



Segundo Informe de Seguimiento Implementación Plan de Mejora CAF 2025

**Elaborado por
Comisión de Calidad Institucional**

Diciembre 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL 2025	4
AREAS DE MEJORA	5
TABLA RESUMEN	18
CONCLUSIONES	21

INTRODUCCIÓN

El Plan de Mejora Institucional es el resultado de la evaluación realizada a la institución como un proceso analítico de diagnóstico, el cual utiliza como instrumento y criterios de evaluación el Marco Común de Evaluación (CAF), siglas en inglés de Común Assessment Framework.

Con la consolidación de las mejoras identificadas por medio de este instrumento de evaluación, se busca tener una herramienta de gestión que permita de manera paulatina y constante implementar las oportunidades de mejora identificadas.

Este *segundo* informe de resultado del *Plan de Mejora Institucional 2025*, tiene como objetivo presentar evidencia de implementación de las actividades que quedaron pendientes por ejecutar al momento de remitir el primer informe de plan de mejora en junio 2025.

RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL 2025

Para llevar a cabo el proceso de ejecución del total de acciones pertenecientes a este plan, las actividades que quedaron pendientes por implementar, fueron identificadas y socializadas con las diferentes unidades organizativas responsables, con el objetivo de facilitar la ejecución dichas actividades.

Las áreas responsables de impulsar la implementación de las acciones presentadas en este segundo informe, son: *Departamento de Planificación y Desarrollo, Departamento de Recursos Humanos y el Departamento Administrativo Financiero (División Administrativa)*. Además de las áreas mencionadas arriba, el *Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional* tiene a su cargo ejecutar una de las mejoras identificadas en dicho plan.

A continuación, presentamos un cuadro resumen de las mejoras implementadas hasta el momento, perteneciente a este *segundo informe del Plan de Mejora 2025*:

Mejoras Identificadas	Mejoras Implementadas	Mejoras en Proceso	Mejoras Sin Iniciar
9	8	1	0

ÁREAS DE MEJORA

CRITERIO 3: PERSONAS

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

1. **Área de mejora:** No se evidencia que la institución realice un análisis del impacto de las capacitaciones.

Nota: El análisis del impacto de las capacitaciones ya fue subsanado y evidenciado en el *primer informe* del Plan de Mejora institucional 2025.

- **Acción de mejora:** Elaborar e implementar las políticas y procedimientos del proceso de Capacitación y Desarrollo del personal.

- **Descripción:**




La institución actualmente tiene elaborado el Manual *de Políticas y procedimientos de las áreas misionales*, documento aprobado y remitido al MAP. Además, el Depto. de Planificación y Desarrollo en conjunto con Depto. de Recursos Humanos, elaboraron un borrador del Procedimiento de Capacitación y Desarrollo. Este documento está pendiente de aprobación por parte del personal aplicable.




En otro orden, la entidad se encuentra actualmente en el proceso de elaboración de la documentación (procedimientos y políticas) pertenecientes a *Depto. de Recursos Humanos*.




- **Evidencia 1:**




• Evidencia 2:

 Verificación Nacional de Seguimiento Departamento de Planeación y Desarrollo Código: PR-033-06		 Verificación Nacional de Seguimiento Departamento de Recursos Humanos Código: PR-033-06		 Verificación Nacional de Seguimiento Departamento de Planeación y Desarrollo Código: PR-033-06	
Unidad:	Verificación:	Unidad:	Verificación:	Unidad:	Verificación:
Departamento de Recursos Humanos	Verifica: 00	Departamento de Recursos Humanos	Verifica: 00	Departamento de Recursos Humanos	Verifica: 00
Procedimiento:	Fecha: noviembre 2023	Procedimiento:	Fecha: noviembre 2023	Procedimiento:	Fecha: noviembre 2023
Objetivos Establecer los lineamientos y pasos necesarios para planificar, ejecutar, evaluar y documentar las acciones de capacitación y desarrollo del personal de la institución, asegurando que respondan a las necesidades organizacionales, al fortalecimiento de competencias y a la mejora continua del desempeño institucional.		Objetivos • Encargados de Áreas. • Detección de Necesidades de Capacitación (DNCC): Proceso sistemático mediante el cual se identifican las brechas entre las competencias requeridas para el desempeño de los cargos y las competencias actuales de los servidores públicos, con el fin de orientar la planificación de acciones formativas.		excepcional conforme a su costo, pertinencia y disponibilidad presupuestaria.	
II. Posibles Riesgos: • Falta de detección oportuna de necesidades de capacitación. • Escasa participación del personal en las actividades formativas. • Desalineación entre el Plan de Capacitación y los objetivos estratégicos institucionales. • Limitaciones presupuestarias de acciones académicas y logísticas. • Falta de registro, documentación o seguimiento adecuado de las capacitaciones. • Dificultad para medir el impacto de las acciones de desarrollo. • Retrasos en la ejecución del plan de capacitación.		• Plan Anual de Capacitación y Desarrollo: Documento que consolida las acciones formativas planificadas por la institución para un periodo determinado, incluyendo objetivos, temas, participantes, cronogramas, costos, modalidades y mecanismos de evaluación. • Evaluación de la Capacitación: Proceso mediante el cual se mide la satisfacción, el aprendizaje y la transferencia de los conocimientos adquiridos durante las actividades formativas, con el propósito de determinar su eficacia e impacto.		• Registro de Capacitación: Base de datos institucional que contiene la información de todas las actividades formativas ejecutadas, participantes, resultados, evaluaciones y certificaciones.	
III. Acción de Respuesta: • Implementar procesos sistemáticos y participativos de Detección de Necesidades de Capacitación (DNCC). • Coordinar con los Encargados de Áreas para asegurar la participación y disponibilidad del personal en las actividades formativas. • Alinear el Plan Anual de Capacitación con el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA) y los objetivos de desempeño.		VI. Definiciones: • Impacto de la Capacitación: Grado en que los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos durante las acciones formativas se reflejan en mejores observables en el desempeño laboral o en los resultados institucionales.		• Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP): Herramienta del Ministerio de Administración Pública (DAP) usada para medir el desempeño de la gestión pública en diversos niveles, como el Poder Ejecutivo y los gobiernos locales (ayuntamientos). Utiliza indicadores para evaluar aspectos como la gestión de recursos humanos, la planificación, la transparencia y la prestación de servicios, con el objetivo de identificar avances, áreas de mejora y resultados.	
IV. Alcance: Inicia con la recepción de la instrucción o circular del Ministerio de Administración Pública (DAP) que dispone el inicio del proceso de detección de necesidades de capacitación para el periodo correspondiente.		• Capacitación Formal: Actividades de formación planificadas y estructuradas, validadas por el INAP, instituciones académicas, que se ejecutan como parte del Plan Anual de Capacitación.		• INAP: Instituto Nacional de Administración Pública, órgano rector en materia de capacitación, formación y desarrollo de los servidores públicos.	
V. Responsables: • Máxima Autoridad Institucional. • Departamento de Recursos Humanos. • Departamento Administrativo y Financiero.		• Capacitación No Formal: Acciones de formación puntuales, conferencias, talleres o charlas sin acreditación formal, que contemplan el desarrollo profesional del personal.		• Constitución de la República Dominicana. • Ley No. 41-03 de Función Pública y su Reglamento de Aplicación. • Ley No. 247-13 Orgánica de la Administración Pública. • Ley No. 109-13 sobre Regulación Salarial del Sector Público. • Resolución e Instrumentos del Ministerio de Administración Pública (DAP). • Guías metodológicas del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) para la gestión de capacitación. • Normas Básicas de Control Interno (NOCACI). • Marco Común de Evaluación (CME).	
Página 4 de 10		Página 5 de 10		Página 6 de 10	

 Verificación Nacional de Seguimiento Departamento de Planeación y Desarrollo Código: PR-033-06		 Verificación Nacional de Seguimiento Departamento de Recursos Humanos Código: PR-033-06		 Verificación Nacional de Seguimiento Departamento de Planeación y Desarrollo Código: PR-033-06	
Unidad:	Verificación:	Unidad:	Verificación:	Unidad:	Verificación:
Departamento de Recursos Humanos	Verifica: 00	Departamento de Recursos Humanos	Verifica: 00	Departamento de Recursos Humanos	Verifica: 00
Procedimiento:	Fecha: noviembre 2023	Procedimiento:	Fecha: noviembre 2023	Procedimiento:	Fecha: noviembre 2023
unidades organizativas y con base en los resultados de las evaluaciones de desempeño y diagnósticos de competencias.		integral, transparente, servida al ciudadano, derechos humanos, igualdad de género, seguridad y salud ocupacional, inclusión institucional y normativas del sector público, las cuales serán de cumplimiento obligatorio para todos los servidores, según sea requerido.		Consolidación y clasificación de necesidades formativas y elaboración de informe	
4. El Plan Anual de Capacitación y Desarrollo será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y deberá integrarse al Plan Operativo Anual (POA) y al presupuesto institucional, garantizando la disponibilidad de recursos financieros para su ejecución.		IX. Documentos y Aplicaciones Informáticas: • Matriz de Detección de Necesidades de Capacitación (DNCC). • Plan Anual de Capacitación y Desarrollo. • Registros de asistencia, control de participantes y evidencias de ejecución. • Formulario digital de evaluación de la capacitación y del impacto. • Informes de seguimiento y evaluación de capacitaciones. • Certificación de participación emitida por las instituciones formadoras. • Correspondencias de aprobación de capacitaciones fuera del plan. • Archivos digitales y/o de capacitaciones ejecutadas, clasificado por año y área. • Plataformas del INAP para gestión y registro del Plan de capacitación. • Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).		1) Recibe información según las necesidades de formación, la consistencia y claridad las necesidades según tipo de competencia (técnica y conductual) y nivel de prioridad. 2) Elabora informe resumen con los hallazgos de la DNCC y lo remite al Encargado de Recursos Humanos para conocimiento.	
5. La ejecución de las acciones formativas en los programas alineados a las competencias institucionales, los planes de mejora, los resultados de auditorías y los requerimientos técnicos del puesto.		X. Descripción del Procedimiento Detección de Necesidades de Capacitación: 1) Se realiza la identificación de necesidades de capacitación.		3) Recibe información sobre las necesidades de formación, la consistencia y claridad las necesidades según tipo de competencia (técnica y conductual) y nivel de prioridad.	
6. Las actividades de capacitación podrán realizarse mediante cursos, talleres, diplomados, seminarios, pasantías, foros o programas especiales, presenciales o virtuales, siempre que contribuyan al fortalecimiento de capacidades por los organismos rectores.		Análisis de Recursos Humanos 2) Solicita a los Encargados de Áreas la identificación de necesidades de capacitación del personal a su cargo, tomando en cuenta resultados de desempeño, brechas de competencias, nuevas funciones y cambios normativos.		4) Recibe información, analiza las necesidades de capacitación detectadas, y verifica que estas se encuentren alineadas a las funciones que realizan los colaboradores según los perfiles de cargo y a la mejora continua del sistema de gestión institucional.	
7. El Departamento de Recursos Humanos será responsable de mantener registros actualizados de todas las actividades formativas, los participantes, los resultados y las evaluaciones, tanto en formato físico como digital, asegurando su accesibilidad, disponibilidad para auditorías y verificaciones.		Producto o resultado: Identificación de necesidades de capacitación.		5) Notifica al Analista de Recursos Humanos el informe que procede con la elaboración del Plan Anual de Capacitación según las actividades de formación que corresponden.	
8. El Departamento de Recursos Humanos deberá garantizar la evaluación de la eficacia e impacto de las capacitaciones mediante instrumentos que midan la satisfacción, el aprendizaje y la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.		Encargado de Recursos Humanos 3) Recopila información sobre las necesidades de formación, validan su pertinencia y prioridad, y la remite, vía correo al Departamento de Recursos Humanos.		Elaboración del Plan Anual de Capacitación 6) Elabora el borrador del Plan Anual de Capacitación, con base en los resultados de la DNCC, incluyendo objetivos, temas, modalidades, cronogramas, costos estimados y responsables.	
9. Los resultados de la evaluación del impacto servirán de base para la mejora continua del Plan de Capacitación.		Encargados de Áreas 3) Recopila información sobre las necesidades de formación, validan su pertinencia y prioridad, y la remite, vía correo al Departamento de Recursos Humanos.		7) Remite al Encargado de Recursos Humanos para revisión y validación y comunica a los encargados de áreas las modificaciones realizadas (si aplica).	
10. El proceso de capacitación deberá desarrollarse bajo principios de equidad e igualdad de oportunidades, transparencia, merito y competencia, garantizando que todos los servidores públicos tengan oportunidades de formación de acuerdo con las necesidades institucionales y los criterios establecidos.		Análisis de Recursos Humanos 4) Recibe información sobre las necesidades de formación, la consistencia y claridad las necesidades según tipo de competencia (técnica y conductual) y nivel de prioridad.		Producto o resultado: Informe de impacto de capacitaciones elaborado, remitido al INAP y cargado en SISMAP.	
11. Las acciones de capacitación serán consideradas parte integral del desarrollo profesional y del desempeño institucional, vinculadas a los procesos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal.		Encargados de Recursos Humanos 4) Recibe información sobre las necesidades de formación, la consistencia y claridad las necesidades según tipo de competencia (técnica y conductual) y nivel de prioridad.		8) Remite al Encargado de Recursos Humanos para revisión y validación y comunica a los encargados de áreas las modificaciones realizadas (si aplica).	
12. Las solicitudes de capacitación no contempladas en el Plan Anual de Capacitación y Desarrollo deberán gestionarse únicamente a su autorización con el fin de usar de capacitaciones sin costo para la institución, estas podrán ser aprobadas por el Encargado de Recursos Humanos, previa verificación de su pertinencia y alineación con las funciones del participante y los objetivos institucionales.		Encargados de Recursos Humanos 4) Recibe información sobre las necesidades de formación, la consistencia y claridad las necesidades según tipo de competencia (técnica y conductual) y nivel de prioridad.		Producto o resultado: Informe de impacto de capacitaciones elaborado, remitido al INAP y cargado en SISMAP.	
13. Cuando se trate de capacitaciones que impliquen costos o inversión institucional, la solicitud deberá estar acompañada de una justificación técnica presentada al Encargado de Recursos Humanos, para ser aprobada por la División Financiera y la Máxima Autoridad Institucional.		Encargados de Recursos Humanos 4) Recibe información sobre las necesidades de formación, la consistencia y claridad las necesidades según tipo de competencia (técnica y conductual) y nivel de prioridad.		9) Remite al Encargado de Recursos Humanos para revisión y validación y comunica a los encargados de áreas las modificaciones realizadas (si aplica).	
14. En ambos casos, las capacitaciones aprobadas fuera del plan deberán documentarse, registrarse formalmente y evaluarse como complemento del Plan Anual, garantizando la trazabilidad de las decisiones, la equidad en las oportunidades de desarrollo y la correcta medición de costos.		Encargados de Recursos Humanos 4) Recibe información sobre las necesidades de formación, la consistencia y claridad las necesidades según tipo de competencia (técnica y conductual) y nivel de prioridad.		Producto o resultado: Informe de impacto de capacitaciones elaborado, remitido al INAP y cargado en SISMAP.	
15. La institución garantizará la implementación de un programa permanente de capacitación obligatoria, orientado al fortalecimiento de las competencias básicas del servidor público en temas de ética.		Encargados de Recursos Humanos 4) Recibe información sobre las necesidades de formación, la consistencia y claridad las necesidades según tipo de competencia (técnica y conductual) y nivel de prioridad.		Producto o resultado: Informe de impacto de capacitaciones elaborado, remitido al INAP y cargado en SISMAP.	
Página 4 de 10		Página 5 de 10		Página 6 de 10	

 Verificación Nacional de Seguimiento Departamento de Planeación y Desarrollo Código: PR-033-06		 Verificación Nacional de Seguimiento Departamento de Recursos Humanos Código: PR-033-06		 Verificación Nacional de Seguimiento Departamento de Planeación y Desarrollo Código: PR-033-06	
Unidad:	Verificación:	Unidad:	Verificación:	Unidad:	Verificación:
Departamento de Recursos Humanos	Verifica: 00	Departamento de Recursos Humanos	Verifica: 00	Departamento de Recursos Humanos	Verifica: 00
Procedimiento:	Fecha: noviembre 2023	Procedimiento:	Fecha: noviembre 2023	Procedimiento:	Fecha: noviembre 2023
Encargado de Recursos Humanos Revisión y aprobación Plan Anual de Capacitación 10) Revisa y aprueba la propuesta del Plan y remite al Encargado de la División Financiera para que se valide la alineación del Plan con el presupuesto institucional.		18) Coordina la inclusión del Plan Anual de Capacitación en el Plan Anual de Compras y Contrataciones, para realizar los procesos de contratación de los proveedores por tiempo.		Elaboración y remisión de informe al INAP 25) Elabora informe de ejecución de las capacitaciones programadas de acuerdo con el presupuesto asignado (20, 40, 60, 80 y 100%), y remite al INAP tanto con las evidencias correspondientes, para fines de carga al SISMAP.	
Encargado División Financiera 11) Recibe y revisa propuesta, valida su coherencia con el presupuesto institucional y comunica a Recursos Humanos los ajustes necesarios.		Encargado de Recursos Humanos 19) Coordina la calendarización y logística de las actividades de capacitación aprobadas según los proveedores definidos.		Producto o resultado: Informe elaborado, remitido al INAP y cargado en SISMAP.	
Analista de Recursos Humanos Carga del Plan Anual de Capacitación a plataforma del INAP 12) Ajusta el Plan según observaciones técnicas, y aprobado el mismo, lo carga en la plataforma del INAP para fines de validación por el analista de dicha entidad.		Encargado de Recursos Humanos 20) Convoca y notifica a los colaboradores participantes sobre los detalles de la capacitación (fecha, lugar y hora de la capacitación) mediante correo electrónico, y en los casos de reposición o cancelación por alguna situación que se presente.		Analista de Recursos Humanos 26) Al finalizar cada año, elabora informe de impacto de las capacitaciones, determinando el nivel de logro de los objetivos de aprendizaje y los cambios observados en el desempeño del personal, y remite al Encargado de Recursos Humanos para su revisión.	
Analista INAP Revisión del Plan Anual de Capacitación 13) Revisa el Plan de Capacitación cargado en la plataforma, genera PDF del documento y lo remite al Analista de Recursos Humanos para su aprobación (firma).		Analista de Recursos Humanos 21) Gestiona los recursos (salón, equipos tecnológicos, etc.) y materiales a utilizar por el facilitador y los participantes.		Encargado de Recursos Humanos 27) Revisa informe y remite observaciones al analista (si aplica) para fines de toma de decisiones y archivo físico y digital.	
Analista de Recursos Humanos Aprobación del Plan Anual de Capacitación 14) Imprime Plan de Capacitación remitido por el INAP y lo remite para aprobación del Director Ejecutivo.		Analista de Recursos Humanos 22) Da seguimiento al cumplimiento de la ejecución del Plan de Formación, tanto con el participante, como con el proveedor del programa y gestiona el registro de evidencias (fotografías, firmas, materiales, certificaciones, presentaciones, etc.) de cada actividad.		Producto o resultado: Informe de impacto de capacitaciones elaborado, remitido al INAP y cargado en SISMAP.	
Director Ejecutivo 15) Aprueba (firma) Plan de Capacitación y lo devuelve al analista de Recursos Humanos para su remisión al INAP.		Analista de Recursos Humanos 23) Al finalizar cada actividad formativa, solicita que sea completada por los participantes la evaluación de satisfacción de la capacitación, mediante el Formulario Evaluación de la Capacitación, a través de un formulario en línea.		Analista de Recursos Humanos 28) Archiva el informe en el archivo físico y digital.	
Analista de Recursos Humanos Remisión del Plan Anual de Capacitación 16) Remite al INAP el Plan de Capacitación firmado y sellado por el Director Ejecutivo para fines de carga al SISMAP.		Colaboradores participantes 24) Completa el Formulario Evaluación de la Capacitación.		Producto o resultado: Informe de impacto de capacitaciones elaborado, remitido al INAP y cargado en SISMAP.	
17) Notifica a las áreas las actividades formativas aprobadas para su ejecución como parte del Plan Anual de Capacitación y de acuerdo con el monto presupuestario aprobado.		25) Completa el Formulario Evaluación de la Capacitación.		Producto o resultado: Informe de impacto de capacitaciones elaborado, remitido al INAP y cargado en SISMAP.	
Página 7 de 10		Página 8 de 10		Página 9 de 10	

	Tecnificación Nacional de Riego Departamento de Planificación y Desarrollo	Código: PR-RH-06	
Unidad:	Departamento de Recursos Humanos	Versión: 00	
Procedimiento:	Capacitación y Desarrollo del Personal	Fecha: noviembre 2025	
XII. SECCIÓN DE APROBACIÓN			
Elaborador por: Analista de Calidad y Procesos	Revisado por: (Responsable de la Unidad)	Aprobado por: Enc. Depto. Planificación y Desarrollo	Fecha de Emisión:
XIII. CONTROL DE MODIFICACIONES			
No. Revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio	Aprobación del cambio
00		Documento Nuevo	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

- Área de mejora:** La organización no tiene implementado un Comité de Emergencia que se encargue de coordinar a nivel estratégico la ejecución de las actividades que deban desarrollarse antes, durante y después de una emergencia, simulacro y/o contingencia.

 - Acción de mejora:** Conformación y establecimiento del comité de emergencias institucional. Crear el Comité de Emergencia Institucional.
 - Descripción:** La institución actualmente tiene conformado el Comité de Emergencias, con el objetivo de fortalecer su capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo.
 - Evidencia:**




 REPÚBLICA DOMINICANA
RIEGO

DE-1631-2025 9 de octubre de 2025

Señor
 Sigfrido Freund
 Ministro de Administración Pública
 Su despacho. -

Atención: División de seguridad y salud en el Trabajo

Distinguido ministro,

Luego de saludarle, tenemos a bien comunicarle para fines correspondientes, la conformación del Comité de Emergencias de esta Dirección Ejecutiva de la Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego.

El objetivo principal de este comité es la coordinación de acciones estratégicas para antes, durante y después de una emergencia o contingencia, y gestionar una respuesta efectiva que garantice la seguridad y bienestar de todos los colaboradores y los activos de la institución.

Ref.	Nombre	Cargo
Coordinadora	Dayanira Carbucia	Coordinadora General
Subcoordinador	Pablo Grimaldi	Encargado Administrativo y Financiero
Secretaria	Indhira Guerrero	Encargada de Recursos Humanos
Miembro	Yamil Domínguez	Encargada Administrativa
Miembro	Manuel Mejía	Encargado de Planificación y Desarrollo

Sin otro particular por el momento, le saluda con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

 Claudio Casapán Velez
 Director Ejecutivo




Calle República del Líbano, esquina Hipólito Herrera 3810el, Centro de los Héroes, Santo Domingo, R.D.
 (809) 505-2504 | Email: info@riego.gov.do | www.riego.gov.do | RFC: 4-30-34264-3

Nota: Para el primer trimestre del año 2026, la entidad conformará el personal que será parte del *equipo de brigadistas*, elaborará un documento que contendrá información vinculada con el *Plan de Emergencia Institucional*, además, continuará impartiendo capacitaciones en coordinación con la **Defensa Civil**, con el objetivo de preparar a los colaboradores en acciones preventivas y de respuesta ante posibles emergencias.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4.6: Gestionar las instalaciones.

3. **Área de mejora:** En la institución no se tienen instalaciones sostenibles (para las oficinas regionales)

- **Acción de mejora:** Instalaciones sostenible en funcionamiento. Adecuar las oficinas regionales de instalaciones sostenible

- **Descripción:**

En enero del 2025, Tecnificación Nacional de Riego inició con el proceso de instalación del sistema de energía renovable fotovoltaico en la *Regional Norte (Mao)* y concluyo en octubre 2025 con la instalación de un medidor bidireccional:

- Se realizó un *levantamiento* de necesidades energéticas para la mejora sostenible de las instituciones regionales.
- Bajo criterios de espacios y condiciones climáticas se realizó la instalación de 10kw/h de energía fotovoltaica, el cual utiliza 2 inversores Canadian solaris de 5kw/h cada uno y 16 paneles solares Jinko de 615w.
- Los trabajos para llevar a cabo este proyecto fueron realizados por la empresa *RC-TENOCLOGYC*, bajo la responsabilidad del Sr. Ramón Cortorreal, ganador de la licitación vía los canales correspondiente del proceso institucional de Compras y Contrataciones.
- Este proyecto fue supervisado y evaluado por el ingeniero Danilo Méndez Muñoz, *Gestor Energético* de la entidad.

- **Evidencia:**







CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A CIUDADANOS/CLIENTES.

Subcriterio 6.1: Mediciones de la percepción.

4. **Área de mejora:** La entidad aún no tiene establecida una metodología o herramienta para medir el enfoque que tiene el ciudadano/cliente sobre el personal de la institución que le atiende.
- **Acción de mejora:** Gestionar la aplicación encuesta a los ciudadanos/clientes medir el enfoque que tiene el ciudadano/cliente sobre el personal de la institución que le atiende. Medir a través de una herramienta el enfoque que tiene el ciudadano/cliente sobre el personal de la institución que le atiende.
- **Descripción:** La institución a partir de *junio del 2025* inicio con el proceso de aplicación de la encuesta orientada a conocer las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes:
 - La *aplicación de la Encuesta* de Satisfacción Ciudadana está bajo la responsabilidad de la División de Extensión y Capacitación a Beneficiarios.
 - El Departamento de Planificación y Desarrollo tiene bajo su responsabilidad de *seguimiento a la aplicación de la encuesta, elaboración y remisión del informe de resultado* al MAP, monitorear y validar que dicha evidencia sea cargada al SISMAP de manera oportuna.
- **Evidencia:** La *aplicación de la encuesta* y el *informe de resultados* de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana presentado debajo, subsana la siguientes *áreas de mejora:*
 - *La institución no ha realizado encuestas orientadas a conocer las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.*
 - *La entidad aún no tiene establecido una metodología o herramienta para medir el enfoque que tiene el ciudadano/cliente sobre el personal de la institución que le atiende.*
 - *No se tiene evidencia sobre la medición de la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad.*

Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios

Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego

Agosto 2025



Información General

Metodología Aplicada

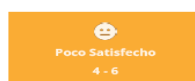
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

- 1 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



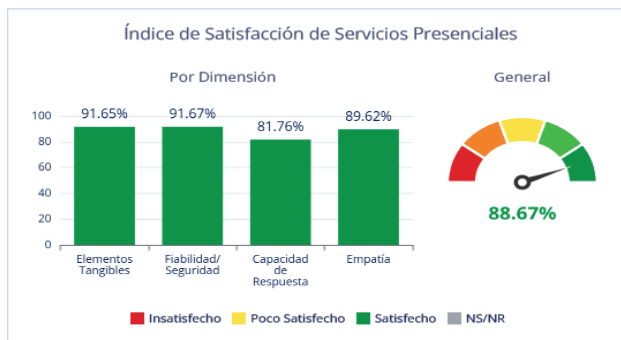
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

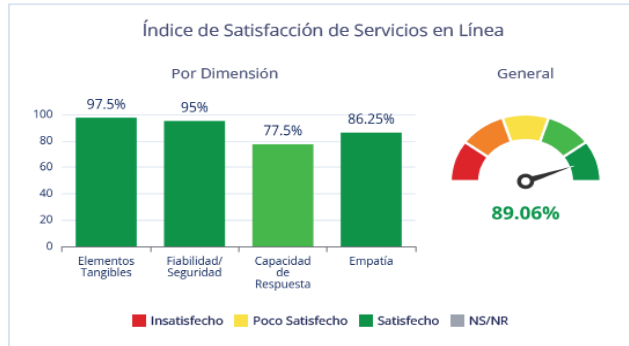
Servicios Presenciales



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



Servicios en Línea



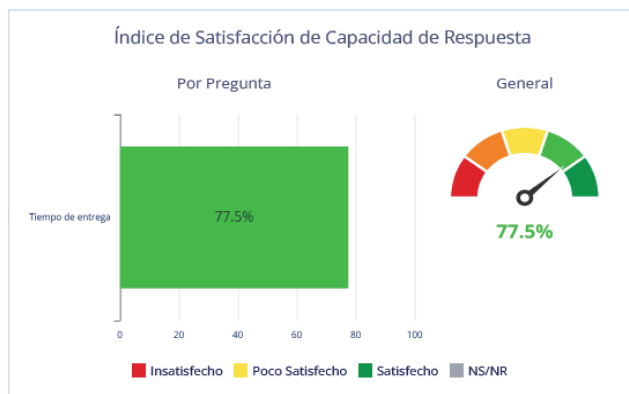
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

Por Dimensión

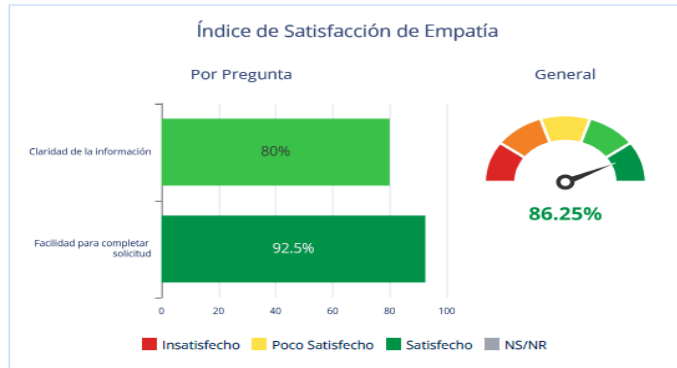
Capacidad de Respuesta



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



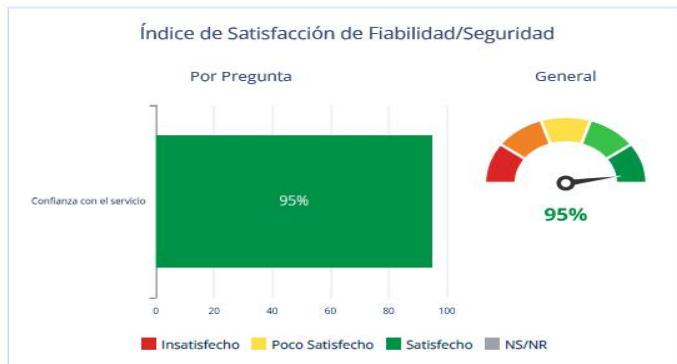
Empatía



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



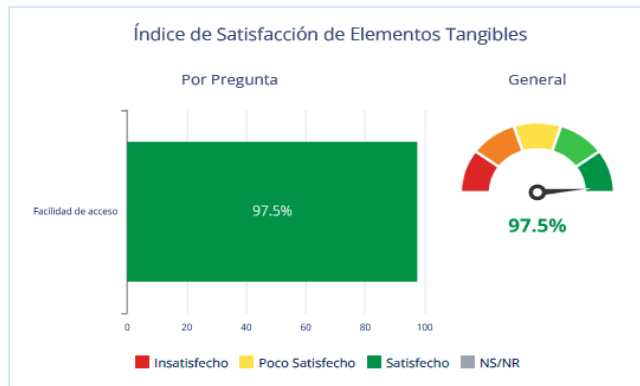
Fiabilidad/Seguridad



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



Elementos Tangibles



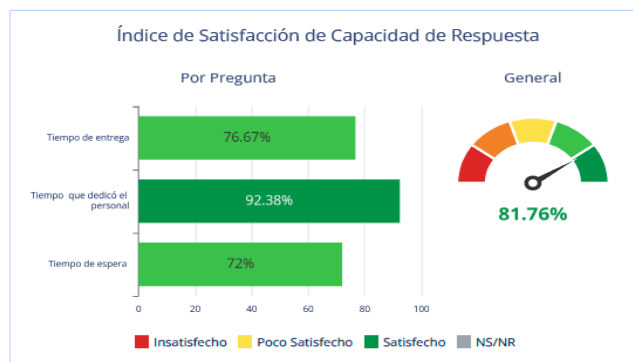
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

Por Dimensión

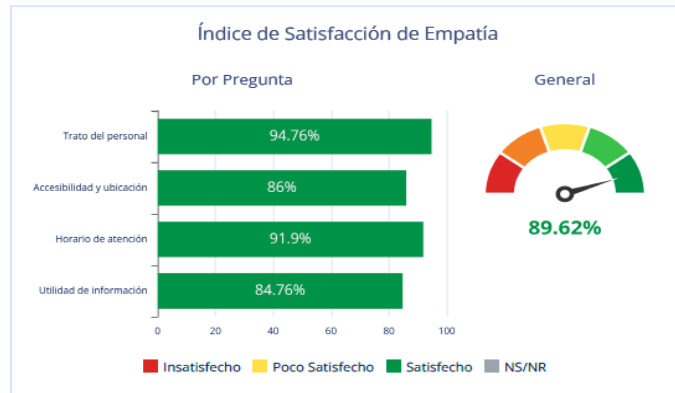
Capacidad de Respuesta



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



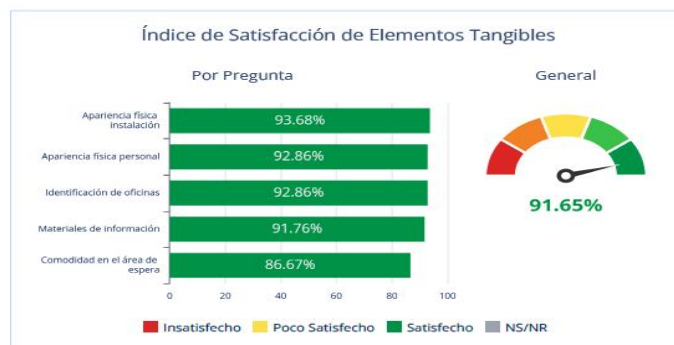
Empatía



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



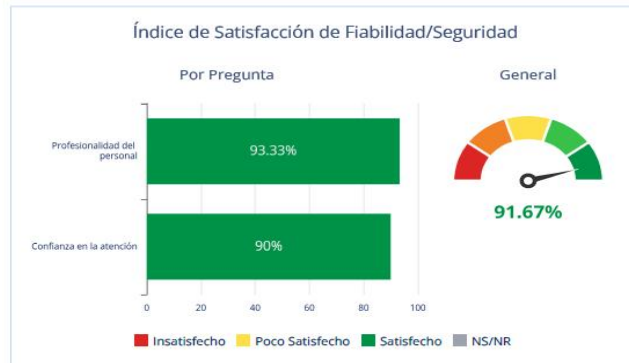
Elementos Tangibles



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



Fiabilidad/Seguridad



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



17

TNR



Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

**Comisión de Fomento a la
Tecnificación del Sistema
Nacional de Riego**

Agosto 2025



Logo
no disponible

ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	ESTATUS/ NIVEL DE AVANCE
1) No se evidencia que la institución realice un análisis del impacto de las capacitaciones.	Elaborar e implementar las políticas y procedimientos del proceso de Capacitación y Desarrollo del personal.	<p>Completado al 90 %.</p> <p>- La entidad elaboró: El borrador del <i>Procedimiento de Capacitación y Desarrollo</i>. Este documento está pendiente de aprobación por parte del personal aplicable.</p> <p>Un formulario digital de evaluación del impacto de la capacitación.</p> <p>Quedando pendiente: -La aprobación del procedimiento de Capacitación y Desarrollo.</p>
2) La organización no tiene implementado un Comité de Emergencia que se encargue de coordinar a nivel estratégico la ejecución de las actividades que deban desarrollarse antes, durante y después de una emergencia, simulacro y/o contingencia.	<p>En octubre 2025, la institución conformó del <i>Comité de Emergencias</i>, con el objetivo de fortalecer su capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo.</p> <p>En el mes de mayo del 2025, como parte de este proceso, la entidad gestionó la adquisición de los chalecos, cascos y linternas necesarios para el equipamiento del personal que conformará el <i>equipo de brigadistas</i>, además, se realizaron capacitaciones en coordinación con la Defensa Civil, orientadas a preparar a los colaboradores en acciones preventivas y de respuesta ante posibles emergencias.</p>	<p>Actividad al 90% de ejecución.</p> <p>Quedando pendiente: -La conformación del equipo brigadista de la entidad. Dicho equipo será conformado en el primer trimestre 2026.</p>
3) La institución no ha realizado encuestas orientadas a conocer las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.	<p>La institución a partir de junio del 2025 inició con el proceso de <i>aplicación de la encuesta</i> orientada a conocer las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes:</p> <p>- La aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana está bajo la responsabilidad de la <i>División de Extensión y Capacitación a Beneficiarios</i>.</p> <p>-El <i>Departamento de Planificación y Desarrollo</i> tiene bajo su responsabilidad la elaboración y remisión del informe de resultado al MAP, monitorear y dar seguimiento para que dicha evidencia sea cargada al SISMAP de manera oportuna. Este informe de resultados fue remitido al MAP el 15 de agosto 2025.</p>	<p>Actividad completada al 100 %.</p>
4) En la institución no se tienen instalaciones sostenibles (para las oficinas regionales).	<p>En enero del 2025, Tecnificación Nacional de Riego inició con el proceso de instalación del sistema de energía renovable fotovoltaico en la <i>Regional Norte (Mao)</i> y concluyó en octubre 2025 con la instalación de un medidor bidireccional:</p> <p>-Se realizó un levantamiento de necesidades energéticas para la mejora sostenible de las instituciones regionales.</p>	<p>Actividad Completada al 100 %.</p>

	<p>-Bajo criterios de espacios y condiciones climáticas se realizó la instalación de 10kw/h de energía fotovoltaica, el cual utiliza 2 inversores Canadian solaris de 5kw/h cada uno y 16 paneles solares Jinko de 615w.</p> <p>-Los trabajos para llevar a cabo este proyecto fueron realizados por la empresa RC-TENOCLOGYC, bajo la responsabilidad del Sr. Ramón Cortorreal, ganador de la licitación vía los canales correspondiente del proceso institucional de Compras y Contrataciones.</p> <p>-Este proyecto fue supervisado y evaluado por el ingeniero Danilo Méndez Muñoz, Gestor Energético de la entidad.</p>	
<p>5) La entidad aún no tiene establecido una metodología o herramienta para medir el enfoque que tiene el ciudadano/cliente sobre el personal de la institución que le atiende.</p>	<p>Gestionar la aplicación encuesta a los ciudadanos/clientes medir el enfoque que tiene el ciudadano/cliente sobre el personal de la institución que le atiende. Medir a través de una herramienta el enfoque que tiene el ciudadano/cliente sobre el personal de la institución que le atiende:</p> <p>Esta parte está cubierta con lo establecido en la descripción de la oportunidad de mejora #2: "La institución no ha realizado encuestas orientadas a conocer las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes".</p>	<p>Actividad completada al 100 %.</p>
<p>6) No se tiene evidencia sobre la medición de la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad.</p>	<p>La aplicación de la encuesta y el informe de resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana presentado debajo, subsana esta mejora:</p>	<p>Actividad completada al 100 %.</p>

CONCLUSIONES

En el Plan de Mejora Institucional de Tecnificación Nacional de Riego se identificaron **09** oportunidades de mejora para este año 2025, de las cuales han sido implementadas y ejecutadas **08** mejoras, correspondiente al **89 %** de estas.

Las oportunidades de mejora que estaban en proceso de ejecución y pendientes de ser ejecutadas cuando se remitió el primer informe de Plan de Mejora 2025, se listan a continuación:

- *Análisis del impacto de las capacitaciones.*
- *Implementación del Comité de Emergencia.*
- *Instalaciones sostenibles*

En este 2025, se efectuó una *medición del impacto y calidad de las capacitaciones realizadas*, a través del diseño de una encuesta digital la cual es aplicada a los colaboradores que participan en los diferentes cursos y capacitaciones ofrecidas. Para esta oportunidad de mejora, queda pendiente la aprobación del Procedimiento de Capacitación y Desarrollo de Personal por parte de los colaboradores aplicables.

En octubre 2025, la entidad conformó el *Comité de Emergencias*, con el objetivo de fortalecer su capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo, quedando pendiente para esta actividad conformar el equipo de colaboradores que fungirán como brigadistas de la institución. Esta acción será ejecutada en el primer trimestre del 2026.

En relación con las *instalaciones sostenible*, en enero del 2025, Tecnificación Nacional de Riego inició con el proceso de instalación del sistema de energía renovable fotovoltaico en la Regional Norte (Mao). Este proyecto concluyó sus actividades en octubre 2025, y el sistema se encuentra actualmente operando de manera eficiente.

Con respecto a las acciones vinculadas con los *servicios ofrecidos* y la *medición de la satisfacción ciudadana*, a través de la aplicación de una encuesta suministrada por el MAP. La institución se llevó a cabo un proceso de aplicación de la encuesta establecida por el Órgano Rector, y completada la muestra, se elaboró un informe de resultado dentro de la plataforma "*Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos*", el cual fue descargado de la misma y remitido al MAP para ser cargado como evidencia en el SISMAP.