

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección Ejecutiva de la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego (TNR)

FECHA:

Abril 2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	La formulación y el desarrollo de la misión y visión institucional se planificaron e implementaron con la participación de diversos grupos de interés, incluyendo instituciones relacionadas y colaboradores de las diferentes unidades organizativas, lo cual se refleja en el documento “Plan Estratégico Institucional de Tecnificación Nacional de Riego (PEI TNR) 2025-2028”, alineado con el eje 3 de la END 2030 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2025-2028. Esta planificación se ejecutó mediante una metodología participativa, asegurando la inclusión de actores clave del sector. Actualmente, se verifica la vigencia y pertinencia del PEI a través de un proceso de revisión institucional, con el propósito de ajustarlo conforme a las actualizaciones gubernamentales recientes. A partir de esta revisión, se proyectan acciones correctivas y mejoras para mantener la coherencia del plan con el contexto estratégico nacional. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">● Plan Estratégico Institucional 2025-2028.	

<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>TNR, por medio de un proceso participativo interno, se identificaron y establecieron en el marco estratégico institucional los siguientes valores: ética, competitividad, eficacia, compromiso, liderazgo y disciplina los cuales están alineados a la misión y visión. Se realizan revisiones periódicas con el objetivo de mantener dichos valores alineados con la planificación institucional y estatal. La institución actualizó el marco estratégico institucional, contenido en el plan estratégico 2025-2028.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2025-2028 	
<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 Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>A través de un proceso participativo interno, TNR planificó e identificó su marco estratégico institucional, asegurando su alineación con las estrategias nacionales, en particular con el Eje III de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y la política pública No. 32 del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2025-2028. Este marco fue elaborado con la participación de colaboradores institucionales, integrando sus aportes para garantizar su pertinencia. Actualmente, la institución se encuentra en la fase</p>	

	<p>de verificación, revisando dicho marco estratégico con el fin de ajustarlo a la nueva planificación del Estado. Como parte del proceso de mejora continua, se prevé implementar los ajustes necesarios para mantener su coherencia con las directrices gubernamentales actualizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2025-2028. 	
<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>TNR planifica e implementa un proceso de inducción dirigido a los colaboradores de nuevo ingreso, con énfasis en la misión, visión y valores institucionales, como parte de su estrategia de fortalecimiento organizacional. A partir de esta iniciativa, se han desarrollado acciones concretas para socializar el Marco Estratégico a todos los niveles de la organización, incluyendo a los diferentes grupos de interés. Estas actividades permiten verificar el nivel de comprensión e internalización de los elementos estratégicos, lo que ha motivado la mejora continua del proceso de inducción y socialización, ajustando los contenidos y metodologías con base en la retroalimentación recibida.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia de socialización del Plan Estratégico Institucional 2025-2028. • Listado de asistencia de socialización del POA. • Suplementos informativos y revistas digitales y físicas. 	

<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 institución planifica y ejecuta un proceso de revisión periódica de su Marco Estratégico, tomando en cuenta factores internos y externos relevantes. Esta revisión se realiza mediante actividades participativas que incluyen a colaboradores y grupos de interés, garantizando un enfoque integral y representativo. Los resultados de estas actividades son analizados para verificar la coherencia del marco estratégico con la misión, visión y objetivos institucionales. Como resultado, se implementan ajustes y mejoras al Marco Estratégico, asegurando su actualización y alineación con los cambios del entorno y las necesidades institucionales.</p> <p>Evidencias: <u>Plan Estratégico Institucional 2025-2028.</u></p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La entidad planificó e implementó una jornada de socialización del Código de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, la cual se llevó a cabo el 12 de noviembre con la participación de todos los colaboradores. Esta actividad fue complementada con una estrategia de difusión a través de medios como WhatsApp institucional, página web, mural, redes sociales y una Campaña de Transparencia, reforzando así los derechos, deberes y el comportamiento ético esperado. En seguimiento a estas acciones, en diciembre se elaboró un plan de mejora de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, actualmente en fase de implementación. Como parte de la verificación del compromiso institucional con la ética, el 15 de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>noviembre de 2024 se instalaron buzones de denuncias en distintas localidades de la institución, lo que permite identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas que fortalezcan la cultura de integridad.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Integridad gubernamental y Cumplimiento Normativo elaborado y aprobado. • Documento cargado en la página institucional, redes sociales. • Listado de asistencia de la socialización de dicho documento. • Plan de Mejora de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. • Buzones de Denuncias de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La entidad ha planificado e implementado acciones puntuales para fortalecer las competencias y habilidades de los líderes institucionales, mediante reuniones periódicas con todos los niveles jerárquicos, donde se comunican y detallan las actividades de cada unidad organizativa, promoviendo la alineación con el quehacer institucional. Como parte de la ejecución, se desarrollan actividades continuas orientadas a socializar el marco estratégico y facilitar la retroalimentación de los colaboradores hacia las autoridades. En la fase de verificación, durante el mes de febrero se aplicó una encuesta</p>	

	<p>de valoración del supervisor, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la gestión del liderazgo. A partir de estos resultados, se proyectan acciones correctivas y de fortalecimiento para asegurar un liderazgo efectivo y coherente con los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación dirigido al director ejecutivo y a los Encargados de áreas. • Registro de asistencia de actividades de capacitación y fotos. • Minutas de las reuniones con la Dirección Ejecutiva. • Resultado de la encuesta de valoración del supervisor 2025. 	
--	---	--

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>.TNR ha planificado y establecido una estructura organizativa que permite una adecuada gestión institucional, mediante la elaboración del Manual de Organización y Funciones en el año 2024, en coordinación con las diferentes unidades organizativas. Como parte de la implementación, también se formularon guías para la elaboración de manuales, políticas y procedimientos alineados con la estrategia institucional y las necesidades de los</p>	<p>No se evidencia que la institución tiene elaborado un Manual de Descripción de Cargos.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>grupos de interés. Estas herramientas fueron socializadas por el Departamento de Planificación y Desarrollo a través de campañas internas dirigidas a todos los colaboradores, permitiendo así verificar su comprensión y aplicación. A partir de esta retroalimentación, se identifican oportunidades de mejora para fortalecer la gestión organizativa y asegurar su alineación continua con los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manual de Organización y Funciones de la de la entidad. ● Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. ● Guías, Políticas y reglamentos institucionales ● Resoluciones varias de aprobación del Manual de organización y funciones, reglamentos, etc. ● Listados de asistencia de las socializaciones. 	
<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>El Departamento de Planificación y Desarrollo de TNR planifica y ejecuta sesiones de trabajo periódicas con las diferentes unidades organizativas, con el objetivo de revisar y ajustar los POA's, asegurando que cada área defina con claridad sus objetivos y resultados cuantificables. En la fase de ejecución, los POA's incorporan indicadores de gestión alineados con los objetivos institucionales, lo cual permite medir el desempeño de cada unidad. Para la verificación, se realiza el seguimiento y evaluación de estos indicadores, utilizando herramientas de medición de la gestión pública, lo que facilita identificar el nivel de cumplimiento de las metas establecidas. A partir de estos análisis, se generan ajustes y mejoras a la</p>	

	<p>planificación, promoviendo así un ciclo continuo de mejora en la gestión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Estratégico Institucional 2025-2028. ● Listado de asistencia de las secciones de trabajo de los POA's. ● Matriz de seguimiento del avance de los POA's ● Informe de desempeño POA. ● Informe de Indicadores de Gestión. 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La institución planifica e incorpora mejoras dentro de su sistema de gestión institucional tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés. Para ello, implementa mecanismos participativos como entrevistas, cuestionarios y encuestas dirigidas a productores y suplidores, así como la realización de mesas de trabajo. Estas acciones permiten recoger retroalimentación valiosa (hacer y verificar), la cual es analizada y utilizada para introducir ajustes y acciones correctivas (actuar) que fortalezcan los procesos institucionales y aseguren una respuesta efectiva a las demandas del entorno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ver informe de levantamiento de las características socioculturales (Div. Extensión y Capacitación) 	<p>No se evidencia que la institución no ha realizado encuestas orientadas a estos tópicos para acoplarlos en el sistema de gestión.</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los</p>	<p>En 2025, la institución ha planificado la gestión de riesgos mediante el procedimiento de Gestión de Riesgo Institucional, con el objetivo de prevenir y mitigar los posibles riesgos que puedan afectar su</p>	<p>No se evidencia que la institución este implementado sistema de Gestión de Control Interno.</p>

<p>logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>funcionamiento. Para la implementación, se continúa utilizando un sistema de información (SIAGI) que automatiza diversos procesos internos como viáticos, compras, entre otros. En la fase de verificación, la entidad monitorea el uso adecuado de este sistema a través de un instructivo guía, que asegura que los colaboradores sigan las pautas establecidas. A partir de esta supervisión, se pueden identificar oportunidades de mejora y tomar acciones correctivas para optimizar la gestión de riesgos y el uso del sistema de información.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Gestión de Riesgos -Matriz de Gestión de Riesgo Institucional Formato de informe de Monitoreo y Control de Riesgo. -Sistema integral de automatización de la gestión institucional (SIAGI) -Instructivo de uso del SIAGI - Socialización sobre manejo y uso del SIAGI</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución planifica y continúa con los procesos de seguimiento para la implementación del modelo de calidad del Marco Común de Evaluación (CAF), asegurando la mejora continua en la gestión institucional. En la fase de ejecución, se llevaron a cabo todas las etapas necesarias para el diseño y aprobación del acuerdo de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). A través de la verificación de los avances en ambos procesos, la institución garantiza que los estándares de calidad se mantengan alineados con los objetivos institucionales y, en base a los resultados</p>	

	<p>obtenidos, se implementan acciones correctivas y de mejora para optimizar la efectividad de la evaluación y el desempeño institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de autoevaluación CAF 2025 completada y remitida al MAP • Informe de autoevaluación CAF 2025 elaborado y remitido al MAP • Primer informe del Plan de Mejora 2025 elaborado y remitido al MAP • Puntuación en el sismap de indicador 01. Gestión de calidad y servicios. 	
<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>La institución ha planificado y desarrollado una Política de Información y Comunicación Interna y Externa mediante un proceso participativo que incluyó las necesidades de información de los diferentes grupos de interés. En la fase de ejecución, se llevó a cabo la socialización de este documento con todos los colaboradores de la entidad, asegurando que cada miembro comprendiera los lineamientos establecidos. Para la verificación, se monitorizó la comprensión y aplicación de la política, lo que permite realizar ajustes o acciones correctivas en caso de identificar áreas de mejora en la comunicación interna y externa, fortaleciendo así la eficiencia organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web institucional y Portal de Transparencia. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos (Outlook) • Grupo de Trabajo (WhatsApp) • Síntesis de noticias remitido a todos los empleados vía grupo de trabajo. • Presencia en las redes sociales, a través de cuentas oficiales, tales como: Instagram, Facebook, YouTube y Twitter. • Reuniones con empresas de tecnificación de riego de instituciones públicas. • Política de información y comunicación interna y externa 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución planifica la elaboración de un programa de capacitación dirigido al personal de las diferentes áreas en temas relacionados con el trabajo en equipo, realizando las gestiones necesarias para su implementación efectiva. En paralelo, el Departamento de Planificación y Desarrollo diseña y da seguimiento a los procesos, procedimientos, políticas, guías, formularios y proyectos institucionales, asegurando que se utilicen herramientas tecnológicas como Office 365 para mejorar el desempeño. En la fase de verificación, se realiza un monitoreo continuo del impacto de las capacitaciones y el uso de las herramientas tecnológicas, permitiendo realizar ajustes y mejoras a los programas y herramientas implementadas para optimizar la eficiencia organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Participantes. • Correos de reuniones de levantamiento de procesos y diseño. • Política de Control Interno de Documentos 	<p>No se evidencia que la institución está desarrollando los procesos internos para crear las condiciones adecuadas para la implementación de estos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Guía para la Elaboración de Manuales Políticas y Procedimientos. 	
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.	Ver punto 6.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>En 2025, la institución ha planificado y llevado a cabo el proceso de autoevaluación CAF, elaborando un plan de mejora basado en los resultados obtenidos. Para asegurar la correcta implementación, se establece una comisión de calidad encargada del seguimiento, proporcionando la retroalimentación necesaria para el cumplimiento de los objetivos planificados. Además, se realizan informes periódicos para mostrar los logros y avances en la implementación de la planificación CAF. Una vez elaborados estos documentos, se socializan con los dueños de los procesos y los colaboradores pertinentes, garantizando la comprensión y aplicación de estos. Este proceso de retroalimentación y socialización permite realizar ajustes y mejoras continuas en la gestión de calidad, asegurando que los objetivos institucionales se cumplan eficazmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación CAF 2025 Completada • Informe de autoevaluación CAF 2025 • Informe Plan de Mejora 2025 • Puntuación de los indicadores de gestión pública 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia de las socializaciones 	
<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>En 2025, la institución planificó y actualizó el diagnóstico de la comunicación interna, lo que permitió la elaboración de nuevas estrategias y una política de comunicación interna alineada con las necesidades de información de los grupos de interés. De manera periódica, se realiza el seguimiento al cumplimiento de la política y se efectúan las retroalimentaciones necesarias para mejorar la comunicación. Además, los cambios realizados en la organización se comunican a los grupos de interés y empleados a través de diferentes medios de comunicación, asegurando que todos los involucrados estén informados. En cuanto a la retroalimentación externa, la institución recoge ideas y sugerencias de productores y suplidores mediante cuestionarios, entrevistas, entre otros mecanismos. Estas sugerencias se utilizan para mejorar los procesos internos, con el fin de brindar un mejor servicio a los colaboradores y grupos de interés, generando un ciclo de mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de quejas y sugerencias del Ciudadano • Correos informativos a través de los diferentes medios de comunicación internas y externas utilizados. • Reuniones con los grupos de interés (suplidores, productores, Banco Agrícola, Grupos de WhatsApp Institucional, Informe de extensión y capacitación) • Circulares y Correos (Outlook) 	

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>I) 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>Los líderes de la entidad planifican y fomentan los valores institucionales, impulsando el trabajo en equipo a través de diferentes comités y promoviendo la comunicación horizontal entre los colaboradores y los directivos. El Departamento de Recursos Humanos implementa cursos y talleres dirigidos a los colaboradores, enfocados en fortalecer estos aspectos. Durante la fase de ejecución, se evidencia el cumplimiento de las políticas, normativas y procedimientos internos en todos los niveles de la organización. En la fase de verificación, se realiza un monitoreo constante para asegurar que las políticas se cumplan de manera efectiva y, de ser necesario, se implementan acciones correctivas para mejorar la adhesión a los valores y procedimientos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de los comités. • Comité Institucional de Calidad • Minutas de reuniones Comité de Ética. • Listado de participación de cursos y talleres • Listado de asistencia de las diferentes socializaciones de las políticas, normativas y procedimientos internos. • Encuesta de Clima y Cultura 2024 • Informe de medición del impacto de los cursos y talleres. 	

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.

Dentro del Plan Anual de Capacitación, la institución planifica capacitaciones dirigidas a fortalecer las competencias de liderazgo y fomentar las buenas prácticas laborales a través de talleres impartidos a los colaboradores. Además, se ha establecido una cultura de desarrollo profesional y laboral, con énfasis en la especialización de los colaboradores en sus respectivas carreras. La institución también organiza capacitaciones y entrenamientos para los niveles gerenciales y directivos en temas de liderazgo y supervisión, con el objetivo de fortalecer las relaciones entre líderes y empleados, y evitar todo tipo de discriminación. En el marco del PEI, se ha adoptado el "Liderazgo" como uno de los valores institucionales, promoviendo el trabajo en equipo. Según la Encuesta de Clima y Cultura Institucional 2024, el 95% de los colaboradores considera que su supervisor les alienta a ser creativos, y el 87% considera que se brindan oportunidades de ascenso y promoción sin distinción de género. Este enfoque se monitorea de manera continua para verificar que las políticas y capacitaciones se estén implementando adecuadamente, y si es necesario, se realizan ajustes para asegurar la equidad y el desarrollo profesional de todos los colaboradores.

Evidencias:

- **Plan Estratégico Institucional 2022-2025.**
- **Capacitación dirigida a Encargados de área.**
- **Registro de asistencia de actividades de capacitación y fotos.**
- **Encuesta de gerencia y liderazgo, 2025.**
- **Expedientes de empleados de RRHH**

	<ul style="list-style-type: none"> • (embarazadas, discapacitados, extranjeros y avanzada edad) • Encuesta de clima y cultura laboral 2024. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La institución ha planificado un sistema de comunicación interna basado en la utilización de la aplicación WhatsApp, creando una comunidad en la que se comparten diversas informaciones de interés común. En la fase de ejecución, se realizan reuniones periódicas para socializar información relevante y levantar datos sobre las necesidades y oportunidades de mejora dentro de la institución. En cuanto a la verificación, se realiza un seguimiento a la efectividad de las comunicaciones y se asegura que las decisiones y acciones sean comprendidas y aplicadas adecuadamente. Finalmente, en la fase de actuación, se lleva a cabo la retroalimentación continua de las decisiones tomadas, promoviendo una mejora constante en los procesos de comunicación interna y el fortalecimiento de la relación entre los colaboradores y la dirección.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos masivos. • Mural informativo. • Encuestas de opinión • Buzón de quejas y sugerencias. • Redes sociales • Listas de asistencia • Grupo de WhatsApp Institucional • TNR Informa 	

<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>La institución ha planificado la elaboración anual de acuerdos de desempeño para los colaboradores, con el objetivo de evaluar y comparar su rendimiento en relación con los estándares de desempeño establecidos. En la fase de ejecución, se realizan revisiones trimestrales de los acuerdos, motivando a los colaboradores a identificar obstáculos que hayan afectado su desempeño y fortalezas que hayan contribuido al mismo. A través de un proceso de retroalimentación, se realizan ajustes a los acuerdos, asegurando su alineación con las expectativas y objetivos institucionales. Para verificar el cumplimiento y el desempeño, la institución utiliza indicadores de gestión de SMMGP, que permiten medir el desempeño colectivo de las áreas. Finalmente, en la fase de actuación, se implementan ajustes basados en los resultados obtenidos y la retroalimentación recibida, para fomentar un continuo desarrollo y mejora en el desempeño de los colaboradores y las áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño del personal. • Correos informativos. • Puntuación de SISMAP • Puntuación de SISCOMPRAS • Puntuación de libre acceso a la información. • índice de gestión presupuestaria • etc. 	
<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 planifica anualmente la elaboración del acuerdo de desempeño, en el cual se definen las responsabilidades de los colaboradores en función de sus roles y objetivos. En la fase de ejecución, se</p>	

	<p>realiza una verificación trimestral de los acuerdos, evaluando el cumplimiento de estos y proporcionando retroalimentación a los colaboradores. A través de este proceso, se generan los ajustes necesarios para garantizar el alineamiento con los objetivos institucionales. Además, se fomenta la delegación de autoridad entre los diferentes comités y en reuniones importantes, promoviendo la participación y el liderazgo en todos los niveles. Este proceso es supervisado y evaluado de manera constante para asegurar que las delegaciones y ajustes contribuyan al cumplimiento eficaz de los acuerdos y objetivos establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Circular de delegación de firma. ▪ Evaluaciones de Desempeño 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La institución planifica anualmente el levantamiento de las necesidades de capacitación de sus colaboradores, identificando también áreas de mejora a través de la evaluación del desempeño individual. En la fase de ejecución, se promueve y difunde la disponibilidad de capacitaciones internas y externas, utilizando canales como correos electrónicos y mensajes por WhatsApp para informar al personal sobre las ofertas de instituciones como CAPGEFI, INAP e INFOTEP, entre otras. Durante la fase de verificación, se realizan revisiones periódicas sobre los avances de los colaboradores en sus programas de capacitación, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos. Al finalizar cada capacitación, las copias de los certificados obtenidos son archivadas</p>	

	<p>en los expedientes de los colaboradores, lo que permite un registro adecuado para futuras evaluaciones y ajustes en el proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Boletines a Capacitaciones y correos. ▪ Reporte de Capacitaciones ▪ Certificados de capacitaciones ▪ Evaluaciones de desempeño ▪ Plan de Capacitación 2025 ▪ POAs de las diferentes unidades organizativas. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Cada año, la institución planifica e identifica los recursos en el anteproyecto destinados al bono por desempeño y al bono por cumplimiento de los indicadores del SISMAP. Además, se programa anualmente la evaluación del desempeño de los colaboradores, asegurando la alineación con los objetivos organizacionales. En la fase de ejecución, la entidad elaboró y socializó con todos sus colaboradores una Política de Reconocimiento Institucional, un sistema formal de reconocimiento que fomenta una cultura de valoración e impulsa el desempeño tanto individual como colectivo. Durante la fase de verificación, se realiza un seguimiento al cumplimiento de los indicadores y el impacto del sistema de reconocimiento, con el fin de evaluar su efectividad y motivar la mejora continua. Finalmente, en la fase de actuación, los resultados obtenidos se utilizan para ajustar y optimizar los recursos asignados y las estrategias de reconocimiento</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones remitidas al MAP y DIGEPRES. • Puntuación del SISMAP. • Política Reconocimiento Institucional, septiembre 2024. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	La institución programa y realiza anualmente un levantamiento y análisis de Stakeholders con el objetivo de identificar nuevos grupos de interés. Durante la fase de planificación, se diseñan estrategias para mantener contacto constante con los grupos de interés clave, como Asociaciones de Productores, Cooperativas, y Juntas de Regantes, entre otros. En la fase de ejecución, la institución lleva a cabo reuniones periódicas donde se intercambian conocimientos y se implementan cambios derivados de las necesidades planteadas. En la etapa de verificación, se evalúa el impacto de las interacciones con estos grupos, analizando si se han abordado correctamente sus inquietudes y expectativas. Finalmente, en la fase de actuación,	No se evidencia que la institución no se aplican encuestas para medir estos tópicos.

	<p>la institución involucra a los políticos y otros grupos de interés relevantes, socializando tanto los aspectos estratégicos como operativos para asegurar que las decisiones estén alineadas con sus necesidades y contribuyan al logro de los objetivos comunes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2025-2028 • Informes de los levantamientos y listados de asistencia de reuniones con los grupos de interés. • Charlas, capacitaciones y asistencia técnica. • Listado de asistencia de las capacitaciones y asistencia ejecutadas. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución programa y realiza cada trimestre reuniones de seguimiento con las entidades que conforman la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego. En la fase de planificación, se establecen los objetivos y temas a tratar en estas reuniones. Durante la fase de ejecución, se lleva a cabo el seguimiento de los avances y resultados de las acciones acordadas. En la etapa de verificación, se evalúa el impacto de las acciones realizadas, analizando si los acuerdos interinstitucionales y las interacciones con las entidades del sector agropecuario han generado los resultados esperados. Finalmente, en la fase de actuación, se revisan y ajustan los acuerdos interinstitucionales con el fin de optimizar las relaciones y fortalecer la colaboración entre las partes</p>	

	<p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes, minutas y listados de asistencia vinculados con reuniones sostenidas con esta comisión. • Acuerdos. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución, en colaboración con las entidades que conforman la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego, programa reuniones periódicas con el fin de identificar y elaborar medidas de políticas orientadas al cumplimiento de los objetivos de la comisión. En la fase de planificación, se definen las políticas y estrategias necesarias. Durante la ejecución, se lleva a cabo la implementación de las medidas acordadas. En la fase de verificación, se realiza un seguimiento trimestral para evaluar los avances, identificar obstáculos y asegurar que los objetivos se estén cumpliendo. Finalmente, en la fase de actuación, se retroalimentan los resultados obtenidos y se ajustan las políticas y medidas para mejorar la efectividad y superar los desafíos detectados</p> <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2025-2028. • Ley de Planificación e Inversión Pública 498-06. • Ley 1-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Ley núm. 64-00, que crea la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, del 18 de agosto de 2000 • Ley núm. 157-09, sobre el seguro agropecuario en la República Dominicana, del 3 de abril de 2009 • Ley núm. 157-09, sobre el seguro agropecuario en la República Dominicana, del 3 de abril de 2009 • Ley número 6, que crea el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), del 8 de septiembre de 1965 • Ley núm. 8, que determina las funciones de la Secretaría de Estado de Agricultura, del 8 de septiembre de 1965 • Ley No. 189-11 Mercado Hipotecario y el Fideicomiso 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Dentro de su Plan Estratégico Institucional, la institución asegura que las metas estén alineadas con las políticas públicas, tomando como referencia la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), los lineamientos transversales y la Agenda 2030, entre otros. Asimismo, las actividades operativas están diseñadas para cumplir con estos marcos estratégicos. En paralelo, la institución implementa los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), asegurando que su desempeño y avances sean medibles y estén alineados con los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2025-2028. • END • Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP). • Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). • Planes operativos • Presupuesto Institucional. • Puntuación del SISMAP. • Puntuación de SISCOMPRAS. • Puntuación de libre acceso a la información. • índice de gestión presupuestaria. • Etc.,. 	
<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 involucra a los políticos y grupos de interés en los objetivos relacionados con el sistema de gestión de la organización, promoviendo su participación en la definición de metas y planes a largo plazo. En colaboración con las instituciones que conforman la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego, la entidad organiza reuniones para identificar y elaborar políticas orientadas al cumplimiento de los objetivos de la comisión, realizando un seguimiento trimestral y proporcionando retroalimentación sobre los avances y obstáculos. A partir de estos acercamientos y asociaciones, la institución recopila y compila las oportunidades de mejora y sugerencias surgidas, con el objetivo de implementar las iniciativas necesarias que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2025-2028. • Informes, minutas, cuestionarios y listado de asistencias de las reuniones sostenidas con los 	

	grupos de interés (Asociaciones de Productores, Cooperativas, Junta de Regantes, etc.).	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>La institución planifica y lleva a cabo una participación activa en actividades, asociaciones profesionales y organizaciones representativas del sector agrícola, con el fin de fortalecer su vínculo con los actores clave del sector y promover el desarrollo de políticas y prácticas alineadas con las necesidades del mismo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes, cuestionarios, minutas y listado de asistencias de las reuniones sostenidas con los grupos de interés (Asociaciones de Productores, Cooperativas, Junta de Regantes, etc.) 	
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 realiza, de forma periódica, un levantamiento de Stakeholders para identificar los grupos de interés. En este sentido, se elaboran programas de difusión orientados a promover una conciencia pública y a fortalecer la reputación y el reconocimiento institucional a través de diversos medios de comunicación. Se implementa una estrategia de comunicación centrada en concienciar sobre la responsabilidad del uso eficiente del agua y los procesos institucionales. Desde 2022, la institución ha fomentado y promocionado, a través de diferentes medios de comunicación, campañas alineadas con los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn). • Publicidad televisiva y radial. • Política de gestión y control de Información y comunicación • Manual de Identidad Visual • Videos educativos 	
--	---	--

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:		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>En el proceso de elaboración y revisión de la planificación estratégica, la institución realiza un análisis FODA, evaluando las condiciones externas y ponderando la viabilidad de los proyectos a ejecutar.</p> <p>Además, la entidad considera los factores globales que podrían tener incidencia en los planes establecidos.</p> <p>La institución también lleva a cabo un análisis de los Stakeholders, con el fin de identificar las relaciones y dinámicas con los grupos de interés.</p> <p>.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes, minutas y listado de asistencias de las reuniones sostenidas con los grupos de interés (Asociaciones de Productores, Cooperativas, Junta de Regantes, etc.) • Informe socioculturales y demográficos • Informes topográficos. • Informes de análisis técnicos y económicos. • Informes sobre viabilidad de cultivos. • Informes del impacto económico asociado a la producción de cultivos • Análisis de stakeholder 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución, de manera periódica, analiza la matriz de involucrados identificados, con el fin de actualizar los diferentes grupos de interés. De igual manera, programa la realización de análisis de Stakeholders para identificar y evaluar la relación con estos grupos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes, minutas y listado de asistencias de las reuniones sostenidas con los grupos de interés (Asociaciones de Productores, Cooperativas, Junta de Regantes, suplidores, etc.) <p>Grupo de interés de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno • Congreso • Ambientalistas • Cuerpo Diplomático • Organismos Multilaterales • Sector Académico • Productores Agropecuarios 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Suplidores de sistema de riego tecnificado y sus componentes. • ONG • Medios de Comunicación • Análisis de stakeholder • Entidades Financieras • Juntas de Regantes 	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>La institución, de forma trimestral, realiza un análisis de todas las reformas establecidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el PNPSP, en coordinación con los demás órganos rectores del sector público. Se pone especial atención en aquellas reformas relacionadas con la naturaleza de la organización, identificando las novedades y proporcionando retroalimentación a las unidades involucradas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2025-2028. • Reglamentos institucionales • Reuniones con los órganos rectores (MEPYD, Ministerio de Agricultura, INDHRI) 	
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>La institución programa, cada año, el análisis del desempeño interno y de las capacidades, con el objetivo de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) como parte del proceso de elaboración de los planes operacionales.</p>	

	<p>De igual manera, se elabora el Plan Anual de Gestión de Riesgos Institucional, donde se identifican los posibles riesgos de la organización y se establece un plan de respuesta para estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2025-2028 • Plan de Gestión de Riesgo Institucional 2025 • POAs de las diferentes unidades organizativas 	
--	---	--

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>l) 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, en su Plan Estratégico (PEI 2025-2028), contiene los objetivos estratégicos (a largo y mediano plazo). En los planes operativos (POA) de las diferentes unidades organizativas, se tienen definidos los objetivos operativos (concretos y a corto plazo) con la finalidad de dar respuesta a las prioridades y estrategias nacionales definidas por la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2025-2028. • POA(s) de las diferentes unidades organizativas. 	

<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 Planificación Estratégica de la entidad fue concebida como un proceso participativo, inclusivo y proactivo, que comenzó con el levantamiento de información y la realización de cuestionarios a los diferentes grupos de interés. Este proceso nos permitió contar con un diagnóstico y los insumos fundamentales para el diseño de estrategias que contribuyan a dar respuesta a las expectativas y necesidades de dichos grupos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2025-2028. • Informes, minutas y listado de asistencias de las reuniones sostenidas con los grupos de interés (Asociaciones de Productores, Cooperativas, Junta de Regantes, suplidores, etc.) 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>En el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional, se establecen lineamientos estratégicos alineados con la gestión ambiental, la sostenibilidad social y el fomento de la diversidad. Esta planificación se revisa de forma periódica para ajustarla a los nuevos requerimientos. Además, la institución participa en eventos donde se fomenta la responsabilidad social individual y colectiva.</p> <p>.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2025-2028. • POA DRH 2022 - 2023 (Plan de inserción laboral). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Jordana de reforestación Santo Domingo Este. • Fomento a los colaboradores para la inclusión de los voluntariados de la defensa civil (Grupo de WhatsApp, listado de reuniones, comunicaciones, nota de prensa, etc.) 	
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>Anualmente, la institución realiza un anteproyecto de presupuesto, comenzando con la planificación operativa, en la cual se identifican los insumos que serán incorporados al plan anual de compras y las necesidades de personal que se establecerán en el plan de Recursos Humanos, asegurando la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de la planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PACC TNR 2025 • Anteproyecto de presupuesto • POA 2025 • Plan anual de Recursos Humanos • Plan de Gestión de Riesgos 2025 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>En el proceso de elaboración del PEI, se definen las prioridades de la entidad a través de las líneas estratégicas. Además, en el plan se establece el marco temporal correspondiente (2025-2028). Dichas informaciones son revisadas y ajustadas de forma periódica en el marco de la elaboración de los planes operacionales. Las diferentes Guías</p>	

	<p>metodológicas, Reglamentos, Políticas, Manuales, etc., deben estar alineados con las estrategias de la entidad para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías metodológicas institucionales: • Guía para elaborar manuales, políticas y procedimientos • Política de Control de documentos Internos • Manual de postulación. • Guía sobre el Uso de la Bitácora de Obra • Reglamento de Aplicación de la Política de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego • Reglamento de Registro de Suplidores Autorizados 	
<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>La institución formula anualmente los planes operativos (POA) de las diferentes unidades donde se definen los objetivos operativos, los cuales están orientados a dar respuesta a las prioridades y a su vez están alineados con los objetivos estratégicos. Y son revisados trimestralmente, generando retroalimentación para sus ajustes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA(s) • PACC TNR 2025 • Anteproyecto de presupuesto • POA 2025 • Plan anual de Recursos Humanos • Plan de Gestión de Riesgos 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>Durante el proceso de planificación operativa anual, se revisan la planificación, estrategia, productos y tareas incluidas en los planes operativos de las unidades organizativas de la entidad. Este ejercicio funciona como una estrategia para asegurar una implementación efectiva de los planes, ya que participa todo el personal involucrado en la ejecución de las tareas, lo que contribuye al alcance de los objetivos.</p> <p>Además, la institución cumple con todo lo establecido en las leyes y reglamentos que rigen la transparencia del estado, publicando todos los resultados de su desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA(s) • Informe de seguimiento de los POAs en la página de Transparencia • Puntuación del IGP • Siscompras 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La institución programa, de manera trimestral, el proceso de monitoreo y seguimiento al avance alcanzado en las líneas estratégicas del PEI, el POA, el PACC y el presupuesto. Además, se realizan reuniones semanales con la Dirección Ejecutiva con el objetivo de retroalimentar sobre los avances y obstáculos, como una forma de dar seguimiento a los planes en conjunto con los colaboradores de cada unidad organizativa y realizar los ajustes requeridos.</p> <p>La institución realiza medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables correspondientes,</p>	

	<p>asegurando que las metas y objetivos se estén alcanzando de acuerdo con lo planeado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones con la Dirección Ejecutiva. • Informe de seguimiento de POA's • IGP • SISMAP • DIGEIG • Reporte trimestral de los indicadores de Gestión • Evaluación de desempeño individual • SISCOMPRA 	
--	---	--

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 programado la ejecución de proyectos enfocados en la implementación de herramientas electrónicas para mejorar los servicios que ofrece a los ciudadanos. Un ejemplo de esto es la colocación de formularios de solicitud de servicios diversos en las páginas web de la entidad, facilitando el acceso y la gestión en línea.</p> <p>En 2025, la institución continuará identificando y explorando posibles automatizaciones de procesos para optimizar aún más su operatividad.</p> <p>En 2024, la entidad logró la automatización de procesos clave, como el sistema de solicitud de viáticos y compras, con revisiones periódicas que</p>	

	<p>permiten realizar los ajustes necesarios en función de los resultados.</p> <p>Además, en 2024, la institución implementó la "Mesa de Ayuda", una herramienta digital que brinda soporte tecnológico a los colaboradores, mejorando la eficiencia en la resolución de problemas técnicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal de Transparencia ● Portal FOTESIR de la página web institucional ● Portal 3 I I habilitado. ● Sistema SIAGI ● Mesa de Ayuda 	
<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>La institución ha programado actividades de intercambio de experiencias y buenas prácticas con entidades nacionales e internacionales, con el objetivo de incorporar mejoras en los reglamentos, procedimientos y normativas. Entre los países con los que se realizan actividades de benchmarking se incluyen Chile, México, Perú, China y España, con la finalidad de intercambiar experiencias y establecer lineamientos que contribuyan a mejorar los procesos internos.</p> <p>Para asegurar la efectividad de estos intercambios, se realiza un seguimiento trimestral sobre el avance de lo planificado, y se convocan reuniones periódicas de retroalimentación para identificar y realizar los</p>	

	<p>ajustes necesarios con base en los aprendizajes obtenidos.</p> <p>Este enfoque busca no solo mejorar los procesos internos, sino también fortalecer las capacidades de la institución mediante el aprendizaje continuo y la implementación de mejores prácticas internacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de participación y convocatorias De esos benchmarking/Benchlearning con entidades del extranjero. • Informe de resultado de esos eventos (fotos, certificados, etc.) • Sistema SIAGI 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución ha implementado un portal de transparencia en su página web, reafirmando su compromiso con los grupos de interés relevantes. En el 2024, se añadió una sección específica para FOTESIR, donde los suplidores pueden acceder a los documentos requeridos para formar parte del registro de suplidores autorizados de la entidad. Además, se publica el resultado de las convocatorias realizadas, incluyendo la especialidad en la que los suplidores quedaron clasificados.</p> <p>De manera periódica, la institución comunica los resultados de las opiniones recogidas de los grupos de interés, asegurando una gestión abierta y participativa. También, en 2024, se facilitó el acceso a los servicios de la entidad a través de la página web, permitiendo que los ciudadanos accedan a ellos en línea de forma más ágil y eficiente.</p>	<p>No se evidencia que la institución no tiene implementada una política de innovación.</p>

	<p>Esta estrategia refuerza la transparencia, mejora la relación con los proveedores y asegura la accesibilidad de los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia de la entidad. • Portal FOTESIR de la página web institucional. • Registro de Suplidores Autorizados • Buzón de Quejas y Sugerencias del Ciudadano • Informe de resultado del buzón de quejas y sugerencias del ciudadano. • Página Web Institucional. 	
<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 aun no 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. La institución debe elaborar una política donde se establezca la promoción de los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.</p>	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	. La entidad está comprometida con la gestión efectiva de los recursos necesarios para ejecutar los cambios planificados. Este enfoque incluye la identificación y asignación adecuada de recursos financieros, humanos y tecnológicos, garantizando que se encuentren disponibles para implementar las acciones definidas en los planes estratégicos y operativos.	
<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Recursos Humanos. • Planes Operativos y Presupuesto institucional. 		

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La institución lleva a cabo una planificación estratégica de Recursos Humanos (RRHH) que está alineada con las necesidades de la organización y las áreas de oportunidad detectadas durante el proceso de evaluación de desempeño de los colaboradores. Además, la institución establece un plan de capacitación que responde a las necesidades identificadas, asegurando el desarrollo continuo del personal.</p> <p>Este proceso es revisado trimestralmente, permitiendo la evaluación de los avances y la implementación de los ajustes necesarios para optimizar la efectividad de la planificación. La revisión periódica de la capacitación y el desempeño asegura que las habilidades y</p>	

	<p>competencias del personal estén alineadas con los objetivos estratégicos de la institución, contribuyendo al cumplimiento de las metas institucionales y la mejora continua de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de RRHH. • Plan de capacitación anual. • POAs 	
<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>En 2025, la institución ha implementado una serie de actividades clave para el desarrollo y bienestar de sus colaboradores, promoviendo el aprendizaje continuo y la profesionalización. Algunas de las acciones más destacadas incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación de Diplomados, Cursos, Talleres y Seminarios: Estas actividades tienen como objetivo mejorar las competencias y habilidades del personal, asegurando que los colaboradores estén capacitados para afrontar los desafíos actuales y futuros de la organización. • Facilitación de la Participación en el Concurso para Maestría: Se ofreció a algunos colaboradores la oportunidad de participar en un concurso para optar por una Maestría en "Economía Aplicada a la Agricultura", lo que refuerza la formación académica y el desarrollo profesional en áreas clave para la institución. • Elaboración de Políticas Institucionales: A finales de 2024, se establecieron las políticas de "Becas para estudios" y 	<p>-No se evidencia que el área de Recursos Humanos no tiene establecido procedimientos y políticas para la selección, promoción y remuneración del personal de TNR.</p> <p>-No se evidencia que la institución posee dentro de su estructura una Sala de Lactancia.</p> <p>-No se evidencia la documentación de Políticas y Procedimientos inherentes a la gestión de RRHH.</p>

	<p>"Reconocimiento Institucional", las cuales son fundamentales para incentivar el crecimiento profesional y el reconocimiento de logros dentro de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad Horaria y Otorgamiento de Permisos: Se evidencia un enfoque flexible en los horarios de trabajo, así como la disponibilidad de permisos para apoyar la profesionalización de los empleados. Esta iniciativa promueve un equilibrio entre la vida laboral y personal. • Cumplimiento de la Ley 41-08: La institución cumple con las normativas legales en cuanto a licencias de maternidad y paternidad, garantizando los derechos de los colaboradores en estas circunstancias. • Beneficio "Empleado Feliz": La implementación del programa "Empleado Feliz" <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo RRHH 2025. • Realización de diplomados, cursos, talleres, seminarios sobre temas diversos. • Evaluación del Desempeño basado en Competencias. • Formulario de postulación para optar por participar Maestría "Economía aplicada a la Agricultura", 2025. • Políticas de Becas para estudios. • Política reconocimiento institucional. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad,</p>	<p>La institución considera los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral en la gestión de recursos humanos.</p> <p>En los procesos de Reclutamiento y selección no son considerados factores como edad, sexo ni orientación política.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de beneficio de horario flexible y de día libre por cumpleaños. • Encuesta de clima y cultura institucional 2024. 	
<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 gestiona el desarrollo profesional de sus colaboradores con un enfoque basado en la igualdad de oportunidades y la equidad, implementando una programación de capacitaciones alineada con las necesidades de cada área y con los intereses de crecimiento de los empleados. A través de evaluaciones del desempeño, se asegura que cada colaborador reciba la formación adecuada para su desarrollo y se establecen planes de acción justos y transparentes. Para garantizar la efectividad de este proceso, se realizan revisiones trimestrales que permiten hacer ajustes oportunos y mantener el alineamiento con los objetivos institucionales.</p> <p>A finales de 2024, la institución desarrolló y formalizó dos políticas clave: la Política de Becas para estudios y la Política de Reconocimiento Institucional, con el objetivo de apoyar a los colaboradores en su desarrollo académico y profesional, y reconocer sus logros y contribuciones dentro de la organización. Estas políticas no solo refuerzan el compromiso de la</p>	

	<p>institución con el crecimiento de su personal, sino que también crean un entorno de trabajo motivador y justo, basado en el mérito y la equidad.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de diplomados, cursos, talleres, seminarios sobre temas diversos. • Plan de capacitación. • Formulario de postulación para optar por participar Maestría “Economía aplicada a la Agricultura”, 2025. 	
<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>La institución programa e implementa anualmente el Sistema de Evaluación del Desempeño, con el fin de medir el rendimiento de los colaboradores en relación con los objetivos institucionales. Este sistema incluye una revisión de los acuerdos de desempeño de manera trimestral, de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Administración Pública, asegurando que el proceso sea coherente con las normativas nacionales.</p> <p>A través de esta evaluación continua, la institución promueve un ambiente de mejora constante, identificando áreas de oportunidad para el desarrollo de los colaboradores y optimizando las estrategias de trabajo. Además, se asegura que los resultados de la evaluación del desempeño se utilicen para ajustar los planes de capacitación y promover el crecimiento profesional, garantizando una alineación efectiva con los objetivos institucionales y contribuyendo al cumplimiento de las metas a corto, mediano y largo plazo.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de evaluación por desempeño laboral. • Acuerdo de desempeño de los colaboradores. • Minuta de reunión trimestral de revisión de los acuerdos de desempeños 	
<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 realiza un levantamiento mensual de las informaciones sociodemográficas de los colaboradores, lo que le permite mantener actualizadas sus bases de datos y asegurar la disponibilidad de información precisa para la toma de decisiones. Este levantamiento incluye datos desagregados por sexo, permitiendo una visualización clara de la composición de los empleados, los niveles educativos, la participación en programas de formación y la distribución por grupo ocupacional.</p> <p>En 2024, se diseñó un DASHBOARD que centraliza y compila toda esta información, facilitando la actualización y el acceso a los datos de manera eficiente. Este sistema también permite realizar análisis más detallados y oportunos sobre la fuerza laboral de la institución, apoyando la planificación estratégica y la gestión de recursos humanos. Además, el uso de datos desagregados por sexo contribuye a una mejor identificación de las necesidades y características diferenciadas entre hombres y mujeres, lo que refuerza el compromiso de la institución con la equidad de género y la igualdad de oportunidades en su fuerza laboral.</p>	<p>No se evidencia que la entidad tiene establecida una unidad o comité de género, ni una política de género.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de datos de RRHH • Informes trimestrales de capacitación • Encuesta de clima y cultura institucional 2024. • DASHBOARD RRHH. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución elabora de forma anual el Plan de Capacitación Anual, el cual se fundamenta en la detección de necesidades de capacitación que surgen del proceso de Evaluación del Desempeño de los colaboradores. Este plan es revisado trimestralmente para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos y operativos de la entidad, permitiendo ajustes que respondan de manera eficiente a las demandas de cada área.</p> <p>La recopilación de información sobre las necesidades de capacitación se realiza mediante los datos enviados por cada unidad organizativa durante la Evaluación del Desempeño, lo que permite personalizar las capacitaciones según las necesidades específicas del personal. Además, la institución comunica las oportunidades de capacitación a los colaboradores a través de diversos canales de comunicación, incluyendo redes sociales, correo institucional, grupos de WhatsApp, y plataformas como Instagram, Facebook, LinkedIn, y Twitter. Este enfoque asegura que la información llegue de manera</p>	

	<p>oportuna y efectiva, garantizando que los colaboradores estén informados sobre las oportunidades de desarrollo profesional disponibles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación, en base al estudio de detección de necesidades de capacitación. • Resultados de las evaluaciones del Desempeño 2024. • Fotografía y correos electrónicos de Promoción mensual de Capacitaciones 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución ha implementado pruebas técnicas y psicométricas en los procesos de reclutamiento y selección, asegurando que los candidatos seleccionados cuenten con las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.</p> <p>Desde la implementación del Sistema de Evaluación por Desempeño Laboral en marzo de 2023, la institución realiza anualmente el proceso de Evaluación del Desempeño y Competencias de los colaboradores, lo que permite medir el rendimiento y el desarrollo de cada uno, y generar planes de acción para su mejora continua. Este proceso se complementa con una revisión trimestral de los acuerdos de desempeño establecidos.</p> <p>En 2024, la institución llevó a cabo un análisis exhaustivo de la descripción de los cargos, lo que permitió identificar áreas de mejora en las responsabilidades y tareas asignadas a los</p>	<p>No se evidencia que la institución tiene el Manual de Cargo.</p>

	<p>colaboradores, asegurando que estén alineadas con las necesidades actuales de la organización.</p> <p>Además, en septiembre de 2024, la institución implementó el programa de pasantías aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el cual cinco ciudadanos fueron insertados al ámbito laboral. Tras su participación en el programa, estos pasantes fueron nombrados como colaboradores fijos, lo que evidencia el compromiso de la institución con la inclusión laboral y el desarrollo de talento local.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño basado en competencias. • Contratación del personal • Marco Estratégico Institucional contenido en el PEI 2025-2028 • Convocatoria de pasantía, Fotos, Carta de nombramiento. 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La institución ha facilitado a los colaboradores la oportunidad de participar en procesos de capacitación innovadores, con el fin de promover su desarrollo profesional y personal. Estas capacitaciones no solo están alineadas con las necesidades detectadas en la evaluación de desempeño, sino que también buscan fomentar el aprendizaje de nuevas habilidades y el dominio de tecnologías emergentes. Este enfoque de capacitación continua permite a los colaboradores mantenerse actualizados y mejorar su rendimiento, contribuyendo así al fortalecimiento de la institución y al logro de sus objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres, cursos y conferencias internacionales (China, México, Chile, España, India, Perú, Japón) 	
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>En este 2025, la institución está llevando a cabo un proceso sistemático de gestión de capacitaciones al personal, con el objetivo de desarrollar competencias individuales clave para el crecimiento profesional de cada colaborador. Para asegurar que las capacitaciones sean relevantes y personalizadas, la entidad realiza un levantamiento individualizado de las necesidades de capacitación de cada colaborador. Este enfoque permite identificar las áreas específicas en las que cada miembro del equipo requiere apoyo, garantizando que las oportunidades de formación sean alineadas con sus objetivos profesionales y con las necesidades estratégicas de la institución. De esta forma, se contribuye al fortalecimiento de las capacidades del personal y al éxito a largo plazo de la entidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2025. • Acuerdo de Desempeño individual • Entrevista con los colaboradores 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La institución implementa un programa de inducción y capacitación para los nuevos colaboradores, enfocado en el entrenamiento práctico en el puesto de trabajo. Este proceso fomenta la tutoría activa, donde colaboradores con más experiencia guían y acompañan a los</p>	

	<p>nuevos empleados, asegurando una transferencia efectiva de conocimientos y habilidades fundamentales para el desempeño en el cargo. La mentoría no solo facilita la adaptación al entorno laboral, sino que también permite la integración efectiva del nuevo colaborador a la cultura organizacional, promoviendo el aprendizaje continuo y la adquisición de competencias clave para el éxito en su rol.</p> <p>Evidencias: Guía de inducción.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La entidad promueve una cultura de crecimiento interno, brindando a los colaboradores la oportunidad de avanzar dentro de la organización. Cada año, se programa la promoción de empleados en el Plan Anual de Recursos Humanos, tomando en cuenta el desempeño, el potencial de los colaboradores y las necesidades de la institución. Además, se identifican los recursos necesarios para este proceso en el Presupuesto Institucional, asegurando que haya una planificación adecuada de los recursos financieros, humanos y operativos para llevar a cabo las promociones. Esta estrategia fomenta el compromiso, la motivación y la retención de talento dentro de la organización, al mismo tiempo que contribuye al fortalecimiento del equipo de trabajo con personal capacitado y experimentado</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de promociones de colaboradores. • Solicitud de Requisición de Personal • Reportes de acción de personal 	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución fomenta activamente el desarrollo profesional de su personal, promoviendo la capacitación continua a través de diversas modalidades. Entre las estrategias implementadas se destacan los cursos en línea ofrecidos por instituciones gubernamentales, lo que permite a los colaboradores acceder a formación de calidad en su tiempo libre y de manera flexible. Además, se realizan charlas y talleres a través de plataformas como Microsoft Teams, Zoom y Google Meet, facilitando la capacitación remota para aquellos con acceso a computadoras. Para los colaboradores sin acceso a estas herramientas, se lleva a cabo formación en el puesto de trabajo, asegurando que todos tengan oportunidades de aprender y mejorar sus habilidades.</p> <p>A finales de 2024, los colaboradores participaron en el curso/taller “Habilitación Docente Centrado en el Participante”, lo que reflejó el compromiso de la institución con la formación en técnicas de enseñanza y aprendizaje. En 2025, se continuó con el desarrollo de habilidades tecnológicas, como la capacitación en PowerBI impartida por el INFOTEP, lo que permitió a los colaboradores mejorar su capacidad en el análisis y visualización de datos. Además, se realizaron capacitaciones en ciberseguridad, garantizando que el personal esté preparado para enfrentar los desafíos y riesgos asociados con la tecnología, contribuyendo así a la seguridad y eficiencia de la institución</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes. • Certificados de participación. • Convocatoria a cursos virtuales. • Plan de capacitación 	
---	--	--

<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>Cada año, la institución elabora un plan de capacitación que se basa en las necesidades identificadas a través de la evaluación del desempeño y los requerimientos del entorno organizacional. Este plan se revisa de manera periódica para ajustarlo a las nuevas necesidades que surjan, garantizando que se brinden las herramientas adecuadas para el desarrollo continuo del personal. Además, la Gestión de Riesgos y la Diversidad son áreas prioritarias dentro del POA, lo que refleja el compromiso institucional con la integración de estos temas en sus actividades operativas y estratégicas.</p> <p>A finales de 2024, la institución recibió un reconocimiento destacado por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al ser premiada en el marco de la cuarta edición de "Dominicana sin Corrupción". Este premio resalta los esfuerzos de TNR en el fortalecimiento de la transparencia, la ética y el buen gobierno, consolidando su rol como un referente en la lucha contra la corrupción en el ámbito institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA's de las diferentes unidades organizativas • Designación de Representantes ante la Comisión de Ética. • Plan de Capacitación de RRHH • Estatuilla del premio otorgado por la DIGEIG. 	

<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>A finales de 2024, la entidad inició el proceso de evaluación de la eficacia de las capacitaciones impartidas a los colaboradores, con el objetivo de medir el impacto y la efectividad de los programas de formación. Este proceso de evaluación permitirá identificar áreas de mejora, ajustar los enfoques de capacitación y garantizar que las necesidades de desarrollo profesional del personal estén siendo cubiertas de manera adecuada. La evaluación también servirá para optimizar los recursos destinados a la formación, asegurando que las capacitaciones contribuyan directamente al logro de los objetivos institucionales y al desarrollo de competencias clave en los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario/encuesta de evaluación • Informe de resultado 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La entidad se compromete a mantener una comunicación abierta y fluida con todos sus colaboradores mediante diversos canales, tales como correos institucionales, la página web oficial, y redes sociales como WhatsApp institucional, YouTube, Instagram, LinkedIn, Twitter, y Facebook. Además, se cuenta con murales informativos tanto físicos como digitales, como el mural en el Área de Recepción, que permiten mantener a todos los colaboradores</p>	

informados sobre las principales actividades de la institución.

El grupo de WhatsApp institucional juega un papel clave en la difusión diaria de las actividades, a través de la "Síntesis de Noticias del Día", un resumen de las noticias más relevantes. Esta forma de comunicación directa permite una circulación rápida y efectiva de la información dentro de la entidad.

En cuanto a la relación supervisor-supervisado, la institución fomenta la comunicación abierta y la retroalimentación continua mediante la socialización de las evaluaciones de desempeño. Este proceso permite mantener a los colaboradores alineados con los objetivos de la institución y brindarles la orientación necesaria para su desarrollo profesional.

De manera anual, la entidad realiza un diagnóstico del sistema de comunicación interna, con el fin de identificar posibles barreras y realizar los ajustes necesarios para mejorar la eficiencia de la comunicación. Además, la institución pone a disposición de los colaboradores un buzón de quejas y sugerencias digital, accesible a través de un código QR en los murales informativos y en la página web institucional, lo que garantiza que todas las inquietudes puedan ser atendidas de manera rápida y efectiva.

Evidencias:

- **Correos informativos**
- **Síntesis de Noticias del Día**
- **Murales**
- **Ejemplo de Evaluación del Desempeño**
- **Talleres de supervisión efectiva**

	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de WhatsApp y diferentes redes sociales. • Buzón digital de quejas y sugerencia de los colaboradores. 	
<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>En la institución, cuando se llevan a cabo reuniones de diversos comités, como el Comité de Calidad, el Comité de Ética, la Asociación de Servidores Públicos, el Comité de Preparación del PEI y los POA, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité de Compras y el Comité de Emergencia, se promueve activamente el uso de diversas herramientas y mecanismos participativos. Estos mecanismos incluyen:</p> <p>Grupos focales: Se utilizan para reunir a diferentes actores clave de cada área, facilitando un espacio de diálogo y colaboración, donde se pueden identificar necesidades, compartir experiencias y generar soluciones prácticas y eficaces.</p> <p>Mesas de control: Estas mesas permiten un seguimiento detallado de los avances en los proyectos y actividades de la institución, asegurando que se mantengan en línea con los objetivos estratégicos y operacionales establecidos.</p> <p>Brainstorming (tormenta de ideas): Este método fomenta la creatividad colectiva en las reuniones, permitiendo que los miembros del comité generen nuevas ideas y soluciones a los desafíos que enfrenta la institución.</p> <p>FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas): Se aplica como una herramienta estratégica para analizar el contexto institucional, identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora, y</p>	

	<p>anticipar posibles riesgos o oportunidades, lo que ayuda a tomar decisiones informadas y a alinear las acciones del comité con las prioridades de la entidad.</p> <p>El uso de estas herramientas permite una toma de decisiones más dinámica, inclusiva y estratégica, garantizando que las soluciones propuestas sean las más adecuadas para cumplir con los objetivos institucionales. Además, fomenta la participación activa y el compromiso de los colaboradores en los procesos de planificación y mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro y Socialización del CAF al CIC. • Revisión guía Autoevaluación CAF. • Reuniones para elaboración PEI, POA's, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Compras, Comité de Emergencia, etc. • Comité Gestor ASP 	
<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 anualmente elabora los Planes Operativos Anuales (POA), involucrando a cada área en la definición de sus actividades específicas. Este enfoque participativo asegura que cada unidad organizativa tenga una visión clara de sus metas y tareas, alineadas con los objetivos estratégicos de la institución. Los POA son monitoreados mensualmente, permitiendo un seguimiento constante de los avances, la identificación de posibles desviaciones y la implementación de ajustes oportunos para garantizar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Para asegurar la mejora continua, se conforma un Comité Institucional de Calidad, cuyo principal objetivo es realizar el Autodiagnóstico Institucional,</p>	

herramienta clave para evaluar las fortalezas y áreas de oportunidad en la gestión institucional. A partir de este diagnóstico, se crea un **plan de mejora** que orienta las acciones correctivas y preventivas, y se completa la **Evaluación de Desempeño Institucional** con el fin de medir la efectividad de las políticas y procesos implementados.

Asimismo, la institución involucra activamente a los colaboradores en la definición de **Metas** mediante la elaboración de **Acuerdos de Desempeño**. Este proceso no solo fomenta el compromiso individual, sino que también promueve la alineación de los esfuerzos personales con los objetivos organizacionales, garantizando una ejecución más eficiente y coherente de las actividades.

En términos de gestión de recursos humanos y ética institucional, la entidad mantiene establecida la **Asociación de Servidores Públicos**, en colaboración con el **Ministerio de Administración Pública (MAP)** y la **Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)**. A través de este esfuerzo conjunto, se conforma el **Comité de Ética Institucional**, que tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las normas éticas y los valores institucionales en todas las actividades.

Además, la institución cuenta con una serie de comités operativos esenciales para el bienestar y la eficiencia organizacional, tales como los **Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, Compras y Emergencia**. Estos comités están encargados de gestionar y supervisar las áreas relacionadas con la seguridad laboral, la adquisición de bienes y servicios, así como la respuesta ante situaciones de emergencia, asegurando que los procesos se realicen

	<p>conforme a las normativas vigentes y con el máximo nivel de eficacia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta que insta a los representantes del Comité de Calidad • Planes Operativos. • PEI. • Comité gestor de la asociación de servidores públicos de TNR • Comité de ética institucional • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Compras, Comité de Emergencia. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Las Unidades Organizativas de la institución elaboran sus Planes Operativos Anuales (POA) mediante un proceso participativo que involucra tanto a empleados como a directivos, promoviendo la corresponsabilidad, el compromiso colectivo y la alineación de las metas institucionales con las necesidades y capacidades de cada área. Este enfoque participativo facilita la identificación de actividades clave y la planificación de recursos, garantizando una ejecución efectiva y eficiente de los objetivos planteados.</p> <p>Asimismo, de forma anual se programan y elaboran los Acuerdos de Desempeño para todo el personal, permitiendo establecer compromisos individuales alineados con las metas institucionales. Estos acuerdos son objeto de seguimiento trimestral, asegurando una retroalimentación constante entre supervisores y colaboradores, la corrección de desviaciones a tiempo y el fortalecimiento del desempeño laboral. Esta práctica, además de fomentar la transparencia y el cumplimiento,</p>	

	<p>refuerza la cultura institucional orientada a resultados y mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los planes operativos anuales. • Acuerdos de desempeño institucional • Elaboración PEI 2025-2028 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Desde el año 2023, la institución implementa de manera sistemática la Encuesta de Clima y Cultura Institucional, liderada por el área de Recursos Humanos y con el acompañamiento técnico del Ministerio de Administración Pública (MAP). Esta herramienta permite diagnosticar el ambiente laboral, la percepción del personal sobre la cultura organizacional y aspectos clave para el bienestar y la motivación de los colaboradores.</p> <p>Los resultados obtenidos de estas encuestas son analizados cuidadosamente para elaborar planes de mejora específicos, orientados a fortalecer las condiciones laborales, promover relaciones interpersonales saludables y mejorar los procesos internos. En este sentido, a finales del 2024 se aplicó una nueva edición de la encuesta, cuyos hallazgos han servido de base para actualizar y dar seguimiento a las acciones de mejora, reafirmando el compromiso institucional con la participación del personal, la mejora continua y el fortalecimiento de una cultura organizacional positiva.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima y Cultura Institucional 	

<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>El área de Recursos Humanos de la institución elabora anualmente el Plan de Integración y Actividades Institucionales, con el objetivo de fortalecer el bienestar físico, emocional y social del personal, así como fomentar un ambiente laboral saludable e inclusivo.</p> <p>Entre las principales acciones programadas y ejecutadas por esta dependencia se destacan la inclusión de la institución en el programa “Organizaciones amigas del Hemocentro Nacional”, las jornadas de sonografía de mamás como medida de prevención del cáncer de mama, así como charlas educativas sobre prevención del cáncer de mama y salud mental en el trabajo. Como parte de su compromiso con la salud integral, se ha implementado además el beneficio de consultas psicológicas y psiquiátricas gratuitas para los colaboradores y sus familiares directos.</p> <p>En el marco del compromiso institucional con la mejora continua, se está ejecutando el plan de mejora derivado de la evaluación del Sistema de Seguridad y Salud en la Administración Pública (SISTAP). Asimismo, en el año 2025 se realizó una Jornada de Salud Cardiovascular y Estilo de Vida Saludable, en la que se ofrecieron chequeos de perfil lipídico y niveles de glicemia para los empleados, fortaleciendo así las acciones preventivas y de promoción de la salud en el entorno laboral.</p> <p><u>Evidencias:</u></p>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Taller/charla sobre prevención del cáncer de mama. Registro de participantes. • Jornada de sonografía de mama. • Día mundial del donante, donde los colaboradores voluntarios donaron sangre. • Registro de participantes sobre charla de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Acta del comité de seguridad y salud en el trabajo. • Jornada de Salud Cardiovascular y estilo de vida Saludable. En dicha jornada se midió el perfil lípido y de glicemia de los empleados. 	
<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>En el año 2025, la institución continúa implementando medidas que promueven el bienestar y la conciliación de la vida laboral y personal de sus colaboradores, tales como el beneficio del horario flexible y el día libre por motivo de cumpleaños, fortaleciendo así una cultura organizacional centrada en las personas.</p> <p>Asimismo, la entidad cumple con lo dispuesto en la Ley 41-08 de Función Pública, garantizando el acceso a los permisos y licencias a los que tienen derecho los empleados públicos. Como parte de su compromiso con el desarrollo profesional del personal, la institución también otorga permisos especiales para apoyar la formación académica, incluyendo licencias con disfrute de sueldo para estudios en el extranjero, contribuyendo al fortalecimiento de las</p>	

	<p>capacidades institucionales mediante el crecimiento individual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de licencias con disfrute de • Sueldos para estudios fuera del país. • Registro de permisos • Licencias de maternidad/paternidad. • Registro de entrada y salida 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>		<p>No se evidencia que la institución cuenta con políticas para beneficiar de manera especial a los colaboradores más desfavorecidos.</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución mantiene un firme compromiso con el bienestar integral de sus colaboradores, implementando anualmente previsiones presupuestarias para otorgar bonos e incentivos, tanto por rendimiento individual como colectivo, reconociendo así el esfuerzo y desempeño del personal.</p> <p>Como parte de sus beneficios institucionales, se otorgan seguros médicos complementarios sin costo para los colaboradores y sus familiares directos (cónyuge e hijos), así como consultas psicológicas y psiquiátricas gratuitas para el personal y sus parientes cercanos, lo cual contribuye significativamente al cuidado de la salud física y mental.</p> <p>Además, la entidad fomenta la integración y el bienestar a través de actividades sociales y educativas, como charlas sobre temas de salud y bienestar, y celebraciones por fechas</p>	

	<p>especiales. En el año 2025, se llevaron a cabo iniciativas destacadas como una Jornada de Salud Cardiovascular y Estilo de Vida Saludable, donde se evaluó el perfil lipídico y la glicemia de los colaboradores, y una jornada de reforestación, promoviendo así tanto la salud individual como la responsabilidad ambiental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional • Taller/charla sobre prevención del cáncer de mama y sobre salud mental en el trabajo. • Registro de participantes. • Jornada de sonografía de mama. • Seguro complementario • Plan de Integración de Personal • Jornada de Salud Cardiovascular y estilo de vida Saluda. En dicha jornada se midió el perfil lípido y de glicemia de los empleados. • Jornada de Reforestación 2025. 	
--	--	--

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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<ul style="list-style-type: none"> 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>Cada año, la institución lleva a cabo un análisis de partes interesadas (stakeholders) con el objetivo de identificar a los socios clave de los sectores público, privado y de la sociedad civil. Este proceso permite determinar estratégicamente el rol que desempeñará cada actor en función de sus capacidades, intereses e influencia, fortaleciendo así las relaciones institucionales y la cooperación intersectorial para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto que establece la Comisión de Fomento de Tecnificación de Riego. Acuerdo y convenios con entidades públicas, privadas y sociedad civil. Catálogo de Suplidores de sistema de riego. Convenio de cooperación internacional. Análisis stakeholder 	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y 	<p>En el año 2025, la institución continúa programando, gestionando y manteniendo acuerdos de colaboración orientados al beneficio y apoyo mutuo, a través del intercambio de experiencias, recursos y conocimientos con diversas entidades del sector público, privado y académico.</p>	

<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Asimismo, ha desarrollado y gestionado acuerdos con entidades internacionales enfocados en el intercambio de buenas prácticas, así como en el fortalecimiento de la responsabilidad social, abordando aspectos como el impacto socioeconómico y medioambiental, en colaboración con organizaciones de la sociedad civil.</p> <p>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo y convenios con entidades públicas, privadas y sociedad civil. • Convenio de cooperación internacional. • Alianza estratégica con el Banco Agrícola para brindar acompañamiento técnico a productores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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>La institución, en el análisis de involucrados que realiza, tiene delimitado las responsabilidades y roles de los socios, y se han estructurado procesos en los que se implementan controles, evaluaciones y revisiones de los datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de programas y proyectos • Esquema de implementación de la política de fomento de tecnificación de riego • Expedientes del Catálogo de Suplidores de sistema de riego. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento del Registro de Suplidores Autorizados de la Dirección Ejecutiva de la Comisión de Fomento la Tecnificación de Sistema Nacional de Riego. • Análisis stakeholder 	
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>La institución ha elaborado acuerdo con entidades publico privado orientadas a fortalecer las capacidades operativas y logística. Dichos acuerdos son revisados periódicamente a fin de ajustarlos a las necesidades e impacto deseado en la planificación institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Suplidores de sistema de riego. • Acuerdo y convenios con entidades públicas, privadas y sociedad civil. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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>La institución realiza la selección de los proveedores y ejecuta los procesos de compra y contrataciones, conforme a la Ley No. 340-06, sobre compra y contrataciones y sus modificaciones.</p> <p>Evidencias: Portal transaccional de compras y contrataciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La institución promueve una política proactiva de la información a través del portal institucional y del sub-	

Documento Externo
SGC-MAP

portal de transparencia, así como Informes en la prensa.

La institución tiene presencia en las redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook, LinkedIn y YouTube) con una efectiva gestión de comunicación de los acuerdos y logros arribados por la entidad, los cuales se dan a conocer inmediatamente a través de la prensa.

Entrevistas a nuestro director ejecutivo en programas radiales y televisivos.

Además, una eficiente gestión del portal transparencia de la institución que permite la publicación de informaciones relevantes.

Evidencias:

- **Portal institucional.**
- **Sub-Portal de Transparencia Institucional.**
- **Comunicados de prensa.**
- **Oficina de Acceso a la Información**
- **Política de Información y Comunicación**
- **Entrevistas a las autoridades del MH en programas radiales y televisivos.**
- **Panel sobre el “Impacto de la Tecnificación de Riego en la Seguridad Alimentaria**
- **Conferencias de prensa.**
- **Cuenta en las redes sociales.**

<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>A finales del 2024, la institución instaló un buzón de quejas y sugerencias del ciudadano para recolectar las opiniones informaciones que nos sirvan para oportunidades de mejora.</p> <p>El 20 de junio del 2023 la institución creó el Comité Institucional de Calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo para Manejo del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzón de quejas y sugerencias. • Formulario del buzón de quejas y sugerencias. • Matriz de Quejas y Sugerencias 	<p>No se evidencia que la entidad involucra a los ciudadanos/clientes, para contar con su participación en el proceso de tomas de decisiones de la organización.</p>
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución dispone de un mecanismo para la recolección de información, así como de una política que regula el uso de un buzón de quejas y sugerencias dirigido a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo para Manejo del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzón de quejas y sugerencias. • Formulario del buzón de quejas y sugerencias. • Matriz de Quejas y Sugerencias • Encuesta de Satisfacción ciudadana • Informe de resultados de la encuesta 	

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>La institución tiene estructurado los servicios a ser ofrecidos a la ciudadanía, identificando los requisitos para acceder a esto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web de la institución en la sección de los servicios que ofrecemos 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La institución reconoce que los objetivos estratégicos deben contar con los recursos financieros que apoyarán su consecución, por el cual tiene articulado los procesos de elaboración de los Planes Operativos, Planes de Compra y el Presupuesto y su vinculación con el PEI, de igual manera se realiza un seguimiento periódico de estos planes a fin de mantenerlos ajustados y alineados con las estrategias institucionales, provocando una retroalimentación constante.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía para la elaboración de los Planes Operativos • Planes de Compra y el Presupuesto y su 	

	vinculación con el PEI.	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Actualmente la entidad elabora el presupuesto por centro de costos, para medir el impacto y gestionar mejor el presupuesto institucional.</p> <p>A través de la ejecución presupuestaria, la entidad cumple con el indicador presupuestario, luego de implementado el presupuesto por centro de costos. Es decir, actualmente se está evaluando los riesgos de las decisiones financieras de la institución.</p> <p>La entidad a inicio del 2026 evaluará trimestralmente el indicar presupuestarios de las unidades organizativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional 2025 	
<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>La entidad vela por la transparencia de sus procesos financieros, realizando anualmente el anteproyecto de presupuesto apegado a las leyes. Además, todos los procesos financieros se ejecutan a través de la plataforma informática SIGEF/SIAF.</p> <p>La institución realiza las publicaciones de las informaciones presupuestarias y las ejecuciones de acuerdo a lo establecido por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de elaboración anteproyecto de presupuesto. • Publicaciones de las informaciones presupuestarias y las ejecuciones de este, de acuerdo con los requerimientos de la DIGEIG 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sección de transparencia en el portal WEB. • Informe sobre presupuesto por centro de costos, para medir el impacto y gestionar mejor el presupuesto institucional. 	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>La institución garantiza la gestión eficiente de los recursos financieros a través de la programación de los recursos internos y externos. La contabilidad es gubernamental no se tiene contabilidad de costo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos de la programación de ejecución presupuestaria. 	
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>La institución hace uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria en cumplimiento con los lineamientos establecidos por DIGEPRES. En coordinación con esta institución se trabaja el presupuesto institucional físico/financiero por resultados. Además, los planes institucionales tanto operativos como de los proyectos en ejecución incluyen partidas presupuestarias para el logro de los resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2025 • Ejecución Presupuestaria 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>La institución centraliza la gestión financiera en su División Financiera, la cual realiza de manera coordinada con las demás Unidades Organizativas la formulación, ejecución y modificación del presupuesto, donde cada unidad ejecuta y desde la División Financiera se verifica y se firman.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria de cada documento en el SIGEF. • Cuadro con cantidad de libramiento revisados y aprobados por Institución. 	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>La institución mantiene el Sistema de Archivo y correspondencia alineado a lo establecido en la Ley General de Archivo 481-08 y su reglamento de aplicación.</p> <p>La institución tiene establecida una política “Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación” a través de la cual se direcciona al personal sobre el uso de los equipos tecnológicos, y el almacenamiento de las informaciones relevantes de la institución.</p> <p>La organización posee 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política “Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación” • Sistema de resguardo y almacenamiento en las nubes. 	

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución a través de su Portal Web Institucional, y Portal de Transparencia, durante el 2025 continúa publicando información relativa con la naturaleza de la entidad. Dicha información es recogida por las unidades correspondientes, procesada en nuestros servidores, usada eficazmente y almacenada en medios de respaldos (cintas, discos), para lo cual se realizan copias de respaldo (backup) periódicamente a los fines de garantizar su almacenamiento seguro, recuperación, disponibilidad e integridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional https://tecnificacionderiego.gob.do/ • Sección de Transparencia https://tecnificacionderiego.gob.do/transparencia/ • Política “Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación” 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La institución continúa utilizando las herramientas Microsoft Teams, Zoom, Google Meet las cuales nos permiten crear un ambiente de trabajo colaborativo, permitiendo compartir archivos, así como formar al personal a través de videoconferencias, cursos y charlas, para de esta manera aumentar el conocimiento de la institución y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>En este 2025 se continua el desarrollo de nuevos módulos de la plataforma SIAGI para seguir automatizando los procesos internos de la entidad.</p> <p>Además, algunas áreas de la entidad utilizan la plataforma ClickUp y planner para la gestión y seguimiento de sus actividades y tareas.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Teams • Zoom • Google Meet • plataforma ClickUp • Plataforma Planner • Inteligencia artificial • Sistema SIAGI 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución para el año 2025 continúa estableciendo redes de aprendizaje y colaboración, sobre todo mantiene el personal capacitado y fomentando el aprendizaje continuo, posee acuerdos con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP).</p> <p>Colaboradores de la entidad, actualmente cursan por la maestría nombrada “Gestión Sostenible del agua”. Dicha maestría inició en enero 2024, vía a la PUCMM.</p> <p>A finales del 2024, colaboradores de la entidad, culminaron el diplomado “Uso de Tecnología en la Tecnificación de Riego en la Republica Dominicana”, dicha capacitación se llevó a cabo a través de la PUCMM.</p> <p>La institución continua las iniciativas de cooperación internacional con los países tales como México, Chile, España, China, Perú, etc., contemplan componentes de fortalecimiento institucional por medio de</p>	

	<p>programas de capacitación técnica para los colaboradores de la institución, en respuesta a nuestra misión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación 2025 • Iniciativas de cooperación internacional • Acuerdo con PUCMM 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución para el año 2025, continua el proceso de documentación de sus manuales, políticas y procedimientos.</p> <p>La institución tiene elaborado el Manual de Políticas y Procedimientos misionales. Este documento fue revisado por el MAP.</p> <p>La documentación e información institucional son almacenados en medios de respaldos (cintas, discos) conforme a la política, garantizando así su confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política “Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación”. • Política Gestión y Control de Documentos Internos. • Guía Documentación y elaboración de Manuales, Políticas y Procedimientos. • Manual de Políticas y Procedimientos de los procesos misionales 	

<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>La entidad para año 2025, continúa utilizando herramientas como el correo electrónico institucional (Outlook), sitio web institucional, Carpetas de compartidas por unidades organizativas alojadas en OneDrive, Síntesis de Noticias remitido al grupo de WhatsApp institucional, Avisos y Campañas de interés compartidos por el correo electrónico, mural informativo, pantallas con información relevante, los cuales son usadas internamente para difundir informaciones de interés para los colaboradores.</p> <p>Además, algunas áreas de la entidad utilizan la plataforma ClickUp y planner para la gestión e intercambio de información relacionadas con sus tareas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional • https://riego.gob.do/ • ClickUp • OneDrive • Planner • Síntesis de Noticias • Mural informativo • Monitores informativos • Correo Electrónico Microsoft Outlook. • Avisos y Campañas • Grupo de WhatsApp Institucional 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La institución para el año 2025, continúa publicando a través del Portal institucional, la sección de Transparencia Institucional las informaciones relevantes para los grupos de interés externos cumpliendo con las directrices y recomendaciones establecidas por la DIGEIG y por la OGTIC, las cuales</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>toman en cuenta la accesibilidad web para discapacitados, contenido y presentación visual de la información, así como el intercambio de datos abiertos de interés para la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional https://riego.gob.do/ • Sección de Transparencia <ul style="list-style-type: none"> • https://www.riego.gob.do/transparencia/ 	
<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>La entidad garantiza que se retiene el conocimiento clave de los empleados que dejan de laborar en la institución, a través de copias de respaldo en: OneDrive de Microsoft 365.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OneDrive de Microsoft 365 • Acuerdo de confidencialidad <p>La institución para el año 2025, aún continúa solicitando al colaborador de nuevo ingreso, firmar un acuerdo de confidencialidad donde este último se compromete a no divulgar ningún tipo de información interna sin el permiso de las autoridades.</p>	

--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La institución para el año 2025, continúa gestionando la tecnología en conformidad con los objetivos estratégicos y operativos del Plan Estratégico Institucional (PEI) y la Línea Estratégica No. 7: Implementar las tecnologías TIC como herramienta para el desarrollo y la transparencia de los procesos internos. Así mismo se realizaron las actividades del Plan Operativo Anual (POA) de Tecnología, el cual a su vez está alineado con el PEI, la planificación de compras (PACC) y la formulación del presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional, 2025-2028 • Plan Operativo Anual DTIC, 2025 • Plan Operativo Anual DIGES, 2025 • Plan Anual de Compras DIGES y DTIC, 2025 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que la institución monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto
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>La institución para el año 2025, actualmente cumple con el requerimiento de datos abiertos emitidos por DIGEIG, incorporándolos en la sección de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web institucional • Sección de Transparencia. • Automatización de procesos • Sistema SIAGI 	

<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>La institución para el año 2025, continúa utilizando la nube como sitio de procesamiento alternativo y almacenamiento. También utiliza herramientas en la nube de Microsoft Office 365 (Teams, Outlook, Planner, OneDrive, Project, entre otras) para facilitar la colaboración, participación y el trabajo remoto. También se utiliza la herramienta de Power BI para visualizar e interactivamente los datos generados por la institución.</p> <p>La entidad tiene implementada una herramienta digital “Mesa de Ayuda”, en donde los colaboradores pueden solicitar soporte técnico a través de esta plataforma.</p> <p>La institución aun continúa en la etapa de desarrollar la automatización de algunos procesos de la institución</p> <p>Algunas áreas de la entidad utilizan la plataforma ClickUp y planner para la gestión e intercambio de información relacionadas con sus tareas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office 365 (Teams, Outlook, Planner, OneDrive, Project, entre otras) • Click up. • Planner • Power BI • Mesa de Ayuda 	
---	---	--

<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>La institución para el año 2025, tiene procesos automatizado de los servicios internos y externo: -a lo interno la entidad implementa una herramienta digital “Mesa de Ayuda”, el sistema SIAGI. -La institución está planificando y gestionado la Automatización del servicio de solicitud de tecnificación de riego. En esta parte el ciudadano podrá acceder al enlace colocado en el portal web institucional para ser dirigido al sistema de automatización, completa un formulario en línea, adjuntar expediente y de manera automática dicha información será cargada, la que luego estará a disposición de las autoridades para ser evaluada. El en ciudadano puede revisar en línea el estatus de su solicitud.</p> <p>La institución tiene establecido un mecanismo para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación “Mesa de Ayuda”. • Sistema de automatización del servicio de viático, compras y pago a proveedores. • Buzones de sugerencias • Sistema SIAGI 	
<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>La institución elaboró y tiene implementado normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, la cual se revisa de manera periódica con el fin de ajustarla a los requerimientos de seguridad.</p> <p>Evidencia</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y normativas pertenecientes a la División de Tecnología y Comunicaciones 	
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>La institución para el año 2025 continúa considerando el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, en la práctica se utilizan cartuchos rellenables de tintas y tóner para las impresoras, además, se gestionan a través de recursos humanos capacitaciones al personal alineadas con las necesidades TIC y en la gestión de las energías se utilizan paneles solares en la institución.</p> <p><u>Evidencia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Paneles solares • Cursos en tecnología TIC • Compras de cartuchos rellenables 	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
l) 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).	La División Administrativa para el año 2025, continúa trabajando bajo un esquema de programación de mantenimiento preventivo de todas las unidades de climatización, equipos de generación alterna y distribución eléctrica, sistemas de bombeo de agua, infraestructura física y mobiliarios, reduciendo la	No se evidencia que la institución tiene instalaciones sostenibles.

	<p>incidencia de averías, deterioros y menos actividades de mantenimiento correctivo no previstos.</p> <p>Además, el área de transportación continúa realizando sin fallas el mantenimiento periódico y preventivo de la flotilla vehicular de la institución.</p> <p>En ese sentido, y como parte de la práctica de sostenibilidad medio ambiental, la institución realizó la instalación de los paneles solares para la generación de energía limpia, la instalación de zafacones de reciclajes y la instalación de lámparas led para el uso eficiente de energías.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de mantenimiento de vehículos • Fotografías de trabajos de mantenimiento planta física • Paneles solares • Zafacones de reciclajes • Lámparas led 	
<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>En la institución para el año 2025, continua con un Comité de Salud y Seguridad laboral institucional que implemente medidas orientadas a preservar la integridad física de sus colaboradores.</p> <p>La institución cuenta con un programa de entrenamiento y formación continua para las brigadas de emergencia, así como con señalizaciones adecuadas y rutas de evacuación debidamente establecidas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano de la institución 	<p>- No se evidencia que la institución tiene instalaciones accesibles para personas con discapacidad. No se evidencia que la institución hay equipos de protección personal idóneos para las tareas requeridas. -No se evidencia que la institución cuenta con rampas de acceso.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Unidades organizativas identificadas y señalizadas. • Comité de seguridad y salud en el trabajo • Minuta del comité de seguridad y salud en el trabajo • Cursos impartidos por la defensa civil • Señalización de salida de emergencia • Brigadas de emergencia 	
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>La institución para el año 2025, continúa comprometida con el uso eficiente de la energía ha llevado a cabo las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de bombillas led eficientes y de muy bajo consumo energético. • Distribución de las lámparas para evitar sobre iluminación, optimizando el uso de la energía respetando los parámetros de iluminación por tipo de área. • Charlas para ahorro de energía. • Actualmente la institución está en el proceso de instalación de paneles solares. • zafacones de reciclaje. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planos de la instalación. • Listado de asistencia, publicación de Charla sobre ahorro de energía. 	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia que la institución tenga contemplado el ofrecimiento de las instalaciones para la comunidad.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La institución para el año 2025, utiliza este criterio en los vehículos de la institución para garantizar su rendimiento en el uso de combustible y gastos de mantenimiento periódico en repuestos. Además, se tiene establecido el tipo de combustible que se debe</p>	

	<p>suministrar a la flota vehicular, (ver política "Gestión de Transporte, Uso y Custodia de los Vehículos).</p> <p>En cuanto a los recursos energéticos, para el año 2025 la institución continúa utilizando en toda su estructura física:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de bombillas led eficientes y de muy bajo consumo energético. • Distribución de las lámparas para evitar sobre iluminación, optimizando el uso de la energía respetando los parámetros de iluminación por tipo de área. • Fue designado un Gestor Energético, el cual trabaja de la mano con el Viceministerio de Ahorro y Eficiencia Energética del Ministerio de Energía y Minas, para establecer procesos sistemáticos, para la mejora continua del desempeño energético de la institución. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de mantenimiento de vehículos. • Expediente de mantenimiento de vehículo. • Política "Gestión de Transporte, Uso y Custodia de los Vehículos" • Designación de Gestor Energético. 	
<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>La institución para el año 2025 continúa con acceso a estacionamiento para los empleados y visitas, así como también de transporte público cerca de nuestras instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de los parqueos y zona aledañas con acceso a transporte público. 	<p>No se evidencian que las instalaciones garantizan al 100% las necesidades de las personas con capacidades diferenciadas (mobiliario, espacios físicos etc.).</p>

CRITERIO 5: PROCESOS.

Documento Externo
SGC-MAP

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>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La institución tiene identificado, descrito y documentado los procesos claves (misionales) a través de los procedimientos aprobados. Esto se verifica mediante el Mapa de Procesos. Además, se cuenta con la Guía para la elaboración de Manuales, Políticas y Procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos. • Manual de políticas y procedimientos de los procesos misionales. • Procedimientos misionales aprobados. • Guía para la elaboración de Manuales, Políticas y Procedimientos. • Política de Gestión y Control de Documentos Internos 	
<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>La institución continua en proceso de automatización del servicio de solicitud de tecnificación de riego. En esta parte el ciudadano podrá acceder al enlace colocado en el portal web institucional para ser dirigido al sistema de automatización, completa un formulario en línea, adjunta expediente y de manera automática dicha información será cargada, la que luego estará a disposición de las autoridades para ser evaluada. El ciudadano puede revisar en línea el estatus de su solicitud.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema SIAGI. 	
<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>Los procedimientos aprobados tienen identificados dentro de su estructura los puntos de control de las actividades críticas, según lo establece la Guía para la Elaboración de Manuales, Política y Procedimientos. Los procesos se evalúan de la manera siguiente:</p> <p>La institución para el año 2025, tiene definido en su PEI la planificación estratégica y operativa y su respectivo seguimiento de los objetivos a través de los indicadores y administración de los riesgos identificados desde la planificación estratégica y operativa.</p> <p>De manera anual, se elabora un Plan de Gestión de Riesgos Institucional, asociado a los objetivos operacionales del periodo. Se implementa un seguimiento de plan de manera trimestral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de gestión y control de documentos • Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. • Controles de Cambio de los procedimientos. • PEI 2025-2028. • Actualización de Plan de Gestión de Riesgo 2025. 	
<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>La entidad posee herramientas para la documentación de políticas y procedimientos, dentro de los cuales se establecen los roles de los responsables e involucrados que participan en los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de gestión y control de documentos • Guía para la Elaboración de Manuales, Políticas y Procedimientos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos establecidos de: Manuales, Procedimientos, Políticas, Instructivos, etc. 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>A través de la Guía para la elaboración de procedimientos, se tienen establecidos lineamientos para que todo proceso sea elaborado en base a la normativa legal que lo sustenta, teniendo que registrarse la misma y analizar su alcance y aplicación.</p> <p>En cuanto a la simplificación de trámites, mejora y automatización de los procesos y servicios, la institución está implementando un sistema de automatización del servicio de viático, compras y pago a proveedores.</p> <p>La entidad cuenta con una matriz de base legal, que liste las normativas aplicables a los procedimientos documentados. Cuando haya un cambio o se emita una normativa que impacte en la ejecución de los procedimientos, se realiza la actualización de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de gestión y control de documentos • Guía para la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos. • Formato de Descripción de Procedimientos. • Procedimientos documentados. • Sistema SIAGI • Matriz de base legal de TNR 	
<p>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.</p>	<p>La institución continua desarrollando actividades de intercambios de experiencias y buenas prácticas con otras entidades nacionales e internacionales, con el propósito de incorporar mejoras tanto en los reglamentos, procedimientos y como en las normativas. Por ejemplo, benchlearnings con Chile, México, España, Perú, China, Japón con el propósito de intercambiar experiencias y establecer</p>	

	<p>lineamientos que nos ayuden a mejorar nuestros procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de participación y convocatorias De esos benchmarking/Benchlearning con entidades del extranjero. • Informe de resultado de esos en ventos 	
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.).		No se evidencia que la institución tiene establecido indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos
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>La institución continúa asegurando que las informaciones de las diferentes unidades organizativas son procesadas en nuestros servidores, usada eficazmente y almacenada en medios de respaldos (cintas, discos), para lo cual se realizan copias de respaldo (backup) periódicamente a los fines de garantizar su almacenamiento seguro, recuperación, disponibilidad e integridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política “Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación” • Servidor institucional 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución continua mantiene de manera permanente contacto con los ciudadanos/clientes y grupos de interés (Asociaciones de Productores, Cooperativas, Junta de Regantes, etc.) donde se establecen y se definen las principales necesidades actuales como futuras.</p> <p>Se evidencia que la entidad involucra a los políticos y grupos de interés para conocer sus inquietudes, necesidades y expectativas.</p> <p>Además, se involucran a los clientes internos para que colaboren con la mejora de los procesos y esquemas de servicios, así como también en la elaboración de los procedimientos.</p> <p>La institución posee el catálogo de suplidores autorizado para la entrega del servicio de tecnificación del riego.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de los levantamientos y listados de asistencia de reuniones con los grupos de interés. • Charlas, capacitaciones y asistencia técnica • Guía para la Elaboración de Manuales, Políticas y Procedimientos. • Catálogo de suplidores autorizado 	
<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>Los ciudadanos clientes pueden acceder a los servicios de la institución mediante un formulario digital disponible en la página web institucional, facilitando así la solicitud de servicios de manera remota y accesible. Asimismo, la institución pone a</p>	

	<p>disposición un registro de suplidores autorizados, permitiendo a los usuarios seleccionar el proveedor de su interés de forma transparente y organizada.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web institucional • Registro del suplidores autorizado 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución promueve activamente la diversidad y se compromete firmemente con la erradicación de todo tipo de discriminación, garantizando un ambiente laboral inclusivo, respetuoso y equitativo para todos los colaboradores. Esto incluye la no discriminación por género, orientación sexual, origen étnico, condición socioeconómica, discapacidad u otras condiciones, fomentando la igualdad de oportunidades y el respeto mutuo dentro de la organización.</p> <p>Este compromiso se refleja en la cultura organizacional, que valora la diversidad como un recurso estratégico que contribuye al desarrollo y bienestar de todos los miembros de la institución, así como al cumplimiento de sus objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales. 	<p>No se evidencia que la entidad tiene establecido medidas que promuevan la diversidad y la gestión de género que erradiquen todo tipo de discriminación.</p>
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La institución garantiza la accesibilidad y transparencia de la información mediante múltiples canales como su portal web, correos electrónicos, redes sociales, noticias, avisos institucionales y actividades de interés para los ciudadanos/clientes. Además, el Portal de Transparencia permite el acceso a datos institucionales en línea y responde a los</p>	

	<p>requerimientos ciudadanos, asegurando el principio de libre acceso a la información pública.</p> <p>Asimismo, el portal web ha sido diseñado considerando criterios de accesibilidad, garantizando que personas con capacidades diferenciadas puedan navegar y acceder a los contenidos de forma inclusiva y equitativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales. • Portal de Transparencia • Noticias sobre temas de interés de la ciudadanía, publicadas. • Avisos sobre y actividades de importancia para el ciudadano/cliente. • Correos electrónicos en respuesta al ciudadano. 	
--	---	--

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:		
I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	La institución coordina procesos con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) en relación con la parte presupuestaria de los proyectos. Se utiliza el Sistema del SIAFE, el cual facilita la coordinación de procesos e interacciones con la	

DGCP-CGR-TN-MEPyD-DIGEPRES-MH para la ejecución presupuestaria.

Además, la institución forma parte de la comisión de fomento a la tecnificación del sistema nacional de riego.

Se mantienen los siguientes acuerdos:

- 1- LOTERIA NACIONAL
- 2- EL INSTITUTO DE INNOVACIÓN EN BIOTECNOLOGÍA E INDUSTRIA (IIBI)
- 3- OFICINA NACIONAL DE METEOROLOGÍA (ONAMET)
- 4- EL MINISTERIO DE ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (MEPyD)
- 5- EL INSTITUTO DE ESTABILIZACIÓN DE PRECIOS (INESPRE)
- 6- LOS COMEDORES ECONÓMICOS DEL ESTADO DOMINICANO (CEED)
- 7- LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA (PUCMM)
- 8- BANCO AGRÍCOLA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA (BAGRÍCOLA)
- 9- OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (OGTIC)
- 10- LA DIRECCIÓN GENERAL DE GANADERÍA (DIGEGA) Y CONSEJO NACIONAL PARA LA REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DE LA INDUSTRIA LECHERA (CONALECHE)
- 11- INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL SUROESTE (INDESUR)
- 12- SUR FUTURO.

Evidencias:

	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos con Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). • Acuerdos y alianzas con diferentes entidades públicas y privadas. 	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>La institución continua con los siguientes acuerdos de cooperación interinstitucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alianza estratégica con el Banco Agrícola, para brindar acompañamiento técnico a productores. -Con los organismos pertenecientes a la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego, así como con otras entidades del sector público como privados. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma de Acuerdo con el Banco agrícola. • Acuerdos y alianzas con diferentes entidades públicas y privadas (listada en el punto #1 anterior). • Datos abiertos de los portales institucionales. 	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>La institución continúa con el acuerdo con el Banco Agrícola, el cual beneficiará a los productores mediante acompañamiento técnico y capacitación, especialmente a aquellos que soliciten financiamiento para instalar sistemas de riego en sus predios. Este apoyo permitirá a los trabajadores del campo resolver sus problemas relacionados con el riego de sus cultivos, mejorando así la seguridad, rentabilidad y garantía de retorno de sus inversiones, aumentando las probabilidades de éxito en sus proyectos agrícolas.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el Banco agrícola. • Fotos de la reunión sostenida con el Banco Agrícola. 	
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.		No se evidencia que la institución tiene establecido servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.
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.	Ver ejemplo 3 anterior.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La institución continúa manteniendo de manera permanente contacto con los grupos de interés (Asociaciones de Productores, Cooperativas, Junta de Regantes, etc.).</p> <p>La entidad ha realizados este tipo de servicios coordinados:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Construcción de la presa de Monte Grande, brindando asistencia técnica (Plan San Juan). -Asistencia técnica al INDRHI -Plan de desarrollo económico de la provincia independencia. <p><u>Evidencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan San Juan • Asistencia técnica al INDHRI • Plan de desarrollo económico de la provincia independencia • Proyecto presa monte grande 	

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.

- 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:		
<p>I) 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>	<p>A finales del 2024, la institución implemento el buzón de quejas y sugerencias con la finalidad de la opinión y percepción de los ciudadanos/clientes sobre la Imagen global de la organización y su reputación pública.</p> <p>La institución esta espera que habiliten la plataforma que será utilizada para aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano.</p> <p>El 19 de febrero del 2025, algunos colaboradores participaron en el taller de aplicación de encuesta de satisfacción impartido por el MAP.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzón de quejas y sugerencias. • Matriz de quejas y sugerencias. • Informe de resultado de la encuesta. 	<p>No se evidencia que la institución tiene establecida herramientas para medir la opinión y percepción de los ciudadanos/clientes sobre la Imagen global de la organización y su reputación pública.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación para la capacitación vía correo electrónico • Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano • Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>A finales del 2024, la institución implemento el buzón de quejas y sugerencias con la finalidad de la opinión y percepción de los ciudadanos/clientes sobre la Imagen global de la organización y su reputación pública.</p> <p>La institución esta espera que Habiliten la plataforma que será utilizada para aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano.</p> <p>El 19 de mayo del 2025, algunos colaboradores participaron en el taller de aplicación de encuesta de satisfacción impartido por el MAP.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzon de quejas y sugerencias. • Matriz de quejas y sugerencias. • Informe de resultado de la encuesta. • Invitación para la capacitación vía correo electrónico • Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano 	<p>No se evidencia que la entidad tienes establecido una metodología o herramienta para medir el enfoque que tiene el ciudadano/cliente sobre el personal de la institución que le atiende.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se tiene evidencia sobre la medición de participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		La institución no mide la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se tiene evidencia sobre la medición de la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

- **Resultados de la percepción de los servicios y productos.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>A finales del 2024, la institución implemento el buzón de quejas y sugerencias con la finalidad de la opinión y percepción de los ciudadanos/clientes sobre la Imagen global de la organización y su reputación pública.</p> <p>La institución esta espera que Habiliten la plataforma que será utilizada para aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano</p>	

	<p>El 19 de mayo del 2025, algunos colaboradores participaron en el taller de aplicación de encuesta de satisfacción impartido por el MAP.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzon de quejas y sugerencias. • Matriz de quejas y sugerencias. • Informe de resultado de la encuesta. • Invitación para la capacitación vía correo electrónico • Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano • Encuesta de Satisfacción de los Usuarios
--	--

No se mide la percepción de los usuarios sobre el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

<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>A finales del 2024, la institución implemento el buzón de quejas y sugerencias con la finalidad de la opinión y percepción de los ciudadanos/clientes sobre la Imagen global de la organización y su reputación pública.</p> <p>La institución esta espera que Habiliten la plataforma que será utilizada para aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano</p>	<p>La entidad no mide la opinión de los usuarios con relación a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales de la institución</p>

	<p>El 19 de mayo del 2025, algunos colaboradores participaron en el taller de aplicación de encuesta de satisfacción impartido por el MAP.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzon de quejas y sugerencias. • Matriz de quejas y sugerencias. • invitación para la capacitación vía correo electrónico • Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano • Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>A finales del 2024, la institución implementó un buzón de quejas y sugerencias con el objetivo de captar la opinión y percepción de los ciudadanos sobre la imagen institucional y su reputación pública Como parte de las acciones, algunos colaboradores participaron el 19 de mayo de 2025 en un taller impartido por el MAP sobre la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana. Actualmente, la institución está a la espera de la habilitación de la plataforma necesaria para aplicar dicha encuesta y se evalúa el impacto de las capacitaciones recibidas, así como la utilidad del buzón implementados. Ante esto, se contempla agilizar la activación de la plataforma, ampliar la formación a más</p>	<p>No se tiene evidencia sobre la medición de la calidad de los productos y servicios de la entidad</p>

	<p>colaboradores y establecer un cronograma para aplicar la encuesta y utilizar sus resultados como insumo para la mejora continua</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzon de quejas y sugerencias. • Matriz de quejas y sugerencias. • Informe de resultado de la encuesta. • Invitación para la capacitación vía correo electrónico • Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano • Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>La institución no mide la percepción de los usuarios con relación a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>		<p>No se tiene evidencia sobre la medición de la capacidad de la organización para la innovación.</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>A finales del 2024, la institución implementó un buzón de quejas y sugerencias con el objetivo de recoger la opinión y percepción de los ciudadanos sobre la imagen global de la organización y su reputación pública. Como parte de esta iniciativa,</p>	

el 19 de mayo de 2025, algunos colaboradores participaron en un taller impartido por el MAP sobre la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana. Actualmente, la institución se encuentra a la espera de la habilitación de la plataforma tecnológica que permitirá aplicar dicha encuesta, al tiempo que evalúa los aportes iniciales recibidos mediante el buzón y el nivel de preparación del personal capacitado. En función de estos avances, se prevé agilizar la activación de la plataforma, extender la capacitación a otros colaboradores y establecer un cronograma de aplicación y análisis de resultados para retroalimentar la mejora institucional.

Evidencias:

- **Mecanismo de Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias**
- **buzón de quejas y sugerencias.**
- **Matriz de quejas y sugerencias.**
- **Informe de resultado de la encuesta.**
- **Invitación para la capacitación vía correo electrónico**
- **Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano**
- **Encuesta de Satisfacción de los Usuarios**

No se evidencia medición de percepción sobre Agilidad de la organización

7) Digitalización en la organización.		No se evidencia medición de percepción sobre digitalización.

Documento Externo
SGC-MAP

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>A finales del 2024, la institución implementó un buzón de quejas y sugerencias con la finalidad de recoger la opinión y percepción de los ciudadanos y clientes sobre la imagen global de la organización y su reputación pública. Actualmente, la institución se encuentra a la espera de la habilitación de la plataforma que será utilizada para aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano. Como parte de este proceso, el 19 de mayo de 2025, algunos colaboradores participaron en un taller sobre la aplicación de encuestas de satisfacción, impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzon de quejas y sugerencias. • Matriz de quejas y sugerencias. • Informe de resultado de la encuesta. • Invitación para la capacitación vía correo electrónico • Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano 	<p>No se evidencia medición sobre el tiempo de espera.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>A finales del 2024, la institución implementó el buzón de quejas y sugerencias, el cual se abre cada dos meses para recopilar y analizar las quejas y sugerencias recibidas. Además, se tiene implementada una política de gestión del buzón que establece las directrices para su uso, seguimiento y mejora continua. Como parte del fortalecimiento de la atención al ciudadano, el 19 de mayo de 2025, algunos colaboradores participaron en un taller sobre la aplicación de encuestas de satisfacción, impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p><u>Evidencias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de gestión de buzón de quejas y sugerencias. • Formulario • Acta de apertura del buzón. • Formato del plan de acción de mejoras. • Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano • Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia medición de los Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y

		cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia medición del cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La institución para el año 2025 continua con los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teléfono - Portal Web - Línea 311 - Correos electrónicos - Redes Sociales <ul style="list-style-type: none"> o Instagram o Facebook o YouTube o Twitter o LinkedIn o WhatsApp <p>La División de Comunicaciones continúa utilizando la aplicación Google Analytic para medir el comportamiento de las redes sociales.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados DIGEIG. • Google Analytic 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	En el portal web institucional, así como en las secciones de Transparencia, FOTESIR y la Oficina de Acceso a la Información (OAI), se dispone de información precisa y actualizada. De igual forma, se comparten contenidos relacionados con el	La institución no mide la disponibilidad y exactitud de la información.

	<p>objetivo y la naturaleza de la entidad a través de las redes sociales oficiales de la institución.</p> <p>videncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura Portal Web https://riego.gob.do/ • Captura Portal de Transparencia TNR https://riego.gob.do/transparencia/ • Captura sección del FOTESIR https://riego.gob.do/quienes-somos-fotesir/# • Captura sección OAI https://riego.gob.do/transparencia/OAI 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Para el año 2025, la institución tiene disponible para los ciudadanos, en la sección de Transparencia, los informes de monitoreo y evaluación de los planes estratégicos y operativos. Además, se pone a disposición de los usuarios los sistemas y plataformas correspondientes, como el Sistema de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS), el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Avance Consolidado de Planeación Estratégica y Operativa, publicados en la sección de transparencia del portal. • Portal de la OGTIC • Portal de DGCP • Portal Transparencia TNR 	<p>La institución no mide la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>En el mes de febrero de 2025, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)</p>	<p>La organización no mide el alcance de la entrega de datos abiertos.</p>

	<p>otorgó una puntuación de 99.42 a nuestro portal de transparencia institucional en su evaluación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Evaluación a los portales de transparencia institucional de la DIGEI. 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La institución tiene establecidos los servicios que se ofrecen a la ciudadanía de lunes a viernes, en un horario de 8:00 AM a 4:00 PM.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web institucional en área de los servicios. 	La entidad no mide la percepción que tienen los ciudadanos/clientes en función al Horario de atención de los diferentes servicios.
6) Tiempo de espera.	<p>A finales de 2024, la institución implementó el buzón de quejas y sugerencias con el objetivo de captar la opinión y percepción de los ciudadanos y clientes sobre la imagen global de la organización y su reputación pública. La institución espera que pronto se habilite la plataforma que será utilizada para aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano. El 19 de mayo de 2025, algunos colaboradores participaron en un taller impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzon de quejas y sugerencias. • Matriz de quejas y sugerencias • Informe de resultado de la encuesta. 	No se evidencia medición de tiempos de espera.

	<ul style="list-style-type: none"> • Invitación para la capacitación vía correo electrónico • Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano • Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>A finales de 2024, la institución implementó el buzón de quejas y sugerencias con el objetivo de obtener la opinión y percepción de los ciudadanos y clientes sobre la imagen global de la organización y su reputación pública. La institución espera que se habilite pronto la plataforma que será utilizada para aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano. El 19 de mayo de 2025, algunos colaboradores participaron en un taller sobre la aplicación de encuestas de satisfacción, impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias • Buzon de quejas y sugerencias. • Matriz de quejas y sugerencias • Informe de resultado de la encuesta. • Invitación para la capacitación vía correo electrónico • Mecanismo para aplicación de la encuesta del ciudadano • Encuesta de Satisfacción de los Usuarios 	<p>No evidencia medición de tiempo de prestar el servicio.</p>

8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios de que la institución ofrece a la ciudadanía son gratuitos.</p> <p><u>Evidencias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web de la institución 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Para el año 2025, la institución cuenta en su página web con un catálogo de servicios, en el cual se desglosan la descripción, el área responsable, los datos de contacto, los requisitos, los pasos para obtenerlos y los costos de cada servicio.</p> <p>Evidencias</p> <p>Página web institucional en el área de servicios.</p>	No se evidencia medición de los resultados en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

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.		No se evidencia que se mida el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>A finales de 2024, la institución implementó el buzón de quejas y sugerencias, el cual se abre cada dos meses para recopilar las quejas y sugerencias recibidas. Además, se tiene implementada una política de gestión del buzón de quejas y sugerencias.</p> <p><u>Evidencias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de gestión de buzón de quejas y sugerencias. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de apertura del buzón. • Formato del plan de acción de mejoras 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencia la medición de la utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>Los servicios que ofrece la institución a la ciudadanía no discriminan el género, cultura, raza, etc.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección de servicios del portal Web Institucional 	No se evidencia que la entidad tienen establecidos indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>La institución lleva a cabo el levantamiento y la actualización de las necesidades de los grupos de interés (productores) a través del Registro Único de Demandas Ciudadanas Territoriales (RUDCT) del MEPYD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos del RUDCT 	No se evidencia que la institución mida el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información)	La institución continúa poniendo a disposición de los ciudadanos, en la sección de Transparencia de su portal web, los informes de monitoreo y	La institución no mide la participación ciudadana en los productos y servicios.

<p>continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>evaluación de los planes estratégicos y operativos. Algunas de las informaciones publicadas hasta marzo de 2025 incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras y contrataciones (SISCOMPRAS) • SISMAP • SAIP <p>Los interesados pueden visualizar información relacionada con la naturaleza de la entidad a través del portal web y las redes sociales de la institución. Además, los ciudadanos y clientes pueden externar cualquier queja o sugerencia a través del Portal 311 y del portal de Transparencia, vía el correo electrónico de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). La institución también tiene establecidos en su portal web los servicios que ofrecerá a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras y contrataciones (SISCOMPRAS). • SISMAP • SAIP • Portal 311 • Portal Transparencia: https://riego.gob.do/transparencia/ 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La DIGEIG otorgó en el mes de febrero del 2025, una puntuación de 99.42 en su evaluación a nuestro portal de transparencia institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Evaluación a los portales de transparencia institucional de la DIGEIG 	

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En 2024, la institución realizó una encuesta interna sobre el clima y la cultura institucional, con el objetivo de recibir retroalimentación de los colaboradores e identificar oportunidades de mejora en cuanto al ambiente laboral. Según los resultados de esta encuesta, la dimensión "Identidad con la Institución y Valores" obtuvo un 96% de favorabilidad, lo que representa un incremento del 4% en comparación con 2023. Asimismo, el 100% de los colaboradores expresó que trabajar en esta institución les permite contribuir al bienestar del ciudadano.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y cultura institucional • Informe de resultado 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Según los resultados de la encuesta de clima y cultura institucional 2024, el 96% de los colaboradores considera que se les proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el	

	<p>desempeño de su trabajo y el cumplimiento de las metas. Asimismo, el 95% de los colaboradores considera que se comunica de manera efectiva la visión, la misión y los valores de la institución.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y cultura institucional • Informe de resultado 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Según los resultados de la encuesta de clima y cultura institucional 2024, la dimensión Mejora y Cambio obtuvo un 88% de favorabilidad, lo cual representa un incremento de un 3% en comparación con el año 2023. De manera específica, el 83% de los colaboradores indicó que participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y cultura • Informe de resultado 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>La institución tiene establecido un código de ética institucional.</p> <p>Además, según los resultados de las encuestas de clima y cultura institucional 2024 y 2023, la dimensión Austeridad y Combate a la Corrupción ha obtenido un 95% de favorabilidad en ambos períodos, donde el 92% de los colaboradores indican que, si ven corrupción, la denuncian.</p>	<p>La entidad no mide la percepción relacionada con la Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética institucional (Cargada a la página de la entidad) 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La institución realiza trimestralmente monitoreos de los acuerdos de desempeño de los colaboradores, con el objetivo de dar y recibir retroalimentación sobre la gestión y el desempeño de las funciones. Asimismo, ha implementado diversas encuestas sistemáticas para medir la satisfacción y la calidad de algunos procesos internos, tales como la Medición de la Calidad de los Servicios Internos, el Diagnóstico de la Comunicación Interna, la Encuesta de Clima y Cultura Institucional, y la Encuesta de Percepción del Liderazgo, todas ellas realizadas anualmente. Por otro lado, se implementó la Encuesta de Valoración del Período Probatorio, donde los colaboradores evalúan el proceso desde el reclutamiento hasta los 3 meses en la institución, con el fin de detectar oportunidades de mejora en los procedimientos y servicios de Recursos Humanos. Según los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Institucional 2024, el 80% de los colaboradores reconoce que en la entidad existen mecanismos para captar sugerencias de mejora, y el 83% indica que participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño de los colaboradores • Resultados de encuestas. 	

6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La institución está involucrada en las actividades de responsabilidad social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad de forestación 2025 • Voluntariado TNR relacionado con la Defensa Civil. 	La entidad no mide la percepción sobre responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Según los resultados de la encuesta de clima y cultura institucional 2024, el 80% de los colaboradores reconoce que en la entidad existen mecanismos para captar sugerencias para mejorar, y el 83% indica que participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras.</p> <p>Del mismo modo, el 93% de los colaboradores está de acuerdo en que sus supervisores los alientan a ser creativos y toman en cuenta otras formas de realizar el trabajo.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y cultura • Informe de resultado 	.
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia ningún mecanismo de medición de la digitalización.
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia ningún mecanismo de medición de Agilidad de la organización.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Los altos y medios directivos cumplen con los objetivos institucionales mediante el monitoreo del Plan Operativo Anual, en el cual se revisan los objetivos, realizando la retroalimentación necesaria de forma trimestral sobre los obstáculos y ajustes requeridos. Según los resultados de la encuesta de clima y cultura institucional 2024, la dimensión de Liderazgo y Participación obtuvo una puntuación que representa un incremento del 2% en comparación con 2023. Adicionalmente, en marzo de 2025 se llevó a cabo la encuesta de Percepción del Liderazgo, la cual arrojó un promedio de 90% de percepción positiva, con un total de 26 líderes evaluados.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de trimestral del cumplimiento del POA • Encuesta de clima y cultura institucional • Informe de resultado • Encuesta de Percepción del Liderazgo 	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con el Departamento de Planificación y Desarrollo, el cual es responsable de diseñar los manuales, políticas y procedimientos que definen los distintos procesos de la institución. Estos documentos son elaborados en consenso con cada uno de los involucrados en el proceso, apoyados en las buenas prácticas de documentación. Actualmente, la institución se encuentra en proceso de elaboración del Manual de</p>	<p>No se evidencia que la entidad tiene la Descripción de Cargo, Manuales de Cargo.</p>

	<p>Políticas y Procedimientos, la Descripción de Cargos y los Manuales de Cargos. En cuanto a la percepción de los colaboradores sobre los procesos organizacionales, en la Encuesta de Clima y Cultura Institucional 2024, la dimensión Normatividad y Proceso obtuvo un 93% de favorabilidad, con un incremento del 5% en comparación con 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuales, Políticas y Procedimientos elaborados de los procesos misionales de la entidad. • Informes de Encuesta Clima y cultura institucional, 2024. • 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En 2025, la institución llevó a cabo el proceso de Evaluación del Desempeño 2024 de todos los colaboradores. Esta evaluación se compone de un Acuerdo de Desempeño, en el cual se establecen las metas y tareas de los colaboradores de manera consensuada entre las partes. El mismo es revisado de manera trimestral y se evalúa al cierre del año. Con relación a la percepción de los colaboradores sobre la distribución de las tareas, según los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Institucional 2024, el 96% de los colaboradores considera que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo con las capacidades o competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño del personal. • Resultado de evaluación del Desempeño • Informe anual del cumplimiento del POA 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuesta Clima y cultura institucional, 2024. 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución, durante los años 2021-2025 se han realizado actividades de capacitación (cursos, talleres, diplomados, Maestría, etc.).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe sobre las Capacitaciones impartidas. 	No se mide la percepción sobre la gestión del conocimiento
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La unidad de comunicaciones realiza de manera anual un diagnóstico de la comunicación interna, desarrollando un plan de mejora el cual se da seguimiento de manera trimestral, de igual medida, se realiza una medición del impacto que tienen los métodos de comunicación interna.</p> <p>Por otra parte, en la encuesta de clima y cultura institucional 2024, la dimensión Comunicación obtuvo un 89% de favorabilidad, con un incremento de 5%, en comparación con el año 2023.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de comunicación interna realizada por la División de Comunicaciones. • Encuesta de clima y cultura institucional. 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En la Encuesta de clima y cultura institucional del 2024, la dimensión Reconocimiento Laboral</p>	

	<p>obtuvo un 85% de favorabilidad, con un incremento de 3%, en comparación con el año 2023.</p> <p>A finales del 2024, la institución elaboro una política de reconocimiento laboral, que tiene como objetivo establecer un sistema formal de reconocimiento que fomente una cultura de valoración e impulse el desempeño individual y colectivo, a través de la premiación a los colaboradores destacados en cada trimestre, y un reconocimiento anual a los colaboradores y líderes destacados en todo el año</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de reconocimiento laboral • Informes de Encuesta Clima y cultura institucional, 2024. 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En la Encuesta de clima y cultura institucional del 2024, obtuvimos un promedio de 88% en la dimensión de mejora y cambio, 3% superior a la calificación obtenida en el 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Encuesta Clima y cultura institucional, 2024. 	

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.	En la institución existe un ambiente de trabajo armonioso, el cual fortalece la interacción entre los colaboradores.	

	<p>En tal sentido, en los resultados de la Encuesta de clima y cultura institucional efectuada en el 2024, la dimensión Relaciones Interpersonales obtuvo un 96% de favorabilidad, con un incremento de un 7% respecto al año anterior.</p> <p>Por otra parte, el Índice de Satisfacción general de la Encuesta fue de un 88%, lo cual, en comparación con el año anterior, representa un incremento de 4%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y cultura institucional, 2024. 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En la Encuesta de clima y cultura institucional del 2024 obtuvimos un índice de un 93% en la dimensión de calidad de vida laboral y 77% en balance trabajo - familia.</p> <p>Según la Encuesta de clima y cultura institucional 2024, el 94% de los colaboradores considera que se sienten apoyados cuando tienen urgencias familiares, y el 90% considera que su trabajo les permite dedicar el tiempo necesario a su familia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y cultura institucional, 2024. 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>La institución aplica la igualdad de oportunidades y el comportamiento justo con los colaboradores.</p> <p>Según la encuesta de Clima y Cultura 2024, el 86% de los colaboradores considera que las oportunidades de ascenso y promoción se dan sin distinción entre mujeres y hombres.</p>	

	<p>La institución cuenta con su código de ética institucional</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inserción laboral de colaboradores con discapacidad y extranjeros. • Encuesta de clima y cultura institucional, 2024. • Código de ética institucional 	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La entidad se enfoca en mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores. En este sentido, se remodeló el salón de reuniones para mejorar la acústica y los detalles audiovisuales durante presentaciones, talleres o cualquier tipo de charla. Además, se adquirieron sillas y escritorios de oficina con el fin de proporcionar mejores condiciones para que los colaboradores puedan desarrollar su trabajo de manera eficiente. También se mejoró la iluminación y la distribución de las oficinas. En la Encuesta de Clima y Cultura Institucional 2024, obtuvimos un índice del 86% en lo relativo a las condiciones de seguridad e higiene de la institución, así como un 94% en cuanto a la respuesta institucional ante las observaciones y requerimientos sobre limpieza y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y cultura institucional, 2024. 	

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>En la Encuesta de clima y cultura institucional del 2024, la percepción con relación a la “Capacitación Especializada y Desarrollo” se obtuvo un xx93% de favorabilidad, con un incremento de un 3%, con relación al año anterior.</p> <p>La institución tiene establecido la evaluación del desempeño diseñado por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima y cultura institucional, 2024. • Formulario de evaluación del desempeño laboral. 	No se evidencia que la institución tiene implementada la carrera administrativa.
2) Motivación y empoderamiento.		No se evidencia la medición de motivación y Empoderamiento en la institución.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La entidad promueve el acceso y la calidad de la formación y el desarrollo profesional de sus colaboradores en relación con los objetivos estratégicos de la institución, lo cual se refleja en la participación del personal en las diferentes actividades formativas a través del CAPGEFI, el INAP, INFOTEP, YNESDIC, capacitaciones vía Cooperación Internacional y otras instituciones. Según los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Institucional 2024, la percepción en relación con la "Capacitación Especializada y Desarrollo" aumentó un 3% en comparación con el año anterior, alcanzando un 93% de favorabilidad.</p> <p>Evidencias:</p>	No se evidencia que la institución para este 2025 ha llevado a cabo la encuesta del clima y cultura institucional.

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta Clima y cultura institucional 2024. • Capacitaciones (cursos, talleres, charlas, etc.) 	
--	---	--

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>En la institución se evidencia un índice de rotación de personal de un 18.18% en el periodo 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Rotación 	No se evidencia que la institución posee indicadores para medir la retención, el absentismo, ni la lealtad y motivación de las personas.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Los resultados de la Encuesta de clima y cultura institucional son socializados con los colaboradores con el objetivo de que expresen sus sugerencias y propuestas de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación de socializaciones, 2024. 	No se evidencia que la institución para este 2025 ha llevado a cabo la encuesta del clima y cultura institucional.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia que en la entidad se han reportado ningún dilema ético hasta la fecha.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La institución en este 2025 inicio el proceso de participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de reforestación 	No se evidencia medición de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.

<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>No se evidencia medición a través de indicadores de las capacidades de los colaboradores para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.</p>
--	--	---

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En el año 2024 se llevó a cabo el proceso de Evaluación del Desempeño de los colaboradores de la institución.</p> <p>Durante el período fueron evaluados 122 colaboradores, de los cuales el 100% obtuvo calificaciones por encima del promedio.</p> <p>Para este período 2025, en el primer trimestre del año, fueron elaborados los acuerdos de desempeño laboral de cada uno de los colaboradores activos en la institución..</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Técnico de Evaluación del Desempeño 2024. • Reporte de Resultados de Evaluación del Desempeño 2024 • Acuerdos de Evaluación por Desempeño laboral de los colaboradores, 2025. 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En la Encuesta de clima y cultura institucional del 2024, la percepción con relación a la dimensión</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>“Uso de la Tecnología” se obtuvo un 90% de favorabilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Encuesta Clima y cultura institucional 2024. 	
<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>	<p>En el 2024 y 2025 gran parte del plan de capacitación a los colaboradores se está realizando con el apoyo del INAP, INFOTEP, DEFENSA CIVIL, instituciones que ofrecen capacitaciones sin costo para la institución. Además, se llevaron a cabo capacitaciones vía Cooperación Internacional y otras instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones (cursos, talleres, charlas, etc.) 	<p>La institución no mide a través de Indicadores lo relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.</p>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>A finales del 2024, la institución elaboro una política de reconocimiento laboral, que tiene como objetivo establecer un sistema formal de reconocimiento que fomente una cultura de valoración e impulse el desempeño individual y colectivo.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de reconocimiento laboral 	

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.	<p>La institución continúa realizando esfuerzos por crear una conciencia pública sobre el impacto del uso eficiente del agua en las actividades agrícolas a través del riego tecnificado, con el objetivo de adaptarnos a los efectos del cambio climático y enfrentar las amenazas a la seguridad alimentaria nutricional del país.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas, cursos y talleres a productores sobre el uso eficiente del sistema de riego tecnificado. 	No se evidencia la medición del Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se evidencia que la institución no ha realizado actividades relacionadas con Programa Social de Apoyo a Organizaciones sin Fines de Lucro, o en su defecto, algún tipo de programa de donación a personas con situación de desventaja o con necesidades especiales.

		Además, la entidad no mide este tipo de acciones.
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>La institución ha impartido charlas y talleres a estudiantes universitarios de las carreras del área agrícola, sobre la importancia del uso racional del agua en la actividad agrícola y del riego tecnificado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas y talleres impartidos. • Artículos periodísticos. 	No se evidencia la medición del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.		No se evidencia medición de percepción impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la democracia, transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La institución ha participado en actividades que promueven la protección del medioambiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reforestación de árboles en santo domingo este el 04 de abril de año 2025. 	No se evidencia medición de percepción hacia las cuestiones medioambientales.
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>La DIGEIG otorgó en el mes de febrero del 2025, una puntuación 99.42 en su evaluación a nuestro portal de transparencia institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Evaluación de la DIGEIG a los portales de transparencia institucional. 	No se evidencia medición de percepción sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

	(Detallar Evidencias)	
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Se evidencia el apoyo de la institución para promover y fomentar el uso racional del agua en las actividades agrícolas a través del riego tecnificado.</p> <p>Además, la entidad ha impartido charlas y talleres a productores de distintas regiones del país, sobre el uso del riego tecnificado en las actividades agrícola.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas a productores sobre el uso eficiente del sistema de riego tecnificado. 	<p>No mide el rendimiento de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia el interés por parte de la institución en elevar la calidad de sus relaciones con autoridades y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria Asociación de productores • Cooperativas • Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) • Encuentros con suplidores de tecnología de riego • Alianza estratégica con Banco Agrícola • Programa de capacitación a través de la Comisión Nacional de Riego de Chile (CNR) • Reuniones sostenidas con representantes de la Cámara del Senado para viabilizar aprobación de Ley de Aguas • Reunión con los representantes de las juntas de regantes 	<p>La entidad no mide el rendimiento organizacional en cuanto a la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión con Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo en República Dominicana. • Acuerdo con Ganadería, Desarrollo Fronterizo y Conaleche para promover uso racional del agua en la producción pecuaria. 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia que la entidad mida el Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
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>La institución ofrece a todos las mismas oportunidades sin importar la diversidad étnica y la situación de desventaja que tenga la persona, otorgándole empleos en la entidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de Empleados contratados con discapacidad y de otras nacionalidades 	La institución no mide el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>La institución ha brindado apoyo a proyectos de desarrollo tales como:</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de desarrollo de las provincias san juan • Plan de desarrollo de las provincias independencia • Proyectos estructurantes del centro industrial enriquillo norte • Proyecto de desarrollo turístico de Pedernales 	No se evidencia que los empleados han participado en actividades filantrópicas.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de	En 2024, la institución, a través de diversos acercamientos mediante la unidad de cooperación internacional, facilitó la participación de su	No se evidencia que la entidad mida el Intercambio productivo de conocimientos.

<p>intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>personal en distintas jornadas de capacitación. Entre estas, se incluye el IV Curso Internacional en Diseño, Gestión e Innovación de Regadíos, impartido por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación del Gobierno de España. También se destaca el intercambio de conocimientos con el Gobierno de China en temas de Gestión Pública, Capacidades de Gobernanza y Desarrollo de los Medios de Vida. Además, se organizó el Panel Campo Joven: Estrategias de Éxito para el Emprendedor Agrícola Joven, en colaboración con el Ministerio de la Juventud.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • IV Curso Internacional en Diseño, Gestión e innovación de Regadíos. • Panel Campo Joven: Estrategias de Éxito para el Emprendedor Agrícola Joven. • Seminarios con la cooperación China 	
<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 ejecuta actividades de Prevención y salud para los empleados</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de ergonomía. • Charla sobre prevención del cáncer de mama. • Taller de trastornos musculoesqueléticos • Taller de evacuación en situaciones de emergencia. • Cursos de manejo y uso de extintores. • Cursos de primeros auxilios básicos • Jornada de salud y bienestar 2025 	<p>No se evidencia medición de costo/calidad de los programas.</p> <p>No se evidencia que la institución cuenta con un plan de emergencias. Por las condiciones de nuestras instalaciones, No ha sido creada rampa para los empleados y ciudadano con condiciones especiales, y en el piso no tiene papel de seguridad en las escaleras.</p>

<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La institución está comprometida con el medio ambiente a través del uso eficiente de la energía y residuos sólidos, ha llevado a cabo las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de bombillas led eficientes y de muy bajo consumo energético. • Distribución de las lámparas para evitar sobre iluminación, optimizando el uso de la energía respetando los parámetros de iluminación por tipo de área. • Charlas para ahorro de energía. • Actualmente la institución está en el proceso de instalación de paneles solares. • Contenedores para colocar la basura identificados con colores: <ul style="list-style-type: none"> - Azul (papel y cartón) - Marrón (desechos orgánicos) - Amarillo (plásticos) <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planos de la instalación. • Listado de asistencia, publicación de Charla sobre ahorro de energía. • Contenedores de basura identificados con colores. 	<p>La institución no mide el rendimiento organizacional relacionado con la responsabilidad social.</p> <p>No se evidencia que la entidad exista una política de residuos y de reciclaje. No se elabora una memoria de gestión energética.</p>
---	---	---

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>Las unidades organizativas de extensión y capacitación y Fotesir tienen unas bases de datos que contienen los resultados en términos de cantidad de los servicios y productos ofrecidos.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de capacitaciones • Matriz de asistencia técnica 	<p>La institución no mide los resultados en términos de calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>		<p>No se evidencia la medición del resultado del impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.</p>
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Una delegación de la entidad realizó un benchmarking/benchlearning, participando en una capacitación virtual que inició en el 2022, y culminó en el 2023 con unos entrenamientos de manera presencial, en la Comisión Nacional de Riego de Chile (CNR) para optimizar la eficiencia del uso del agua de riego.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking/benchlearning con la Comisión Nacional de Riego de Chile (CNR) 	<p>La institución no mide los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Actualmente en este 2025, el Departamento jurídico se encuentra:</p> <p>En Revisión y análisis de los contratos, convenios y acuerdos con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo establecido en cada uno de estos.</p> <p>Y Describir el estatus de la revisión y análisis de los contratos, convenios y acuerdos.</p>	

	Además, desde el área jurídica, actualmente se elaboran informes de Cumplimiento de Acuerdos y Convenios. <u>Evidencias</u> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de los contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia que se mida los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		La institución no mide los resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia la medición de resultados de la implementación 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.	La ejecución presupuestaria de la institución cumple con los objetivos económicos y presupuestarios trazados por el Órgano Rector en materia presupuestaria. Entre las acciones realizadas, se destacan: la instalación de bombillas LED eficientes y de bajo consumo energético, la distribución de las lámparas para evitar sobreiluminación y optimizar el uso de la energía respetando los parámetros de iluminación por tipo de área, y actualmente, la institución está en el proceso de instalación de paneles solares. Además,	

	<p>se han colocado contenedores identificados con colores (Azul para papel y cartón, Marrón para desechos orgánicos, y Amarillo para plásticos). En 2025, la institución automatizó el proceso de gestión de los recursos disponibles. También, gran parte del plan de capacitación a los colaboradores en 2025 se ha llevado a cabo con el apoyo del INAP, INFOTEP y la Defensa Civil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planos de la instalación. • Contenedores de basura identificados con colores. • Capacitaciones. • Módulo de inventario del sistema SIAGI 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La institución utiliza herramientas en la nube de Microsoft Office 365 (Teams, Outlook, OneDrive, Power BI, entre otras) y Planner para facilitar la colaboración, participación y el trabajo de los empleados. Además, se han automatizado algunos de los procesos internos de la entidad. También, se están recopilando datos para presentar las estadísticas externas (insumos) e internas de la institución de manera interactiva.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office 365 y Planner • Procesos automatizados (Sistema SIAGI) • Dashboard estadístico. 	<p>La institución no mide la Eficiencia de la organización en términos de mejoras e innovaciones de procesos.</p>

<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Se evidencia que la institución intercambia experiencias y buenas prácticas con otras instituciones, organismos de cooperación, de diferentes ámbitos nacionales e internacionales con el propósito de incorporar mejoras en los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria Asociación de productores • Cooperativas • Encuentros con suplidores de tecnología de riego • Reunión con los representantes de las juntas de regantes • Reunión de coordinación de proyectos con Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo en República Dominicana. • Encuentro con entidades bancarias • Intercambio de experiencias y conocimiento con el Instituto Mexicano de Tecnología del Agua. • Acercamiento con la Dirección General de Desarrollo Fronterizo. • Encuentros con el Ministerio de Relaciones Exteriores sobre cooperación Internacional. • Intercambio de experiencias con el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo. 	<p>La institución no mide los resultados de los Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones</p>
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>Se evidencia que la institución ha realizado múltiples alianzas, convenios con diferentes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianza estratégica con Banco Agrícola • Programa de capacitación a través de la Comisión Nacional de Riego de Chile (CNR) • Acuerdo con Ganadería, Desarrollo Fronterizo y Conaleche para promover uso racional del agua en la producción pecuaria. 	

- Lotería Nacional
- Instituto de innovación en biotecnología e industria (IIBI)
- Oficina Nacional de Meteorología (onamet)
- Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)
- Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE)
- Comedores Económicos del Estado Dominicano (CEED)
- Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)
- Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC)
- Instituto para el Desarrollo del Suroeste (INDESUR)
- Sur Futuro.
- Instituto Agrario Dominicano
- Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (IMTA)

Actualmente la institución mide el grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades

Evidencia:

- **Alianza y acuerdos de la institución.**
- **Capacitaciones a Técnicos del Ministerio de Agricultura.**
- **Desarrollo y graduación de programa de capacitación en gestión sostenible del agua y uso de energía renovable en la agricultura con el IMTA.**

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones a los estudiantes de las carreras del sector agrícola. • Cumplimiento de acuerdo con OGTIC para la obtención de la firma digital institucional • Informe de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades 	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>La institución utiliza herramientas en la nube de Microsoft Office 365 y Planner para facilitar la colaboración, participación y el trabajo de los empleados.</p> <p>Se automatizaron algunos de los procesos internos de la entidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office 365 y ClickUp. • Circular 001-2023, sobre los Lineamientos generales sobre solicitudes y requerimientos a lo interno de la institución. • Implementación del Sistema integrado de la Automatización Institucional (SIAGI). • Desarrollo e implantación del sistema de solicitud de viáticos y gestión de compras. 	No se evidencia la medición del impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		La institución no mide los resultados de las evaluaciones o auditorías internas. Estas actividades aun no son realizadas a lo interno de la entidad.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) otorgó a Tecnificación Nacional de Riego (TNR) el premio al “Mejor mensaje gráfico de la Máxima Autoridad 2023”, en el marco del cierre de la tercera campaña	

	<p>#DominicanaSinCorrupción, una iniciativa gubernamental que fomenta la cultura de integridad en el ámbito estatal. A finales del 2024, la institución fue premiada nuevamente por la DIGEIG en el marco de la cuarta versión de #DominicanaSinCorrupción, su campaña nacional dedicada a impulsar una nueva cultura de integridad en la administración pública y velar por el cumplimiento normativo en las instituciones. Además, en octubre del 2024, la entidad recibió un pergamino por haber cumplido con los estándares en el portal de transparencia y garantizar el derecho de libre acceso a la información pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estatuilla de reconocimiento • Pergamino de la DIGEIG 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se puede evidenciar el cumplimiento de la ejecución presupuestaria de acuerdo con lo programado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver ejecución presupuestaria 2024 y parte del 2025. • Cumplimiento de la Ley de Compras. • Portal de Transparencia institucional sección compras y contrataciones. 	<p>No se mide la eficiencia de la organización en cuanto al cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se evidencia la medición de los resultados relacionados al costo-efectividad.</p>

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo
SGC-MAP