
Uso de tecnología	75.16%
Capacitaciones Especializada y Desarrollo	75.14%
Profesionalismo	88%
Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%

Evidencias:

- Encuestas de Satisfacción 2024.
- Clima Laboral.

6) Agilidad de la organización.

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.

Tenemos comprometido un tiempo de respuesta de 15 a 45 días laborables, después de emitida la denuncia o quejas y los servicios comprometidos.

Actividades	Cantidad
Capacidad de Respuesta	82%
Horario de Atención	84%
Tiempo de Entrega	78.2%
Tiempo de Atención	86%
Tiempo de Espera	82%

	<table border="1" data-bbox="743 99 1356 159"> <tr> <td>Promedio de Portal de Transparencia SAIP</td> <td>99.056%</td> </tr> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción. • Acta de apertura de buzón. • La línea 311. • https://iad.gob.do/transparencia/index.php. 	Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%													
Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%															
7) Digitalización en la organización.	<p>La institución está trabajando para alcanzar la digitalización a un 100%, en el proceso de transformación tenemos el eje 4 el futuro de la institución y del sector es la agricultura 4.0 y la digitalización de la producción. La georreferenciación, los archivos digitales únicos, los controles y acceso a la matriz de tierras y títulos es un proyecto nación.</p> <p>Hemos avanzado en el uso de la TIC, la implementación del gobierno electrónico y la firma digital cabe señalar que tenemos asentamientos en los cuales estamos utilizando drones para la producción.</p> <table border="1" data-bbox="743 1016 1356 1268"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Horario de Atención</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Entrega</td> <td>78.2%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Atención</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Espera</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Promedio de Portal de Transparencia SAIP</td> <td>99.056%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción 2024. 	Actividades	Cantidad	Capacidad de Respuesta	82%	Horario de Atención	84%	Tiempo de Entrega	78.2%	Tiempo de Atención	86%	Tiempo de Espera	82%	Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%	
Actividades	Cantidad															
Capacidad de Respuesta	82%															
Horario de Atención	84%															
Tiempo de Entrega	78.2%															
Tiempo de Atención	86%															
Tiempo de Espera	82%															
Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%															

	<ul style="list-style-type: none"> • Clima Laboral 2022. • PEI 2021-2024. • Plan de capacitación institucional. • Informe plan de mejora 2023-2024. 	
--	---	--

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
<p>I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Tiempo a la espera para tender 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>Tenemos establecido en la carta compromiso de 15 a 50 días laborables para que el ciudadano reciba el servicio solicitado. De no cumplir obtendrá la medida de subsanación, si en algún momento presentas insatisfacción por el incumplimiento del servicio recibido, como medida de subsanación el parcelero recibirá una comunicación a la firma del Director general ofreciéndole disculpas y explicándoles las causas del incumplimiento, en un plazo no mayor de 15 días laborables.</p>	

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Horario de Atención</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Entrega</td> <td>78.2%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Atención</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Espera</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Promedio de Portal de Transparencia SAIP</td> <td>99.056%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochure. • Encuestas de Satisfacción. • Acta de los Buzones de Sugerencias. • Encuestas de Clima Laboral. 	Actividades	Cantidad	Capacidad de Respuesta	82%	Horario de Atención	84%	Tiempo de Entrega	78.2%	Tiempo de Atención	86%	Tiempo de Espera	82%	Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%	
Actividades	Cantidad															
Capacidad de Respuesta	82%															
Horario de Atención	84%															
Tiempo de Entrega	78.2%															
Tiempo de Atención	86%															
Tiempo de Espera	82%															
Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%															
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La institución durante el periodo enero-marzo 2024 no ha recibido reportes de quejas y sugerencias por parte del ciudadano/clientes, estamos a la espera del último reporte de abril-junio 2024 del departamento de libre acceso a la información, los cuales en diferentes socializaciones, mesa de trabajo y reuniones con el comité de calidad nos han manifestado todos los aspectos concernientes al manejo de esta línea 311, quejas recibidas, acciones correctivas todo el cumplimiento a la ley 200-04 de libre acceso a la información pública.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quejas y Sugerencia</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Respondida con Prorroga</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Abiertas</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Abierta con Prorroga</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Respondida sin Prorroga</td> <td>41</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de portal. 	Actividades	Cantidad	Quejas y Sugerencia	60	Respondida con Prorroga	10	Abiertas	8	Abierta con Prorroga	1	Respondida sin Prorroga	41			
Actividades	Cantidad															
Quejas y Sugerencia	60															
Respondida con Prorroga	10															
Abiertas	8															
Abierta con Prorroga	1															
Respondida sin Prorroga	41															

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción. • Correo de quejas y sugerencias. • https://iad.gob.do/transparencia/index.php/acceso-al-311. • Actas de buzones de quejas y sugerencias. 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La medida de evaluación fue realizada por encuesta el cual se obtuvo los resultados y se tomó los estándares obtenidos un resultado 94% en los servicios ofrecidos a los ciudadanos/ clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de carta compromiso. • Encuestas. • Portal web. 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<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"> • Certificación de Asentado Legal: 50 días laborables y 90%. • Certificado de Asentado Provisional: 15 días laborables y 90%. • Capacitación de parceleros y sus Familias: 19 días y 86%. <p>El IAD asumió y cumplió todos los requisitos para la aprobación de la primera versión de la carta compromiso al ciudadano 2019-2021, en este proceso de transformación queremos continuar la calidad de los servicios ofrecido a la ciudadano en esa ocasión obtuvimos un 94%, y en la actualidad a que hemos presentado inconveniente para la segunda versión estamos trabajando ya a la espera de lo que arrojo última encuesta realizadas, donde</p>	

	<p>se comprometerá aparte de los servicio mencionado anteriormente, la asistencia técnicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentaciones, • Carta compromiso al ciudadano 20219-2021 • Informes. • PEI 2021-2024. • Acata de apertura de los buzones de sugerencias. • Correo electrónico. • Página web. • Redes sociales. • Comité de calidad. • Mesa de trabajo. • Lista de participantes. • Informe plan de mejora 2023-2024. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos 7 canales de información y Comunicación, tenemos unos diferentes tipos de medios a través de los cuales los ciudadanos/clientes, pueden expresar sus necesidades, quejas y sugerencias, nuestro propósito será siempre brindar servicios de calidad en menor tiempo comprometido en la eficiencia y eficacia como está respaldada en nuestra carta compromiso al ciudadano.</p> <p>En este proceso de transformación cabe destacar que la institución ha incrementado el manejo y uso de las redes sociales en comparación a periodos anteriores, contamos con:</p>	

Actividades	Cantidad
Comunicación	78.71%
Calidad y orientación a los usuarios	82.49%
Uso de tecnología	75.16%
Redes Sociales	7
Material de Informacion	78%
Capacidad de Respuesta	82%
Información proporcionada	82.4%
Correos Electrónicos	48
Correo Certificados	2
Personal	10
Página web	1

Evidencia:

- <https://iad.gob.do/transparencia/index.php>.
- Facebook.
- Instagram.
- Twitter.
- YouTube.
- Portal web 311 de trasparencia.
- Correo electrónico.
- WhatsApp.
- Informe de las redes sociales.

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

Toda información requerida por los ciudadanos/clientes es servida a la mayor brevedad posible con precisión y calidad, laboramos de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de las tardes para los diferentes departamentos que compones la institución, pero, contamos proceso y servicios virtuales como son los solicitados a través de la línea 311 atención ciudadana el cual funciona 24 horas. Por la naturaleza de los servicios que ofrecemos tiene que ser presencial y lo mismo: certificado de los titulo provisional, certificado de asentado legal, capacitación a los parceleros y su familia, con

exactitud de tiempo para responder de 15 días laborables.

Actividades	Cantidad
Capacidad de Respuesta	82%
Horario de Atención	84%
Tiempo de Entrega	78.2%
Tiempo de Atención	86%
Tiempo de Espera	82%
Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%

Evidencia:

- Certificación que se le entrega al ciudadano/cliente dentro de los servicios ofrecidos.
- Línea 311.
- Informe Departamento de libre acceso a la información.
- Encuestas de Satisfacción.

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.

Dentro de los servicios y producto que brinda la institución se plantea objetivos generales y específico, Toda información requerida por los ciudadanos/clientes es servida a la mayor brevedad posible con precisión y calidad, laboramos de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de las tardes para los diferentes departamentos que compones la institución, pero, contamos proceso y servicios virtuales como son los solicitados a través de la línea 311 atención ciudadana el cual funciona 24 horas.

Toda la información requerida por el ciudadano/clientes es suministrada la mayor brevedad posible con eficiencia y calidad.

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Horario de Atención</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Entrega</td> <td>78.2%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Atención</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Espera</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Promedio de Portal de Transparencia SAIP</td> <td>99.056%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación que se le entrega al ciudadano/cliente dentro de los servicios ofrecidos. • Departamento de libre acceso a la información. • Clima Laboral. • Encuesta de Satisfacción. 	Actividades	Cantidad	Capacidad de Respuesta	82%	Horario de Atención	84%	Tiempo de Entrega	78.2%	Tiempo de Atención	86%	Tiempo de Espera	82%	Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%	
Actividades	Cantidad															
Capacidad de Respuesta	82%															
Horario de Atención	84%															
Tiempo de Entrega	78.2%															
Tiempo de Atención	86%															
Tiempo de Espera	82%															
Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%															
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>En nuestro portal de transparencia contamos con toda la requerida al ciudadano disponibles en un 100%.</p> <p>Los ciudadanos clientes y los colaboradores tienen acceso a consultar las informaciones, servicios y proceso interno y actualidad a través del portal, line telefónica tanto por la sede central y su dependencia y a través de la OIA todas las documentaciones del IAD en formato electrónico, tales como plan de compra, PEI, POA, quejas y sugerencias, presupuesto, recursos humanos, entre otros.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Horario de Atención</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Entrega</td> <td>78.2%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Atención</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table>	Actividades	Cantidad	Capacidad de Respuesta	82%	Horario de Atención	84%	Tiempo de Entrega	78.2%	Tiempo de Atención	86%					
Actividades	Cantidad															
Capacidad de Respuesta	82%															
Horario de Atención	84%															
Tiempo de Entrega	78.2%															
Tiempo de Atención	86%															

Tiempo de Espera	82%
Promedio de Portal de Transparencia SAIP	99.056%
Solicitud Respondida Con Prorroga	41
Solicitud Respondida sin Prorroga	10
La Línea 311 Portal web.	03

Evidencia:

- Certificación que se le entrega al ciudadano/cliente dentro de los servicios ofrecidos.
- Departamento de libre acceso a la información.
- Clima Laboral.
- Encuesta de Satisfacción.

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).

Contamos con un horario 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de las tardes para los diferentes departamentos que componen la institución, pero, contamos proceso y servicios virtuales como son los solicitados a través de la línea 311 atención ciudadana el cual funciona 24 horas.

Actividades	Cantidad
Capacidad de Respuesta	82%
Horario de Atención	84%
Tiempo de Entrega	78.2%
Tiempo de Atención	86%
Tiempo de Espera	82%

Evidencia:

- Horario en que labora la institución.
- <https://iad.gob.do/transparencia/>
- Carta compromiso al ciudadano.
- Encuestas de satisfacción.

6) Tiempo de espera.

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.

Actividades	Cantidad
Capacidad de Respuesta	82%
Horario de Atención	84%
Tiempo de Entrega	78.2%
Tiempo de Atención	86%
Tiempo de Espera	82%

Evidencias:

- Certificación que se le entrega al ciudadano/cliente dentro de los servicios ofrecidos.
- Departamento de libre acceso a la información.
- Clima Laboral.
- Encuesta de Satisfacción.

7) Tiempo para prestar el servicio.

Por la naturaleza de los servicios que ofrecemos tiene que ser presencial y lo mismo: certificado de los títulos provisionales, certificado de asentado legal, capacitación a los parceleros y su familia, con exactitud de tiempo para responder de 15 días laborables.

Actividades	Cantidad
Tiempo de Entrega	78.2%
Tiempo de Atención	86%
Tiempo de Espera	82%

Evidencias:

- <https://iad.gob.do/transparencia/>
- Carta compromiso al ciudadano clientes.

	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción. 	
8) Costo de los servicios.	<p>Todos los servicios que ofrece la institución son libres de costo lo mismo está comprometido en la carta compromiso sin costo de emisión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Libre de Costo. https://iad.gob.do/transparencia/ Carta compromiso al ciudadano clientes. 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Todas las informaciones requeridas por nuestros ciudadanos/clientes están disponible 100% con los departamentos que la ofrecen, están disponible a los colaboradores y ciudadano cliente de manera digital y están disponible en papel en caso de que requiera la información solicitada a través de la línea telefónicas y de manera presencial, siempre tenemos actualizado todo el informe institucional de todas las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de información de servicios. Carta compromiso al ciudadano. Encuestas de satisfacción. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	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>Se evidencia a través de la encuesta de satisfacción de los servicios de capacitación y los buzones de quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>El IAD ha gestionado acuerdo, convenios y alianza para dar respuesta a los intereses de los grupos de interés sobre todo en el sector agropecuario, campaña de comercialización, salud ambiental, equidad de género, seguridad laboral, responsabilidad social, capacitaciones, medio ambiente y otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de quejas. • Reclamos y sugerencias. • Organigrama institucional. • Manual de responsabilidad social. • Redes sociales. • Acuerdo y convenios firmado. • Plan de capacitación. • PEI. 2021-2024 											
<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> <table border="1" data-bbox="743 1232 1335 1388"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quejas y Sugerencias de Enero-Junio</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Acciones implementadas</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Con Prorroga</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Pendiente de Respuesta dentro del</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Actividades	Cantidad	Quejas y Sugerencias de Enero-Junio	60	Acciones implementadas	40	Con Prorroga	11	Pendiente de Respuesta dentro del	1	
Actividades	Cantidad											
Quejas y Sugerencias de Enero-Junio	60											
Acciones implementadas	40											
Con Prorroga	11											
Pendiente de Respuesta dentro del	1											

	<table border="1" data-bbox="743 99 1339 164"> <tr> <td data-bbox="743 99 1157 131">Plazo 15 días</td> <td data-bbox="1157 99 1339 131"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="743 131 1157 164">Abierta sin Prorroga</td> <td data-bbox="1157 131 1339 164">8</td> </tr> </table> <p data-bbox="743 204 898 237">Evidencia:</p> <ul data-bbox="806 245 1255 342" style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano. • Informe de la OIA 2024. • Encuestas de Satisfacción. 	Plazo 15 días		Abierta sin Prorroga	8	
Plazo 15 días						
Abierta sin Prorroga	8					
<p data-bbox="88 380 730 488">3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p data-bbox="730 380 1367 565">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, el portal institucional con el propósito de mejorar la calidad de los servicios, vía telefónica 809-620-6585.</p> <p data-bbox="730 605 898 638">Evidencia:</p> <ul data-bbox="806 678 1346 1101" style="list-style-type: none"> • Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), Correos, página web. • https://iad.gob.do/transparencia/index.php. • Certificado y fotos de cursos internacionales. • Formularios de quejas. • https://iad.gob.do/transparencia/ • Carta compromiso al ciudadano. • Acta de los buzones y sugerencias. • Murales informativos. 					
<p data-bbox="88 1133 730 1317">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 data-bbox="730 1133 1367 1252">La aplicación de la Ley 55-97 que favorece a la mujer para que sea copropietaria de la parcela que hoy denominamos Unidad Familiar, no hay discriminación a los ciudadanos/clientes.</p> <p data-bbox="730 1292 1367 1365">A través de la unidad de genero nos hemos esforzado y tenemos como metas capacitar a las parceleras y</p>					

brindarle talleres de empoderamiento, en el IAD no existe discriminación de género ni de ETNIA y alineando a la estrategia de desarrollo y las metas presidenciales aplicamos el cumplimiento sin diversidad de población.

Actividades	Cantidad
Equidad de Genero	54.60%
Mujer en el Sector Reformado	19%
Hombre en el Sector Reformado	81%

Evidencias:

- Encuesta de satisfacción.
- Informe de la OIA 2024.
- Clima laboral.

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.

Nuestro alcance es de un 100% hemos logrado un cumplimiento de revisión 80 a 90% de sus necesidades.

En este proceso de transformación de la mano del eje 3 gestión de conocimiento y el eje 5 identidad y cambio cultura, dentro nuestra visión y misión tratamos de que sea fortalecida la cultura de innovación y ejecución de las actividades de la mano con el departamento de planificación y desarrollo los intercambios de conocimiento y enfocado en planes, programas y proyectos que fomente la capacitación técnica.

Actividades	Cantidad
Equidad de Genero	54.60%
Mujer en el Sector Reformado	19%

	<table border="1" data-bbox="766 99 1297 175"> <tr> <td>Hombre en el Sector Reformado</td> <td>81%</td> </tr> </table> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción. • Clima Laboral. 	Hombre en el Sector Reformado	81%	
Hombre en el Sector Reformado	81%			

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora														
<p>I) 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 2024 se detalla a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="821 764 1276 1040"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Puntuación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>97.77%</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>93.34%</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>99.34%</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>99.78%</td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>Pendiente</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cabe destacar que están pendiente el mes de mayo y junio 2024, pero tenemos un promedio general de la participación ciudadana en los productos y servicios en nuestro portal de transparencia de un 99.05 %.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://iad.gob.do/transparencia/index.p 	Mes	Puntuación	Enero	97.77%	Febrero	93.34%	Marzo	99.34%	Abril	99.78%	Mayo	Pendiente	Junio	Pendiente	
Mes	Puntuación															
Enero	97.77%															
Febrero	93.34%															
Marzo	99.34%															
Abril	99.78%															
Mayo	Pendiente															
Junio	Pendiente															

[hp.](#)

- Informe período Enero-junio 2024 suscrito por el Enc. del Depto. de Acceso a la información Pública.

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.

Contamos con un portal de transparencia, en el semestre enero-junio 2024, 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.

Tiempo de información	Cantidad
Compras y contrataciones	03
Declaraciones juradas	02
Finanzas	02
Nomina	03
Jubilaciones	01
Proyectos	01
Servicios	04
Otros	44

Actividades	Cantidad
Fiabilidad y seguridad	86%
Capacidad de respuesta	82%
Información proporcionada	82.04%
Evaluación al servicio	85%

Evidencia:

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • https://iad.gob.do/transparencia/index.php • Informe período Enero-junio 2024 suscrito por el Enc. del Depto. de Acceso a la información Pública • Encuesta de satisfacción 	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se 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 2024 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"> • 43 encuestas enviadas • 7 encuestas contestadas <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</p>	

	<p>cumplimiento a la Ley 200-04 de Libre Acceso a la información Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://iad.gob.do/transparencia/index.php. • Informe período Enero-junio 2023 • suscrito por el Enc. del Depto. de Acceso a la información Pública 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • circular de involucrar a los empleados a participar de los resultado, fotos e informes. • PEI 2021-2024. • POA • Charlas. • Socialización. • Redes sociales. • Portal web. 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<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</p>	

estratégico institucional (misión, visión y valores).

Actividades	Cantidad
Capacitación especializada y desarrollo	75.14%
Mejora y cambio	76.01%
Relación con los empleados, colegas o colaborador	80.69%
Materiales de información	78%
Confianza	86%
Profesionalismo	88%

Evidencias:

- Encuesta de Satisfacción
- Clima laboral
- PEI.
- PAO

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

En los últimos años la institución ha presentado, Austeridad y Combate a la Corrupción - 86.03%, Identificación con la Institución y Valores - 86.39%.

Para nosotros de evitar importancia el comportamiento ético de los colaboradores y la integridad, contamos con comité de ética que recientemente hemos recibido capacitaciones, charlas y talleres con el objetivo de fomentar una conciencia de comportamiento ético en los colaboradores de la institución tanto interno y externo.

Actividades	Cantidad
-------------	----------

Documento Externo
SGC-MAP

Mejora y cambio	76.01%
Comunicación	78.71%
Identidad con la institución y los valores	81.37%
Autoridad y combate a la corrupción	81%

Evidencias:

- Informe Encuesta de Clima Organizacional.
- Código de ética.
- Comisión de ética.
- Portal web.
- Clima laboral.
- Redes sociales.

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

La institución cuenta con un procedimiento de consulta y aclaración de proceso e inconveniente en las funciones.

En la actualidad tenemos 81% de la encuesta de clima laboral, Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral.

Actividades	Cantidad
Impacto en la encuesta de satisfaccion	69.78%
Enfoque de resultado y productividad	79.06%
Calidad de vida laboral	80.73%
Información proporcionada	82.04%
Encuesta de satisfacción	86%

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Clima Laboral. • Encuesta de clima laboral. • El portal web. • Las actas de buzones de quejas y sugerencias. 													
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la actualidad tenemos 81% de la encuesta de clima laboral, 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> <table border="1" data-bbox="800 537 1329 802"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad y orientación al usuario</td> <td>82.49%</td> </tr> <tr> <td>Calidad de la vida laboral</td> <td>80.53%</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Profesionalismo</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta clima laboral correspondiente al año 2022. • Procedimiento y formularios elaborados. • Resoluciones y circular divulgada. 	Actividades	Cantidad	Calidad y orientación al usuario	82.49%	Calidad de la vida laboral	80.53%	Confianza	86%	Profesionalismo	88%	Empatía	85%	
Actividades	Cantidad													
Calidad y orientación al usuario	82.49%													
Calidad de la vida laboral	80.53%													
Confianza	86%													
Profesionalismo	88%													
Empatía	85%													
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En la actualidad tenemos 81% de la encuesta de clima laboral, 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</p>													

diferentes mesas de trabajo y el Comisionado del cambio.

Actividades	Cantidad
Mejora y cambio	76.01%
Calidad de vida laboral	80.53%
Colaboración y trabajo en equipo	84.19%
Identidad con la institución y los valores	81.37%
Beneficios	56.88%

Evidencia:

- Mesas de trabajos y clima laboral.
- Informes.
- Plan de mejora 2023-2024 del tic.
- Certificaciones NORDO A2 y A3.
- Intranet.
- Redes sociales.
- Comisión de la transformación.
- Encuesta de Satisfacción
- Clima laboral

8) El impacto de la digitalización en la organización.

Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: En el año 2023 Uso de herramientas tecnológicas 84%.

En la actualidad la institución está revolucionando el impacto en la digitalización en colaboración con la TIC se han adquirido software, servicios de back up de seguridad, servidores de respaldo y nos encontramos en la etapa final de tener firma digital, la institución realiza socializaciones informando al grupo de interés tales avances dañándole vida al eje 4 digitalización y la transparencia.

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta de Clima Labora. • Redes sociales. • Acuerdo firmado. • Certificaciones. • Listado de participantes. • Murales informativos. • Encuesta de clima laboral 	
9) La agilidad de la organización.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2023 Normativa y Proceso 83.03%, estableciendo un tiempo de respuesta al ciudadano clientes con 15 días avilés después de ser emitidas, en nuestro portal de transparencia es de 24 horas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima Organizacional. • Portal web. • Acta de queja y sugerencias. • Carta compromiso. • Buzón de queja y sugerencias. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora						
Opinión del personal respecto a:								
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Liderazgo y Participación</td> <td>87.35%</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad y Recursos</td> <td>65.21%</td> </tr> </tbody> </table>	Actividades	Cantidad	Liderazgo y Participación	87.35%	Disponibilidad y Recursos	65.21%	
Actividades	Cantidad							
Liderazgo y Participación	87.35%							
Disponibilidad y Recursos	65.21%							

Documento Externo
SGC-MAP

<p>organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<table border="1" data-bbox="800 99 1329 321"> <tr> <td>Comunicación</td> <td>78.71%.</td> </tr> <tr> <td>Relación con los Empleados/Colegas/Colaboradores</td> <td>80.69%</td> </tr> <tr> <td>Enfoque a Resultados y Productividad</td> <td>79.6%</td> </tr> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional. 	Comunicación	78.71%.	Relación con los Empleados/Colegas/Colaboradores	80.69%	Enfoque a Resultados y Productividad	79.6%	
Comunicación	78.71%.							
Relación con los Empleados/Colegas/Colaboradores	80.69%							
Enfoque a Resultados y Productividad	79.6%							
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2023 Normativa y Proceso 73.6% y en conjunto de todos los procesos de la institución la encuesta arrojó un total de 84%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Encuesta de Clima Organizacional. 							
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>100% de los colaboradores se evalúa mediante acuerdo de desempeño, evaluados y monitoreado por supervisores de inmediato envase a las tareas asignadas y el cumplimiento de la misma.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acuerdos de desempeño. 							
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se ha ejecutado el plan de capacitación alcanzo un 100% con intercambio de conocimiento nueva forma de aprendizaje, promoviendo una cultura innovadora en el sector agropecuario en una institución de transformación en el instituto rural. Los ejes de transformación dentro de los 5 ejes 3 es</p>							

	<p>la gestión de conocimiento fomentando nueva competencia e innovaciones, capacidades e intercambio y nuevo manera de hacer las cosas, gestionando acuerdo, adquiriendo recursos innovadores esto se a logrado con el trabajo y esfuerzo de todas áreas como son: la TIC, RRHH, Planificación, Desarrollo social y demás áreas misionales y de apoyo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del plan de capacitación. • Comisión de transformación. • Acuerdo firmado. • Redes sociales. • PEI 2021-2024. • POAs. • Redes Sociales • Página Web • Listado de Participantes 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Comunicación interna en la medición de clima laboral arrojo 78.71 % Utilizamos correo institucional, intranet, documentaciones internas, circulares, oficios y otros a través de la sección de correspondencia, hemos mejorado e incrementado el recurso de las redes sociales, y campañas de socializaciones internas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral. • Encuestas de satisfacción. • Informes trimestrales. 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En el IAD, reconocemos que nuestros servidores públicos son el activo más valioso de nuestra organización. Su dedicación, compromiso y esfuerzo son fundamentales para el logro de</p>	

	<p>nuestra misión institucional y el servicio a la comunidad que servimos. Como parte de nuestro compromiso con el bienestar y la satisfacción de nuestros servidores.</p> <p>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 reconocimiento individual a servidores, así como también reconocimientos al personal en antigua en la institución, Motivamos a la realización de acciones positivas con mensajes inspiradores, también disponemos de un espacio para presentar los nuevos colaboradores, quienes se sienten acogidos. Igualmente, procurando el desarrollo de los servidores, publicamos las plazas vacantes por concursos, divulgada en el portal del Ministerio de Administración Pública, tanto del IAD como de otras instituciones, a fin de que las personas con las competencias puedan aplicar y crecer profesionalmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño por factores. • Clima laboral. • Redes sociales. • Mural informativo. • Lista de participantes. • Certificaciones. 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<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</p>	

	<p>diferentes mesas de trabajo y el Comisionado del cambio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajos. • Encuesta de Clima del año 2022. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora										
Opinión del personal respecto a:												
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad de vida laboral</td> <td>80.53%</td> </tr> <tr> <td>Colaboración y trabajo en equipo</td> <td>84.19%</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo y participación</td> <td>85.13%</td> </tr> <tr> <td>Beneficios</td> <td>56.88%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Clima. • Organizacional. 	Actividades	Cantidad	Calidad de vida laboral	80.53%	Colaboración y trabajo en equipo	84.19%	Liderazgo y participación	85.13%	Beneficios	56.88%	
Actividades	Cantidad											
Calidad de vida laboral	80.53%											
Colaboración y trabajo en equipo	84.19%											
Liderazgo y participación	85.13%											
Beneficios	56.88%											
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%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe. • Encuesta de Clima Organizacional. 											
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 dependencias 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> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios, • Fotos, • Informe y Asistencias. • Informe de clima laboral. 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>La institución en colaboración con el departamento administrativo en servicios generales, están haciendo reforzamiento y adecuaciones de las instalaciones, tanto en la sede central como en la dependencia regionales para fines de garantizar condiciones adecuadas de trabajo.</p> <p>La encuesta de clima de laboral arrojo calidad de vida laboral un 80.53%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes. • Fotos. • Encuesta de clima laboral. • Informe plan de mejora 2023-2024. • Redes sociales. • Página web. 	

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
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

Opinión del personal respecto a:		
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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de empleados de carrera,informe de encuesta de clima laboral. • Publicación de los concursos en los murales. 	
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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima del año 2022. 	
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 2023 a un total del 80%.</p> <p>Un 75 % de los empleados de la institución consideran que la formación y el desarrollo tiene acceso y calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del plan de capacitación, encuesta clima laboral 2022. 	

--	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Durante el periodo establecido, el nivel de absentismo es el de 7%. Durante el periodo hubo un índice 3.72% de Rotación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes. • Encuesta laboral. 	
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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral. • Correosmasivos internos. • Control de actividades de capacitación. 	
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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción de personal y documentaciones. 	
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% En el IAD, reconocemos que nuestros servidores públicos</p>	

	<p>son el activo más valioso de nuestra organización. Su dedicación, compromiso y esfuerzo son fundamentales para el logro de nuestra misión institucional y el servicio a la comunidad que servimos. Como parte de nuestro compromiso con el bienestar y la satisfacción de nuestros servidores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral. • Informe de plan de mejora 2023-2024. • Se realizan charlas sobre mejoramiento de vida. • Convocatorias, listado de participantes. • Encuesta de clima laboral. 							
<p>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>	<p>En el periodo enero-junio 2024 el sistema 311 De atención ciudadana ha 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 1</p> <table border="1" data-bbox="850 979 1249 1109"> <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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes del Departamento de Libre Acceso a la información. 	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)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>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 deDesempeño. Medido con resultado de un 85%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones por Desempeño. • Acuerdos de Desempeño. 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>La Encuesta de clima labora arrojo que el 75 % de los empleados consideran el uso eficiente de las herramientas digitales de información y comunicación.</p>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral. 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>El reconocimiento laboral en la encuesta arrojo un 72.59%, se realizan acciones motivacionales para reconocer el trabajo individual y equipo.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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.	La institución con su política de responsabilidad social tiene como propósito principal asegurar el cumplimiento de compromiso social contenido en su misión institucional con el mejoramiento de la calidad de vida de los parceleros/parceleras y sus familias, tal cual lo establece nuestro manual de políticas y responsabilidad social institucional. Actualmente en colaboración con el departamento de desarrollo social estamos realizando charlas de mejoramiento de vida, jornadas de salud, con el apoyo de senasa, taller, charlas y capacitaciones, asistencias técnicas, eventos deportivos donde le damos participación a los colaboradores e integración en actividades creativa y deportiva un espacio solicitado especialmente para tales fines (ministerio de defensa). Actividades como: domino, volibol, softbol, tenis,	

pin pon, entre otros. Estas actividades se iniciaron en este periodo enero- junio 2024 la misma se llevan a cabo todos los viernes a partir de las 2:00 tardes, así como también apoyamos actividades culturales y sociales básicamente efectuadas en la dependencia regionales.

Actividades	Cantidad
Charlas	8
Ferias	4
Deportivos	3

Evidencias:

- Circulares.
- Talleres.
- Charlas.
- Plan de capacitación.

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.).

El IAD dando cumplimiento a la Ley No. 5879 de reforma agraria y cuya finalidad es ejecutar programa de reforma agraria en toda la geografía nacional, a través de captación y distribución a los campesinos la razón y constitución del IAD nos lleva a dar cumplimiento al desarrollo de sus funciones y mantener la reputación de la institución como contribuyente en la sociedad y grupo de interés impactando en la vida de lo mismo.

Desarrollamos, planes, programas y proyecto con fines de mejorar las condiciones de la vida del campo con el objetivo sostenible para la transformar la estructura y producción agraria, utilizando innovación y tecnología y gestionando el conocimiento sin discriminación y sin igualdad de género y comprometido con el medio

	<p>ambiente.</p> <p>Cabe destacar que tenemos una comisión de medio ambiente y las 3 R. y que ya iniciamos adquiriendo compras de producto bio degradables.</p> <table border="1" data-bbox="800 337 1329 488"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vasos biodegradables de diferentes números</td> <td>240 cajas</td> </tr> <tr> <td>Pitos y chalecos</td> <td>10 cajas</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe plan de mejora 2024, departamento administrativo. 	Actividades	Cantidad	Vasos biodegradables de diferentes números	240 cajas	Pitos y chalecos	10 cajas	
Actividades	Cantidad							
Vasos biodegradables de diferentes números	240 cajas							
Pitos y chalecos	10 cajas							
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La institución tiene acuerdo interés institucionales la cuales van dirigidas a las necesidades especiales del ciudadano/clientes, es el caso más cercano nuestro compañero de edificio INESPRES con lo que aparte de compartir las instalaciones tenemos acuerdo de comercialización a través de su cosecha, lo cual se han comprometido con la comercialización de los productos agropecuario que nosotros suministramos ya esto van dirigido a todos públicos con necesidades especiales y desventaja.</p> <p>Los jueves recibimos un camión con productos de la canasta familiar a bajo precio los colaboradores de nuestra institución son beneficiado y nosotros le damos prioridad de adquirir su compra a los más envejecientes, embarazada y discapacidad.</p>							

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de actividades. • Correos electrónicos. • Circulares. • Redes sociales. • PEI 2021-2024 • Murales informativos. • Informe plan de mejora 2023-2024. 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Se 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.</p> <p>El IAD considera que el impacto en el desarrollo económico de la comunidad agraria va de la mano con su capacitación apoyo en la distribución de tierra equitativamente y la asistencia técnica granizándole un desarrollo social sostenibles, actualmente inmenso de un proceso de transformación y cambio asumiendo nuevo retos y desafío enfocada a las diferentes necesidades de la familia agraria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes. • Informes. • Fotos. • Correo electrónico. • Invitación a: charlas, conferencia y capacitaciones. • Redes sociales. • Murales informativos. • Asociaciones y cooperativa. 	

<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>Contamos con una comisión de ética integrada para garantizar y dar seguimiento a normativas comportamiento ético y su impacto en la institución se realizan charlas y diferentes actividades fomentando a los colaboradores la cultura de transparencia de integridad y honestidad dando entender y apegado a la Ley NO. 41-08 de función pública, ya que la administración pública está cambiando.</p> <p>El portal de transparencia, la línea de atención ciudadana 311, el sistema de intención integrado SGII, para la compra y contrataciones y el decreto 31-21 que crea el programa de cumplimiento regulatorio de la contratación pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Redes sociales. • PEI 2021-2024. • Línea 311. • Sistema de gestión integrada SGI. • Informe plan de mejora 2023-2024. • Mural informativo. • Acta de comité de ética. • Acta del buzón de queja y sugerencia. 	
<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 Las3R, 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. La misma le da</p>	

	<p>seguimiento la sostenibilidad medio ambiental en la institución realizando campaña a través de los murales y redes sociales de control del uso de agua, uso adecuado de los desechos (tenemos contenedores con sus clasificaciones), reutilización de hoja impresa o escrita y uso eficiente de los recursos, ahorro de energía y apagar los equipos a concluir con la jornada laboral y materiales de protección suministrado en caso de cambio climático.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicados. • murales. • Espacios parareciclar. • Fotos. • Resoluciones. • Comisión de la 3R. • Plan de protección del medio ambiente. • Campañas medio ambientales. • Plan de mejora 2023-2024. • Manual de responsabilidad social. • Portal web. • Lista de participantes. • Socializaciones y campaña de concientización 	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Recientemente el nivel de satisfacción en la persona encuesta incremento, mostrando un servicio más ágil, la institución ha firmado acuerdo con instituciones con el objetivo de capacitar a lo colaborados o servidores públicos para seguir brindado servicio de calidad y respeto para lo ciudadano cliente.</p>	

	<p>Técnico de la Tic recibieron certificaciones NORDOM A2, A3, portal de transparencia y la línea 311 la conformación del comité de ética cuyo fin y propósito de su creación siempre será fomenta, promover y monitorear, el cumplimiento de la buenas practica y valores éticos en la gestión institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción. • Acta de comité. • Acta de buzones y sugerencia. • Firma de acuerdo. • Murales informativos. • comité de ética. • Resoluciones. • Circular y memorando. • Portal web. • https://iad.gob.do/transparencia/ 	
--	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) 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>	<p>Contamos con una comisión de gestión ambiental que se encarga del cumplimiento de las normas medioambientales ambientales, cumpliendo con el propósito de concientizar a los colaboradores y ciudadano cliente al numeroso beneficio que genera en contribuir con el medio ambiente ventaja de reciclaje, disminución de volumen de basura e higiene y salud, ruido, molestia y suministro de agua, ahorro de energía, electricidad y gas.</p> <p>Comité de salud y seguridad (SISTAP), trabaja de la mano con el comité medio ambiental para llevar a cabo el cumplimiento la normal medioambientales ,</p>	

realizamos campaña de reciclaje y recientemente no estamos comprando plástico biodegradable, dentro de plan de mejora 2024 el departamento administrativo a través de la dirección administrativa financiera cambio los servicios de autobuses que transporta el personal de esta sede central que laboran el horario de 8 a 4, esta medida fue acogida por todos los empleado que utilizan.

Estos servicios ya que los anteriores no cumplían con los estándares de calidad y confort para nuestros colaboradores.

Actividades	Cantidad
Vasos biodegradables de diferentes números	240 cajas
Pitos y chalecos (SALUD) CASO DE EMERGENCIA.	10 cajas

Evidencia:

- Resolución que crea la comisión de Gestión Ambiental del IAD.
- Comisión de SISTAP.
- Manual de responsabilidad social.
- Correo electrónico.
- Redes sociales.
- Plan de compra.
- Cotización y factura materiales biodegradable.
- Campaña de reciclaje.
- Murales informativos.
- Brochure.
- Imágenes fotográficas.
- PEI 2021-2024.

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe plan de mejora 2023-2024. • Redes sociales. • Portal web. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Las relaciones con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad son frecuentes con dirigentes de cooperativas, formación. 90% con las relaciones, mantenemos relaciones intercambio de conocimiento y culturales acuerdos importantes con diferentes grupos y representante de la comunidad, productores agrícolas y asociaciones y federaciones, relaciones acuerdo con sectores privado e instituciones sector agropecuario. Como son: FEDA, INDRI, ministerio de agricultura, INAPA, ministerio de medio ambientes, obra pública, JAICA, bancos agrícolas, INAP, infotep, ministerio de la juventud, politécnico Loyola, OGTIG. Y nuestro gran convenio en Japón y las peras japonesas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación e incorporación de cooperativas. • Listado de asistencia. • Fotos. • Convenios. • Firma de acuerdo. • Comisión de la transformación. • Mural informativo. • Redes sociales. • Portal web. • Plan de capacitación. • PEI 2021-2024. • Informe plan de mejora 2023-2024. 	

3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

Durante el primer semestre del año 2019, se realizaron monitoreos de los periódicos impresos y digitales, donde fueron cuantificadas las informaciones para medir el nivel de posicionamiento de la institución en los diferentes medios y la frecuencia de publicaciones de actividades institucionales; se determinó que los medios digitales de noticias positivas 96.20% frente a un 3.80% de noticias negativas, lo cual demuestra nuestro buen posicionamiento.

Contamos con las notas de prensas emitidas por el departamento de comunicaciones, trabajamos para resaltar y darle cobertura a todos los acontecimiento positivo y relevante de la institución y negativos trabajar para cambiar la imagen y percepción de los grupos de interés brindando siempre calidad en los servicios y eficientizando los procesos dentro de la institución.

El señor director a participado en diferente programa televisivo y radiales campañas en redes sociales, videos, entregas de títulos, firma de convenios y titulares en periódicos, feria internacional, capacitación de mejoramiento de vida, entre otra campaña. Actualmente tenemos casi 10 mil seguidores en Instagram, 600 suscriptores en YouTube, buena acogida en Twitter y Facebook, esta gestión ha trabajado para incrementar la cobertura de la institución en las redes sociales.

Actividades	Cantidad
Cobertura Positiva	29
Cobertura Negativa	3 reportes

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa. • Redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter X, YouTube). • Campañas televisivas y radiales • Artículos en el periódico • Comunicación interna y externa • Página web • Mural informativo • Informe Enero-junio 2024. 									
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La institución tiene planes, programas y proyectos orientados a personas con discapacidad y no hacemos distinción, ni condición de género, ni etnia, ni doctrina, ni racial.</p> <p>El IAD cuenta con un personal discapacitados laborando con horarios especiales en apoyo a estos colaboradores con dicha condición. Parte de nuestras acciones con responsabilidad social y sin discriminación, nuestro personal colabora con los discapacitados al momento de abordar el autobús de la institución, los ayudan en subir y bajar del mismo. Para formar parte de los servidores públicos del IAD no es requerido pertenecer a un credo religioso, se contrata personal capacitados sin importar su raza, color ni condición de género.</p> <table border="1" data-bbox="766 1185 1352 1377"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proyecto de nombramiento discapacitado</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Personales no videntes</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Personal discapacitado del</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Actividades	Cantidad	Proyecto de nombramiento discapacitado	4	Personales no videntes	2	Personal discapacitado del	2	
Actividades	Cantidad									
Proyecto de nombramiento discapacitado	4									
Personales no videntes	2									
Personal discapacitado del	2									

habla

Evidencias:

- PEI 2021-2024
- Murales informativos
- Nomina Institucional
- Comité de género
- Charlas, talleres de Igualdad de Género.
- Redes sociales
- Portal web
- Señalizaciones en los pasillos y parqueos
- Rampa para minusválidos

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

La institución colabora y participa con diferentes fundaciones, principalmente en nuestras dependencias regionales fundaciones religiosas, fundación del Banco Agrícola, hacemos campañas humanitarias, respaldamos las fundaciones sin fines de lucro, hacemos entregas de medicamentos a los envejecientes vía convenios entre IAD y COONAPEP, jornadas de afiliación al régimen subsidiado de senasa, entregas de raciones de alimentos, actividades culturales en las cuales resaltamos los símbolos patrios, ofrendas florales y otras actividades deportivas.

Evidencias:

- Fotografías y videos
- Actividades realizadas
- Facturas de compras de artículos deportivos y culturales
- Imágenes de entregas de donaciones
- Imágenes de entrega de medicamentos a envejecientes
- Circulares
- Formularios

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Página web • Actos de prensa • Ferias culturales • PEI 2021-2024 							
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Se han realizado conferencias con personal de otras instituciones de nivel internacional para mejorar el Sector Agrario Dominicano. Se han realizado varios convenios nacionales e internacionales, recientemente acabamos de firmar un acuerdo con INAP para fortalecer las competencias, habilidades y destrezas de los servidores del Instituto Agrario Dominicano, firmas de convenios con FEDOCA, para el fortalecimiento y desarrollo institucional se han realizado 8 capacitaciones nacionales e internacionales incluyendo la del cultivo y manejos de peras japonesas, entre otras visitas y participaciones, coloquios, intervenciones local e internacional como fue la visita de la delegación de la embajada de Japón, visitas a Perú de la delegación del IAD para conocer nuevas prácticas en la agricultura de ese país, visita a costa rica al Instituto de Desarrollo Rural (INDER), visita a la embajada de dominicana en Washington al Departamento de Agricultura del Estado de Maryland para trabajar en firma de convenios en colaboración de cooperación con el IAD.</p> <table border="1" data-bbox="800 943 1329 1094"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conferencias nacionales</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Conferencias internacionales</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes plan de mejora 2023-2024 • Plan de capacitación • PEI 2021-2024 • POAS • Redes sociales 	Actividades	Cantidad	Conferencias nacionales	9	Conferencias internacionales	6	
Actividades	Cantidad							
Conferencias nacionales	9							
Conferencias internacionales	6							

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Conferencias nacionales e internacionales • Acuerdos firmados • Comisión de la transformación • Div. de Cooperación Internacional. 					
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>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, jornadas de salud, entrega de medicamentos, jornadas de vacunación, jornadas de prevención de dengue, jornadas de afiliación al régimen subsidiado a través de senasa, simulacros para casos de emergencias y catástrofe climatológicos, cursos talleres de primeros auxilios e incendios, jornadas de fumigación quincenal. Se Creo una comisión para la prevención de riesgo, salud y seguridad del trabajo SISTAP, la cual les da seguimiento a todas estas actividades realizadas en la Institución.</p> <table border="1" data-bbox="800 776 1329 852"> <thead> <tr> <th>Actividades</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Charlas de salud</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión del SISTAP • Dispensario medico • Jornadas de vacunación • Registro de consultas realizadas • Informe plan de mejora 2023-2024 • PEI 2021-2024 • Informes de Gestión • Comité Medio Ambiental (Las Tres N) • Redes sociales • Portal web 	Actividades	Cantidad	Charlas de salud	10	
Actividades	Cantidad					
Charlas de salud	10					
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de</p>	<p>El IAD dispone de un manual de responsabilidad social, donde estipulamos política y</p>					

Documento Externo
SGC-MAP

<p>sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>procedimiento medio ambientales en la que través de la comisión ambientales y la 3R. concientizamos a los colaboradores a darle buen uso a lo recursos a reusar, reutilizar y reciclar, ahorrar energía, hacer buen uso del agua, apagar los equipos de trabajos al momento de salir, darle mantenimiento requerido a la planta eléctrica, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mural informativo. • Comisión medioambiental. • Comisión SISTAP. • Redes sociales. • Portal web. • Circulares. • Resoluciones. • PEI 2021-2024 • Campaña de concientización. • Informe plan de mejora 2023-2024. • Listado de participante. 	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En las Metas Físicas se programa la cantidad de servicios para 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</p>	

	<p>ejecuciones trimestrales tanto física como financiera.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana 2024 arrojó un 86% con índice satisfactorio, el IAD en su proceso de transformación a Instituto Rural está eficientizando sus servicios y productos ofrecidos comprometiéndose con la calidad, disminución del tiempo de entrega de certificaciones, y tiempo de respuestas, la institución tiene comprometida en la carta compromiso dos servicios ofrecidos a los beneficiarios con un índice de satisfacción en los atributos de calidad:</p> <table border="1" data-bbox="785 586 1367 818"> <tr> <td>• Amabilidad (trato del personal) 88%</td> </tr> <tr> <td>• Fiabilidad 87%</td> </tr> <tr> <td>• Horario de Atención 84%</td> </tr> <tr> <td>• Capacidad de respuesta 82%</td> </tr> <tr> <td>• Empatía 85%</td> </tr> <tr> <td>• Ubicación 86%</td> </tr> </table> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción al Ciudadano • Transparencia, informe de estadísticas institucionales en el portal web. • Informe plan de mejora 2023-2024 • Actas de los buzones de sugerencias 	• Amabilidad (trato del personal) 88%	• Fiabilidad 87%	• Horario de Atención 84%	• Capacidad de respuesta 82%	• Empatía 85%	• Ubicación 86%	
• Amabilidad (trato del personal) 88%								
• Fiabilidad 87%								
• Horario de Atención 84%								
• Capacidad de respuesta 82%								
• Empatía 85%								
• Ubicación 86%								
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<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, el IAD realizó 1,735 actividades de capacitación, organización, investigación, promoción social y mejoramiento de vida, que involucran a 55,541 participantes entre</p>							

parceleros y técnicos de la Institución, así como también ferias agropecuarias, en este periodo nuestra meta es entregar 5,000 certificados de títulos provisionales a igual número de parceleros/as, con una carga familiar aproximada de 27,500 personas.

Actividades de capacitación	Cantidad
Mejoramiento de Vida	90%
Asistencia técnica	85%
Certificaciones de títulos provisionales	90%
Certificaciones De Asentados Legales	90%

Evidencias:

- Reportes trimestrales de dichas estadísticas. disponible en la página web de la institución.
- POAS
- PEI 2021-2024
- Informes estadísticos trimestrales
- Informe plan de mejora 2023-2024
- Portal de transparencia
- Acta de los buzones de sugerencias

3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

El Instituto Agrario Dominicano ha realizado acuerdos, convenios e intercambio de conocimientos (benchmarking) con diferentes instituciones del sector Gubernamental y de la sociedad civil, con el objetivo de tener fortalecimiento institucional y nuestro eje 3 de gestión de conocimientos para fines de intercambio de nueva manera de hacer las cosas,

en la actualidad sostenemos acuerdos y convenios con instituciones tales como:

Actividades benchmarking	Instituciones
Convenios en beneficios a jóvenes del sector reformado	Ministerio de la juventud
Convenios a beneficios de productores cañeros	FEDOCA
Convenio en beneficios a técnicos y productores agrícolas	Convenios interinstitucionales con la tecnificación del Sistema Nacional de Riesgo
Convenio para facilitar pasantías a estudiantes de agronomía	Politécnico LOYOLA
Convenio MATSUDO Capacitación del proyecto producción de las peras japonesas en Constanza	Capacitación en japon con las peras japonesas
Convenio en beneficio a las capacitaciones de colaboradores de la institución	INFOTEP
Convenio para fortalecer las competencias y habilidades de los servidores públicos	INAP
Convenio para beneficiar a la institución y las capacitaciones de su personal, supervisión y seguimiento a la institución	JICA

Evidencias:

- Firmas y acuerdos
- Redes sociales
- Página web

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes • Informe plan de mejora 2023-2024 • Acta de buzón de sugerencia • POAS 							
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<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, tomando como referencia el grado de cumplimiento con los acuerdos y contratos vigentes en la institución, se determina que las alianzas institucionales son eficientes y productivas en un 70%, conforme al desempeño mediano o alto que este tenga.</p> <p>La institución sostiene acuerdos interinstitucionales como el obtenido con el ministerio de la juventud, el cual beneficiara a los jóvenes del sector reformado que demuestren aptitudes para la producción agropecuaria, así como también nuestro reciente convenio firmado con INAP para fortalecer competencias de los servidores públicos de nuestra institución, convenio firmado en fecha 19 de junio del presente año, cumpliendo el objetivo de la Div. de Cooperación Internacional para un 90% de los acuerdos y convenios pactados 2023-2024.</p> <table border="1" data-bbox="758 1138 1367 1352"> <thead> <tr> <th data-bbox="758 1138 1045 1235">Acuerdos/convenios 2023 (Cantidad)</th> <th data-bbox="1045 1138 1367 1235">Acuerdos/convenios Enero/junio 2024 (Cantidad)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="758 1235 1045 1281">4</td> <td data-bbox="1045 1235 1367 1281">1</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="758 1281 1367 1352">Grado de cumplimiento 95%</td> </tr> </tbody> </table>	Acuerdos/convenios 2023 (Cantidad)	Acuerdos/convenios Enero/junio 2024 (Cantidad)	4	1	Grado de cumplimiento 95%		
Acuerdos/convenios 2023 (Cantidad)	Acuerdos/convenios Enero/junio 2024 (Cantidad)							
4	1							
Grado de cumplimiento 95%								

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Convenios. • Acuerdo firmado. • Redes sociales. • Página web. • POA. • Informe plan de mejora 2023-2024. 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Los resultados de las inspecciones y auditorías se realizan mediante la Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación al Sistema, de Evaluación de la Conformidad y Cumplimiento de las Normas Orgánicas de Aplicación.</p> <p>En la última evaluación revisada por el MAP de la encuesta de satisfacción de los servicios obtenemos un 86%. Así como otra evaluación realizada por la controlaría de la República Dominicana, relativa los controles internos (NOBACI) con un 94% de nivel de cumplimiento, cámara de cuenta, dirección general de ética y la OPTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los reportes del Seguimiento al POA. • Bajo las estadísticas institucionales. • Informes de evaluación. • Informe plan de mejora 2023-2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de buzón de sugerencia. • Sistema de monitoreo de la gestión pública (SISMAP). 																									
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La institución ha implementado planes, programas y proyectos innovadores para ofrecer los servicios de calidad, así como diferentes actividades a los ciudadanos/ clientes.</p> <p>Recientemente se realizó la Encuesta de Satisfacción 2024, donde fueron encuestado los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación a los parceleros y sus familias. ✓ Certificado de Asentado Legal. ✓ Certificado de Asentado Provisional. <p>Los cuales arrojaron un índice de satisfacción general de un 86%. A continuación, mostramos el porcentaje de los atributos de estos mismos servicios.</p> <table border="1" data-bbox="800 894 1329 1352"> <thead> <tr> <th>Atributos de servicios</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tangibilidad</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Profesionalismo</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de espera</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de atención</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de entrega</td> <td>78.2%</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>Horario de atención</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>Evaluación al servicio</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Trato del personal</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Satisfaccion general</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table>	Atributos de servicios	%	Tangibilidad	82%	Confianza	86%	Profesionalismo	88%	Tiempo de espera	82%	Tiempo de atención	86%	Tiempo de entrega	78.2%	Capacidad de respuesta	82%	Horario de atención	84%	Evaluación al servicio	85%	Trato del personal	88%	Satisfaccion general	86%	
Atributos de servicios	%																									
Tangibilidad	82%																									
Confianza	86%																									
Profesionalismo	88%																									
Tiempo de espera	82%																									
Tiempo de atención	86%																									
Tiempo de entrega	78.2%																									
Capacidad de respuesta	82%																									
Horario de atención	84%																									
Evaluación al servicio	85%																									
Trato del personal	88%																									
Satisfaccion general	86%																									

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción 2024 • Informe del libre acceso a la información enero/junio 2024. 	
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.</p> <p>Actualmente se ha conformado una comisión para la transformación y cambio de la reforma agraria en el instituto rural lo que nos llevara adquirir avances significativos en el plan de reforma y modernización pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de monitoreo de la administración pública SISMAP. • Sistema de monitoreo y medición de la gestión pública (SMMGP). 	No se ha evidencia mediciones sobre implementacion de Reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>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 capacitaciónel cual incluye, talleres, charlas, cursos, diplomados.</p> <p>En el proceso de transformación en el eje no. 3 tenemos</p>	

	<p>como objetivo principal fomentar una cultura de conocimiento y recursos disponible con instalaciones optima y adecuadas aprovechando la capacidades e insumo tecnológico, recientemente se realizó una reestructuración con el fin de que las instalaciones este Optima condiciones, para inducciones, capacitaciones y sensibilizaciones de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación. • Lista de participantes. • Redes sociales. • Página web. • Sistemas de monitoreo de la administración pública SISMAP. • Sistema de monitoreo y medición de la gestión pública (SMMGP). • POA. • PEI 2023-2024. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Como proceso de mejora el personal del ministerio ha recibido varios talleres de la Administración Pública, para capacitar al personal de las áreas relacionadas con diverso tema como: los talleres dela 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listados de participantes de talleres, • Redes sociales, • Reuniones virtuales. • Correos institucionales. 	

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

El IAD está desarrollando fomentar una cultura de innovación a través de la Div. de Cooperación Internacional para la ejecución de planes, programas y proyectos que requiere la institución en el área académica, de educación, capacitación y optimización de los recursos y capacidades para provechar el benchmarking/benchlearning para ejecutar e implementar soluciones innovadoras, ya que estamos en pleno proceso de transformación. Se han desarrollado planes de capacitación acorde con los requerimientos de los colaboradores de la institución, hemos recibido visitas de organismos internacionales con el objetivo de adquirir intercambios de conocimientos, promoviendo la participación en congresos, foros, charlas, talleres, inducciones, socializaciones, conferencias tanto nacionales como internacionales básicamente enfocada al sector agropecuario.

En base a las funciones de la Div. de Cooperación Internacional se han realizado estas actividades de acuerdo con lo planificado:

Acuerdos/convenios 2023 (Cantidad)	Acuerdos/convenios Enero/junio 2024 (Cantidad)
4	1
Grado de cumplimiento 95%	

Actividad	Cantidad	porcentaje
Convenios planificados	4	para un 100%
Coordinación internacionales e interinstitucionales	2	para un 100%
Recibimiento de personalidades	6	para un logro de un 100%
Visitas y participaciones en reuniones	15	Para un 100%
Convenios	6	Para un 100%
Capacitaciones nacionales e internacionales	8	Para un 100%

Dentro del intercambio de conocimiento figuran las siguientes instituciones:

- ✓ FEDA
- ✓ INESPRES
- ✓ INAP
- ✓ Ministerio de la Juventud
- ✓ Politécnico LOYOLA
- ✓ INFOTEP
- ✓ FEDOCA
- ✓ MIREX
- ✓ INESTEC
- ✓ Japón Pera Japonesa
- ✓ INDRI
- ✓ INAPA
- ✓ JICA
- ✓ INDER COSTA RICA
- ✓ MEPyD
- ✓ FAO

	<p>✓ INDAP</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación internacional • Acuerdos y convenios firmados • PEI 2021-2024 • POAS • Portal web • Informes plan de mejora 2023-2024 • Div. de Cooperación Internacional 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se realizan convenios con instituciones nacionales e internacionales para mejorar el sector agrario.</p> <p>Tomando de referencia el grado de cumplimiento de los contratos y acuerdos vigentes en la institución, se determina que la alianza institucional solo ha sido eficaz un 100%, en virtud que solo tuvieron un desempeño excepcional. Recientemente tuvimos una alianza con INAP a través de la cual nos comprometemos a fomentar la cultura de capacitación a nuestros colaboradores utilizando todos los recursos necesarios para garantizar que estos lo aprovechen y lo apliquen de manera efectiva y calidad en la institución.</p> <p>En este periodo la institución mantiene alrededor de 15 actividades y participaciones en reuniones y foros, entre otros acuerdos y convenios que le añadiendo valor al fortalecimiento institucional, nuestros socios de negocios cada vez más se afianzan coordinación internacionales e interinstitucionales metas 4 logrando 2 para un 100%.</p>	

Actividad	Cantidad	porcentaje
Convenios planificados	4	para un 100%
Coordinación internacionales e interinstitucionales	2	para un 100%
Recibimiento de personalidades	6	para un logro de un 100%
Visitas y participaciones en reuniones	15	Para un 100%
Convenios	6	Para un 100%
Capacitaciones nacionales e internacionales	8	Para un 100%

Evidencias:

- Convenios.
- Acuerdos y convenios firmados
- PEI 2021-2024
- POAS
- Portal web
- Informes plan de mejora 2023-2024
- Div. de Cooperación Internacional
- Informes estadísticos de Cooperación Internacional 2024.

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando

La institución en colaboración con las TICS cuenta con herramientas y recursos que ayudan al manejo de la digitalización, desempeño de la institución, mejora de la presentación de los servicios, en este proceso de la transformación y acogiéndonos al eje 3 gestión de conocimientos y

<p>en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>al eje 4 digitalización, inteligencia y transparencia queremos impactar de manera positiva con los ciudadanos/clientes y concientizando a los colaboradores de preservar el medio ambiente reduciendo costo del uso del papel, en lo que respecta a la mejora de la presentación de los servicios estamos facilitando los procesos de trabajos en todas las áreas, firma digital en proceso de culminar, carpetas compartidas para ahorrar tiempo y dar continuidad a los trabajos y adquiriendo proveedores que nos presenten productos que solucionen las TICS en la institución.</p> <p>El IAD tiene un portal institucional y la línea 311, por los cuales los ciudadanos pueden solicitar informaciones sin la necesidad de trasladarse a la institución. Así mismo, los informes estadísticos de diferentes oficinas regionales son recibidos en forma digital a través de los correos institucionales, siempre trabajando con la eficiencia en la burocracia administrativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de participación • Certificaciones • Solicitudes de información a través del Depto. de Libre Acceso a la Información • Portal web • Correo electrónico • Línea 311 • Cotizaciones y facturas de software de las TICS • Informe plan de mejora 2023-2024 • Imágenes fotográficas 	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de entregas de cartuchos al proveedor • Comisión de Medioambiente las 3R • SISTAP 	
<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>Acogidos siempre a la transparencia institucional y al cumplimiento de lo establecido en la Ley 423-06 del Presupuesto y lo establecido en la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, la institución le han realizado diferentes auditorías realizadas por cámaras de cuentas lo cual estamos en la espera de los hallazgos de la misma, hemos tenido auditoria de la dirección general de Ética y la OPTIC, auditoria del portal de transparencia con un 100%, Auditoria NOBACI con un porcentaje de 94% del cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabla con relación de indicadores de gestión pública. • Portal de transparencia del IAD • Informe libre acceso a la información • Manual de procedimientos internos • Informe comisión NOBACI • NOBACI • Depto. de Libre Acceso a la Información • Informe Plan de mejora 2023-2024 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de los buzones quejas y sugerencias 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La Institución trabaja con miras a mantener y fortalecer la gestión de la calidad a través de la Div. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión trabajamos fomentando una cultura de calidad en todos los procesos institucionales, trabajamos la Guía CAF, dándole seguimiento a la Mejora Continua, se han firmado acuerdos con el objetivo de que las capacitaciones nos lleven a prepararnos para premios y participación en concursos, contamos con la certificación NORDON A2-A3, recibimos capacitaciones e inducciones atreves del MAP taller de aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario entre otros, en este periodo reforzamos el comité de calidad con sus integrante y dándole seguimientos en diferentes socializaciones y mesas de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmas de acuerdos • Plan de capacitación institucional • Certificaciones • Página web • Guía CAF • Informe plan de mejoras 2023-2024 • Mural informativo • PEI 2021-2024 	<ul style="list-style-type: none"> • No Contamos Con Certificación NORDON ISO 37001:2016, 9001:2015. • No hemos participado en concursos de premios de calidad.

8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.

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.

La institución implementa el sistema SIGEF para los fines de vincular los sistemas integrados y facilitar el funcionamiento y confiabilidad en la actualización y función continua de lo estipulado en el presupuesto y los controles financieros para que estén alineados.

Subindicadores.	Ponderación	Alcance	Brecha
Nivel de cumplimiento	50%	45%	5%
S01-01 Cumplimiento Físico	20%	18.0%	2%
S01-02 Evidencia del Cumplimiento	10%	6.7%	3%
S01-03 cumplimiento Financiero.	20%	20.0%	0%
IGPS02 Autoevaluación	30%	28%	2%
S02-01 Causas de Desvío Físico Financiero	30%	28.3%	2%
IGPS03 Modificaciones presupuestaria	10%	10%	0%
S03-01 Modificaciones presupuestaria aprobada	10%	10%	0%
IGPS04 Reprogramación financiera	10%	10%	0%
Reprogramacion	10%	10.0%	0%

	<table border="1" data-bbox="747 97 1344 237"> <tr> <td data-bbox="747 97 957 237">es de cuotas realizadas dentro del plazo establecido por la ley</td> <td data-bbox="957 97 1136 237"></td> <td data-bbox="1136 97 1245 237"></td> <td data-bbox="1245 97 1344 237"></td> </tr> </table> <p data-bbox="758 282 911 310">Evidencias:</p> <ul data-bbox="806 321 1339 461" style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria 2023 • Cumplimiento del POA. • Comportamiento indicador de Gestión Presupuestaria año 2023. 	es de cuotas realizadas dentro del plazo establecido por la ley				
es de cuotas realizadas dentro del plazo establecido por la ley						
<p data-bbox="107 505 720 602">9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p data-bbox="747 505 1344 716">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 data-bbox="747 760 1344 1081">Para apoyar la siembra, el IAD, a través del Departamento de Producción, tiene contemplado la preparación de 400,000 tareas de tierras. La meta para el año 2024 es sembrar 2,196,235 tareas de diferentes cultivos de consumo básico para la población dominicana, que incluyen el arroz, maíz, habichuela, plátano, guineo, yuca, yautía, batata, tomate y hortalizas, entre otros.</p> <p data-bbox="747 1125 1344 1370">Este departamento también ha programado una cosecha en los asentamientos de una superficie de 3,029,538 tareas, siendo el arroz el principal cultivo en la producción agrícola del Sector Reformado. En este proceso de transformación reformado nos empeñamos en que los ciudadanos/clientes se capaciten en</p>	<p data-bbox="1413 505 1927 532">No se ha evidenciado el costo efectividad.</p>				

asistencia técnica para brindar apoyo a los parceleros y sus familias y a la producción del campo acogiéndonos al eje 2 nuevos modelos de negocios y el eje 1 fortalecimiento institucional en nuestros ejes de transformación y dando respuestas eficientes a los programas de la estrategia nacional de desarrollo y dando cumplimiento a la Ley 58-79 de la Reforma Agraria cuya finalidad es ejecutar programas en toda la geografía nacional a través de la captación y distribución de tierras a los campesinos transformando así la estructura productiva.

Cabe destacar que es este periodo se han otorgado 1,470 títulos definitivos de 2,100 programados El Objetivo primordial de esta programación es impulsar el mejoramiento de la gestión Administrativa concebida a través de los ejes estratégicos en PEI 2021-2024, el cual, a su vez, está alineado al Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

Evidencias:

- Indicador Contrataciones Públicas, Licitaciones.
- Portal de transparencia
- Informe de ejecución de gastos
- Reportes estadísticos

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