



2020

Plan Operativo Anual

Contenido

Presentación.....	1
1. Marco Institucional.....	2
1.1 Misión	2
1.2 Visión	2
1.3 Valores	2
1. Base Legal	3
1.4.1 Junta Directiva.	3
1.5 Enlace Estratégicos	4
1.5.1 Plan Estratégico Sectorial 2010-2020.....	4
1.5.2 Plan Nacional SSAN.	4
1.6 Ejes y Objetivos Estratégicos	5
2. Metodología utilizada para la elaboración del POA	6
3. Estructura Programática	7
3.1 Meta Física	7
4. Metas enlazadas al Plan Estratégico Institucional	7
5. Estructura Organizacional para la implementación del POA	8
6. Matriz del POA	9
6.1 SUBDIRECCION TECNICA	9
6.2 CERTIFICACION Y MERCADEO	12
6.3 PLANIFICACION Y DESARROLLO	13
6.4 CAMBIO CLIMATICO	14
6.5 ETICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL	15
6.6 RECURSOS HUMANOS	16

PRESENTACION

El Plan Operativo Anual del Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE), compila los productos y actividades planificados para desarrollar en el periodo 2020, enlazados al Plan Estratégico Institucional 2016-2028 y a un sin número de herramientas de planificación estratégica del sector Agropecuario, cómo lo son El Plan Estratégico Sectorial de Desarrollo Agropecuario 2010-2020 y El plan de Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional 2019-2022, de igual modo está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2010-2030 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS).

El desarrollo de las acciones establecidas en el POA es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva, Subdirección Técnica, Mercadeo y Certificación; en cambio el Departamento de Planificación y Desarrollo es el responsable de formular, monitorear y evaluar la planificación proyectada.

El objetivo de este instrumento es establecer acciones claras que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los Caficultores/as y sus familias e impulsar la economía de nuestro país, a través de las exportaciones de café en sus diferentes formas y la venta local en verde y con valor agregado.

En este informe desarrollamos el Marco Institucional, Metodología de elaboración, Estructura Organizacional para la ejecución de la programación y la Matriz que contiene los productos y actividades programados por departamentos.


Director Ejecutivo
Ing. Marino Suarez Joran



1. Marco Institucional

1.1 Misión

Regular el subsector cafetalero dominicano, propiciando de forma sostenible el desarrollo socioeconómico y ambiental de la caficultura dominicana, mediante un proceso de fortalecimiento de productores y organizaciones, que contribuya al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias cafetaleras y la conservación de los recursos naturales.

1.2 Visión

Ser una institución fortalecida y reconocida con capacidad de desarrollar una caficultura ambientalmente sostenible en el contexto del cambio climático, en base a criterios de productividad y competitividad, logrando mantener el bienestar en las familias cafetaleras y el buen posicionamiento de la calidad del café dominicano en mercados nacionales e internacionales.

1.3 Valores

- **Compromiso:** con nuestro país, con los productores, con los técnicos, con los asociados, con nosotros mismos, tenemos una gran responsabilidad al ser embajadores del café dominicano en el mundo.
- **Pasión:** es nuestro motivador a ser siempre mejores, con amor a lo que hacemos, a cada detalle, la pasión que nos lleva al éxito continuo.
- **Calidad:** este punto radica desde la perfección en la siembra del café, la cosecha, la selección, el manejo, hasta la innovación en la ejecución de los productos para que el usuario final siempre tenga lo mejor.
- **Perfección:** a través del desarrollo de nuestra caficultura, lograr que, en cada rincón de nuestra geografía nacional, el grano que se produzca tenga la calidad requerida, riqueza aromática y el más adecuado manejo.
- **Trabajo en equipo:** Obteniendo lo mejor de cada persona a favor del Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE) mejorando constantemente, resulta una sinergia que se refleja en nuestros productores y en sus cosechas, arrastrados, hasta la calidad del producto.

1.4 Base Legal

El Instituto Dominicano del Café (INDOCAFE) fue creado el 5 de diciembre del año 2017, en virtud de la Ley No. 246-17, adscrito al Ministerio de Agricultura. La promulgación de la Ley, por parte del Señor Presidente Constitucional de la República Dominicana, Lic. Danilo Medina Sánchez, deroga la Ley No. 79-00, de fecha 25 de septiembre del año 2000, mediante la cual se constituyó el Consejo Dominicano del Café (CODOCAFÉ).

Por otro lado, el Reglamento No. 819-02 de fecha 14 de octubre de 2002 regula la recolección, beneficiado, almacenamiento, envasado y exportación del café, así como su industrialización, tanto para la exportación como para fines de consumo interno. Este reglamento sustituyó los Reglamentos Núm. 7107 y 1148, de fechas 18 de septiembre de 1961 y 13 de julio de 1964 respectivamente, así como el Decreto No. 1629, de fecha 30 de octubre de 1943.

1.4.1 Consejo Directivo.

Título	Institución o Ubicación
Presidente	Ministro de Agricultura
Miembro	Medio Ambiente y Recursos Naturales
Miembro	Ministro de Obras Públicas y Comunicaciones (MOCP),
Miembro	Banco Agrícola de la República Dominicana (BAGRICOLA)
Miembro	Instituto Agrario Dominicano (IAD)
Miembro	Director Centro de Exportaciones e Inversiones de la República Dominicana (BANDEX)
Miembro	Director Ejecutivo del Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA)
Miembro	Director Ejecutivo del Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (IDIAF)
Miembros (6)	Productores de café de las Regiones Norte, Noroeste, Sur, Suroeste, Nordeste y Este
Miembros (2)	Exportadores de café
Miembro	Industria Cafetalera Nacional
Miembro	Director Ejecutivo del INDOCAFE

1.5 Enlace Estratégico

1.5.1 Plan Estratégico Sectorial 2010-2020

El Ministerio de Agricultura, en sus funciones como organismo rector del Sector Público Agropecuario, constituye un pilar estratégico para estimular el crecimiento y desarrollo del país, cuenta con el Plan Estratégico Sectorial 2010-2020 como principal referente para la planificación del sector; estamos enlazados en los siguientes ejes estratégicos:

1.5.1.1 Ejes Estratégicos.

- Institucionalización y/o consolidación del proceso de reforma y modernización del sector agropecuario.
- Productividad y competitividad del sector agropecuario y promoción de las agroexportaciones.
- Fortalecimiento de la producción de rubros de consumo interno y de los mecanismos de comercialización interna
- Desarrollo de la infraestructura rural y de servicios, catalizadores de reducción de la pobreza, con enfoque territorial.

1.5.1.2 Ejes Transversales.

- **Sostenibilidad Agroecológica:** Continuaremos trabajando activamente en la elaboración de guías y asesoramiento sobre prácticas de aprovisionamiento sostenible para numerosas fincas demostrativas, que colaboraran eficientemente a través de la venta del producto, al acceso agroalimentario del país.
- **Equidad Social en el Medio Rural:** Colaboraremos para crear políticas que permitan conservar la diversidad biológica y los ecosistemas de los núcleos agrarios; crear mayores oportunidades de mercado para los sujetos agrarios, y promover acciones de capacitación y asesoría para que los sujetos agrarios lleven a cabo actividades productivas con enfoque regional y de aprovechamiento de los recursos naturales.

1.5.2 El Plan Nacional de Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional 2019-2022.

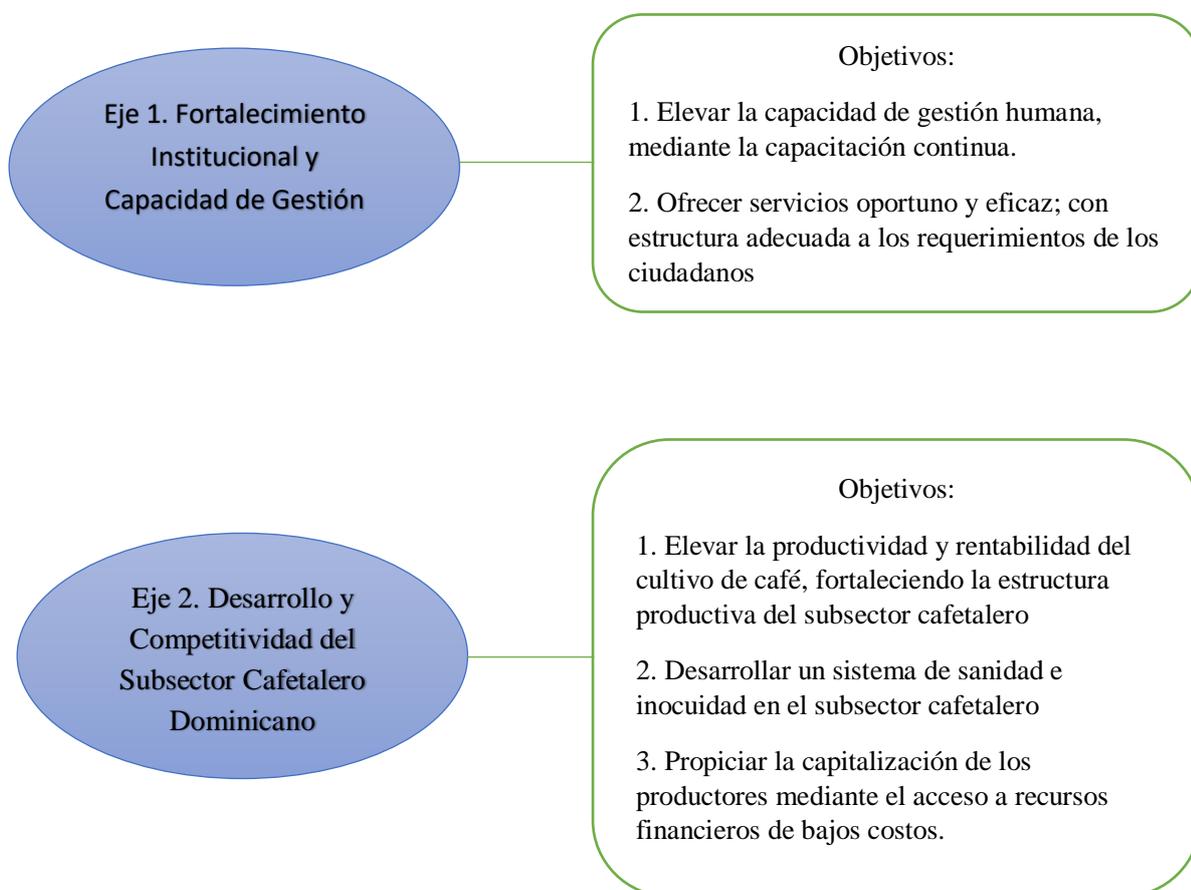
El Plan Nacional para la Soberanía y la Seguridad Alimentaria y Nutricional (Plan Nacional SSAN) se enmarca en los compromisos asumidos por la República Dominicana en la Cumbre Mundial sobre la Alimentación, en 1996; en el Frente Parlamentario contra

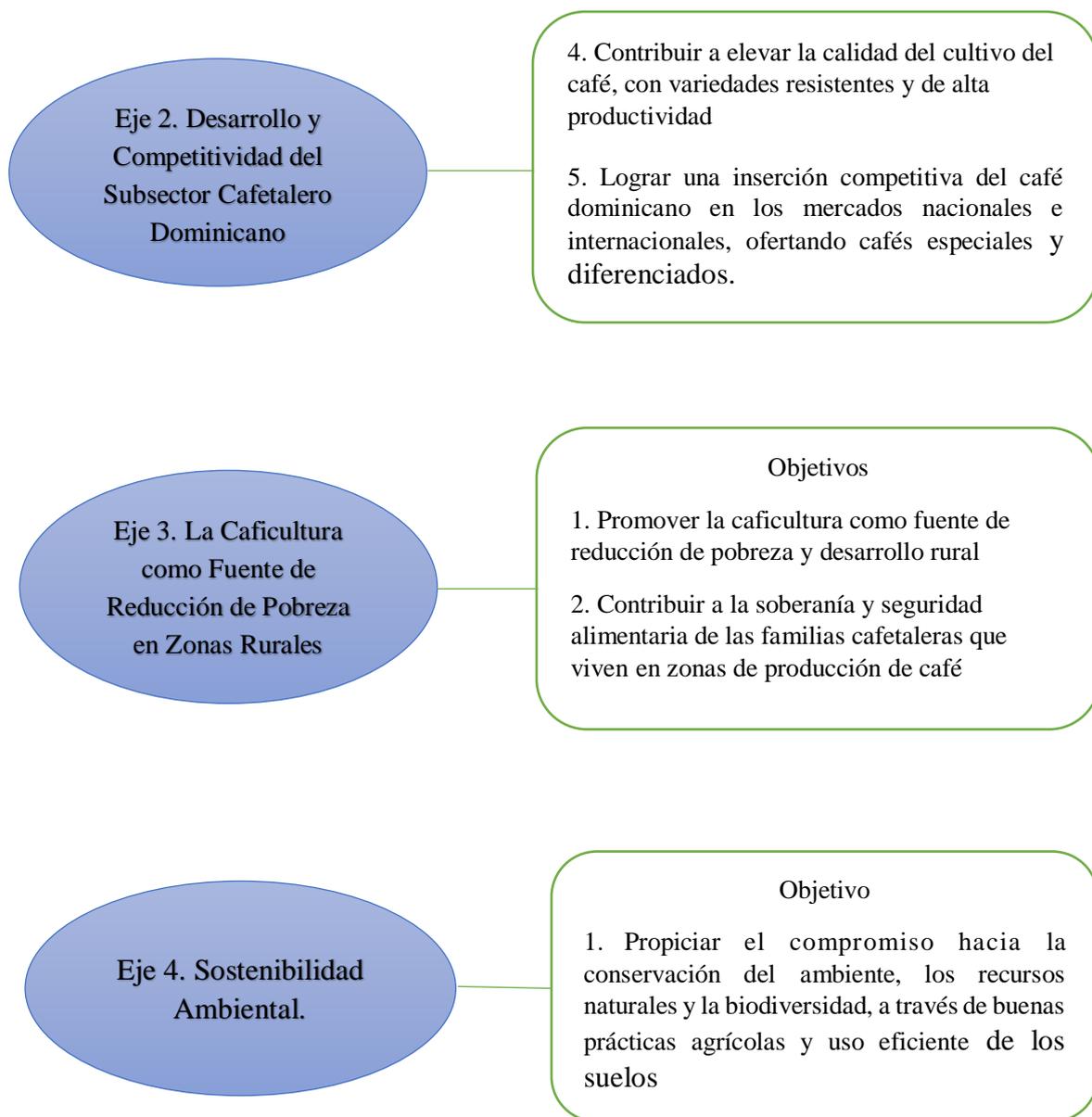
el Hambre de América Latina y el Caribe, y en el Plan para la Seguridad Alimentaria, la Nutrición y Erradicación del Hambre de la CELAC (Plan SAN CELAC) y su estrategia de género. El Plan Nacional SSAN integra el sistema programático y presupuestario de la planificación nacional, a todas las instituciones, planes y programas del sector público.

Como parte del sector que contempla el Plan Nacional SSAN, contribuimos en los siguientes objetivos:

- Producción sostenible de alimentos y desarrollo rural
- Comercialización, distribución y consumo de alimentos
- Información y educación alimentaria y nutricional
- Sostenibilidad ambiental y climática para la producción de alimentos.

1.6 Ejes y Objetivos Estratégicos Institucionales





2. Metodología utilizada para la elaboración del POA

Utilizamos el método participativo para la elaboración de este documento, donde llevamos a cabo talleres de interacción con los técnicos que brindan la asistencia y los productores, quienes son los más indicados para exponer a lo que se enfrentan cada día en sus fincas.

Luego de hacer el levantamiento de las debilidades y fortalezas que existen en el campo actualmente, realizamos encuentros entre la Dirección Ejecutiva y las diferentes áreas departamentales, para consensuar y enlazar la información recolectada junto con la visión estratégica que cuenta el INDOCAFE.

3. Estructura Programática

La Estructura Programática de la institución esquematiza la ejecución presupuestaria en programas, productos y actividades para el logro de los objetivos propuestos.

Programa		Producto		Actividades	
11	Regulación de la Caficultura	01	Dirección y Coordinación	0001	Dirección y coordinación
				0002	Investigación para el desarrollo de la Caficultura
		02	Asistencia técnica a productores cafetaleros	0001	Capacitación a productores
				0002	Apoyo a la producción de plantas
				0003	Control de enfermedades y plagas
				0004	Infraestructura y vía de acceso a predios cafetaleros
				0005	Sostenibilidad integral a las familias cafetaleras
		03	Certificación y control de calidad	0001	Inspección, control de la calidad y certificación

3.1 Meta física-financiera

Ofrecemos dos productos específicos al ciudadano sobre los cuales establecimos objetivos claros según la necesidad de los productores/as y sus familias:

Producto	Indicador	Meta física	Meta financiera
Apoyo Técnico a Productores Cafetaleros	Productores asistidos	8,544	RD\$98,555,812
Certificación y Control de Calidad	Servicios, análisis e inspecciones realizadas	1,060	RD\$9,635,017.04

4. Metas enlazadas al Plan Estratégico Institucional 2016-2028

Estamos enfocados dentro de la planificación estratégica a seguir aumentando la productividad en las fincas, crear políticas para dar un servicio de capacitación eficiente a técnicos y caficultores en innovación y transferencia de tecnología, e implementar programas de manejo integrado de plagas con un sistema de prevención, vigilancia y diagnóstico.

En otro ámbito el INDOCAFE seguirá creando, promoviendo y manteniendo alianzas estratégicas con el Instituto Dominicano de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (IDIAF); el Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales (CONIAF); el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) y otras entidades educativas, para desarrollar investigaciones de nuevas tecnologías productivas que genere ventajas competitivas y al fortalecimiento institucional a través del desarrollo de capacidades de nuestro personal.

5. Estructura Organizacional para la implementación del POA

Para implementar las acciones expuestas en este Plan Operativo 2020, el INDOCAFE cuenta con las siguientes áreas estratégicas:

5.1 Áreas Sustantivas:

Subdirección Técnica:

- Producción de Plantas
- Desarrollo Tecnológico
- Capacitación y Extensión
- Desarrollo Rural
- Cafés Diferenciados
- Oficinas Regionales

5.2 Áreas Transversales y de apoyo:

Dirección Ejecutiva

Sub-Dirección Administrativa y Financiera

Planificación y Desarrollo

Mercadeo y Certificación

Recursos humanos

Tecnología de la Información

6. Matriz POA INDOCAFE

6.1 SUB-DIRECCIÓN TÉCNICA										
Objetivo	Establecer acciones claras que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los Caficultores/as y sus familias e impulsar la economía de nuestro país, a través de las exportaciones de café en sus diferentes formas y la venta local en verde y con valor agregado.									
Líneas estratégicas	Desarrollo y competitividad del subsector cafetalero dominicano, contribuyendo a la reducción de la pobreza en zonas rurales y a un medio ambiente sostenible.									
Producto	Objetivos específicos	Indicador	Meta	Actividades	Cantidad	Unidad	H	M	Beneficiarios	Localización
Se ha logrado el apoyo a la Renovación de fincas cafetaleras de pequeños productores de café con variedades resistentes y/o tolerantes a la Roya.	Colaborar con insumos y asistencia técnica a la renovación de fincas cafetaleras de productores de café.	Tareas	50,000	Adquisición de plantas	4,650,000	Plantas	13,018	1,669	14,688	Regiones Norte, Norcentral, Nordeste, Noroeste, Central, Sur, Suroeste, Sureste.
				Jornales	10,783	Día/hombre				
				Insumos (fertilizantes, cal)	790	QQ				
Se ha apoyado la producción de Plantas de café de variedades resistentes y/o tolerantes a la Roya	Colaborar con insumos y asistencia técnica, para el aumento de la productividad de las plantas de café, verificando que estas sean variedades resistentes y/o tolerantes a la Roya.	Plantas	11,100,000	Adquisición y transporte de tierra	6,850	M³	1,400	6,300	7,700	Regiones Norte, Norcentral, Nordeste, Noroeste, Central, Sur, Suroeste, Sureste.
				Jornales (llenado de fundas)	10,560	Día/hombre				
				Materia orgánica	11,175	QQ				
				Apoyo a la producción de plantas	11,100,000	Plantas				
				Adquisición de semilla	210	QQ				
				Fertilizantes (insumos)	1,088	QQ				
Lograda la mejora en Infraestructura vial y rehabilitación de caminos en zonas cafetaleras	Mejorar el acceso a las zonas cafetaleras, para que sea más factible para los productores y así puedan movilizarse de manera más efectiva	Kilómetros	2,030	Apoyo a la Rehabilitación Camino de Herradura (limpieza de cunetas)	1,050	KM	4,385	2,643	7,028	Regiones Norte, Norcentral, Nordeste, Noroeste, Central, Sur, Suroeste, Sureste.
				Apoyo a la Rehabilitación Caminos Carreteros	882	KM	9,423	4,817	14,240	
				Apoyo apertura de Caminos	97	KM	393	114	507	
				Construcción de Pozos Tubulares	1	KM	600	600	1,200	

Aplicadas Buenas Prácticas de Manejo Integrado de la Broca, otros insectos y vertebrados plagas.	Contribuir con el buen manejo de las plantaciones, evitando que las plagas y los insectos las afecten.	Tareas	312,815	Elaboración e instalación de trampas con difusores	138,815	Trampas	2,806	278	3,084	Regiones Norte, Norcentral, Nordeste, Noroeste, Central, Sur, Suroeste, Sureste.
				Graniteo	50,000	Tareas	2,040	202	2,242	
				Repela	50,000	Tareas	1,012	100	1,112	
				Aplicación de pesticida (revisar con presupuesto)	74,000	Tareas	1,496	148	1,644	
Aplicado un plan integral de apoyo al Manejo y control de la Roya y otras enfermedades	Contribuir con el buen manejo de las plantaciones, evitando que la Roya y otras enfermedades las afecten.	Tareas	192,310	Fertilización	65,258	Tareas	2,583	553	3,136	Regiones Norte, Norcentral, Nordeste, Noroeste, Central, Sur, Suroeste, Sureste.
				Aplicación de pesticidas	63,071	Tareas	2,658	618	3,276	
				Prácticas culturales	63,945	Tareas	2,049	399	2,448	
				SAT Café	39	Parcela de vigilancia	460	78	538	
Fortalecidas las organizaciones de productores/as e individuales, a través de un eficaz programa de Extensión y Capacitación a los cafetaleros/as	Capacitar a los productores para el buen manejo de sus plantaciones, a través de la extensión agrícola.	Extensiones	993	Cursos	110	Cursos	1,160	250	1,410	Regiones Norte, Norcentral, Nordeste, Noroeste, Central, Sur, Suroeste, Sureste.
				Talleres	227	Talleres	2,415	486	2,901	
				Día de Campo	2	Días de campo	1,290	240	1,530	
				Charlas y jornadas	562	Charlas y Tareas	7,391	1,361	8,752	
				Giras	15	Giras	641	155	796	

				Parcelas de Aprendizaje	40	Parcelas	123	36	159	
Se ha logrado mejorar la calidad del café dominicano mediante el adecuado Manejo de Cosecha y Postcosecha de la Producción.	Preservación de la calidad del café.	Reconversiones e instalaciones	1,383	Reparación de máquinas despulpadoras	990	Maquinas	1,015	175	1,190	Regiones Norte, Norcentral, Nordeste, Noroeste, Central, Sur, Suroeste, Sureste.
				Apoyo al mejoramiento de Beneficios Húmedo	167	Reconversiones	2,485	320	2,805	
				Apoyo al mejoramiento Beneficios Seco	226	Reconversiones	2,286	347	2,633	
				Apoyo a Centros de industrialización	15	Instalaciones	1,951	222	2,173	

6.2 CERTIFICACION Y MERCADEO

Objetivo	Administrar el sistema de promoción para el reconocimiento internacional del café dominicano, permisología para la exportación de café y gestión de procesos de Certificación de cafés bajo normas estandarizadas internacionalmente.									
Líneas estratégicas	Mejorar la valorización del café dominicano, mediante procesos de diferenciación amparados en un sistema integrado de gestión de calidad.									
Producto	Objetivos específicos	Indicador	Meta	Actividades	Cantidad	Unidad	H	M	Total, de beneficiarios	Localización
Solicitud y Registro de Certificación de Fincas / Instalaciones Cafetaleras	Certificar Fincas e Instalaciones bajo de las diferentes IGP y DO.	Número de Fincas e Instalaciones certificados	450	Inspección de Campo para validar cumplimiento de Pliego de Condiciones Marca de Certificación (Fincas e Instalaciones)	250	Fincas / Beneficios	375	75	450	Regiones bajo Marcas Certificación
				Certificación de Fincas e Instalaciones de café	200					
Solicitud Toma de Muestras Café Exportable (Lotes)	Soportar Procesos de Exportación de Café	Toma de Muestras Realizadas	76	Toma de Muestras de Café en Factorías / Puertos	76	Toma de muestra	70	6	76	Factorías / Puertos
Solicitudes de Análisis de Laboratorios	Analizar Muestras Directas E Indirectas de Café Verde	Número de Ensayos de Laboratorios	392	Análisis Físico S/ Muestra de Café Verde	194	Análisis Físicos			194	Laboratorio Raúl H Melo
				Análisis Sensorial S/ Muestra de Café Verde	198	Análisis Sensoriales	188	10	198	

Solicitudes de Permisos P/Exportaciones de Café	Evaluar, Validar y Registrar Exportaciones de Café Dominicano hacia Mercados Int's	Transacciones Comerciales Validadas	983	Venta Registrada	318	Contrato de Venta	302	16	318	División Transacciones Comerciales
				Notificación de Embarque	318	Notificación de Embarque	302	16	318	
				Certificado de Origen	309	Certificado de Origen	303	15	309	
				Permiso Sin Valor C.	11	Permiso Sin Valor C.	10	1	11	
				Registro de Exportación	27	Registro de Exportación	25	2	27	

6.3 PLANIFICACION Y DESARROLLO

Objetivo	Asesorar a la máxima autoridad en materia de políticas, planes, programas y proyectos internos de la institución, así como elaborar propuestas de desarrollo y aprendizaje organizacional, gestión de calidad y reingeniería de procesos.									
Líneas estratégicas	Fortalecimiento Institucional y Capacidad de Gestión									
Producto	Objetivos específicos	Indicador	Meta	Actividades	Cantidad	Unidad	H	M	Beneficiarios	Localización
Plan Estratégico Institucional	Establecer estrategias para lograr los objetivos planteados y la misión a futuro de la institución	Documento de Plan Estratégico	1	Reuniones con el Consejo Directivo.	3	Informes				Nivel Nacional
				Mesa de trabajo con los técnicos.	5	Talleres				
				Presentación y aprobación	1	Reuniones				
Planes: Operativo Anual Compras y Contrataciones Presupuesto Anual	Desarrollar metas alineadas al Plan Estratégico para el logro de la misión de la institución en el periodo de un año fiscal, y asignar recursos para esto.	Documentos terminados	3	Solicitud de POA departamentales y presupuesto	7	Matriz POA				Nivel Nacional
				Reunión de discusión de los POA departamentales y presupuesto	7	Reuniones				
				Presentación y aprobación del POA y el Presupuesto Anual	1	Reunión				

				Elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones	1	Documento				
Manuales: Proceso, Organización y Funciones, Puesto, Inducción.	Determinación de las funciones y descripción del puesto y sus procedimientos	Manuales Elaborados	4	Levantamiento de las informaciones correspondientes	1	Documento				Sede Central
				Talleres de discusión y análisis de la información recopilada.	2	Talleres				
				Presentación y aprobación	1	Reunión				
Propuestas de Programas y Proyectos	Mejorar aspectos específicos de la Caficultura y la vida de los productores y sus familias	Programas y Proyectos	4	Elaborar y construir una línea base (identificación del problema)	4	Documentos				Regiones Norte, Norcentral, Nordeste, Noroeste, Central, Sur, Suroeste, Sureste.
				Elaboración de propuestas	4	Documentos				
				Reuniones con actores claves	6	Reuniones				
				Someter a Inversión Pública las propuestas terminadas	4	Propuestas				

6.4 CAMBIO CLIMATICO

Objetivo	Planificación y ejecución de los planes y programas relativos a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en la producción de café en la República Dominicana.									
Líneas estratégicas	Promover la adaptación y mitigación al Cambio Climático									
Producto	Objetivos específicos	Indicador	Meta	Actividades	Cantidad	Unidad	H	M	Beneficiarios	Localización
Huella de carbono terminada y publicada	Estudio de la Huella de carbono del café dominicano realizado	Huella de carbono terminada	1	Análisis de Inventario de Gases de efecto Invernadero (GEI) realizado e información disponible.	1	Estudio			28,000	Nacional

Talleres y discusiones sobre los distintos componentes de la cadena de producción del café	Estudio de la cadena de valor del Café publicado	Estudio publicado	1	Mesas de diálogo creadas y funcionando con talleres realizados	1	Estudio			28,000	Nacional
--	--	-------------------	---	--	---	---------	--	--	--------	----------

6.5 ETICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Objetivo	Fomentar el correcto proceder de los servidores públicos, crear un ambiente de integridad, transparencia y rendición de cuentas.									
Líneas estratégicas	Fortalecimiento institucional y capacidad de la gestión									
Producto	Objetivos específicos	Indicador	Meta	Actividades	Cantidad	Unidad	H	M	Total, de beneficiarios	Localización
Servidores Públicos con conocimientos sobre ética y temas a fines	Desarrollar programas de Ética e Integridad focalizados en los servidores públicos, que garantice su apego a los principios rectores de la administración pública.	Encuesta charlas, correos promocionales, comunicaciones	8	Aplicación de encuesta a todo el personal	1	Encuesta			116	Sede Central Mercadeo y Certificación Oficinas Regionales
				Envío de 4 correos (T1T2T3T4) recordatorios de los medios habilitados para pedir asesoría de carácter moral	4	Correos				
				Charla sobre Ética y Temas a fines	3	Charlas				
Funcionarios y Servidores Públicos consientes de la necesidad de denunciar supuestos casos de corrupción	Desarrollar acciones que permitan monitorear la integridad de la gestión y clima ético en la institución	Convocatoria Registro de Participantes Correo de notificación de medios para hacer denuncias	3	Charlas de sensibilización a los servidores sobre la forma en que deben presentar sus denuncias y promocionar los medios disponibles.	3	Charlas			116	Sede Central
Estrategia en el buen funcionamiento de la CEP	Desarrollo de estrategias operativas que garanticen el buen funcionamiento	Actas de reuniones ordinarias.	12	Realizar reuniones ordinarias mensuales para atender asuntos relativos al plan de acción.	12	Reuniones			N/A	Sede Central

	de las comisiones de ética pública.									
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6.6 RECURSOS HUMANOS										
Objetivo	Elevar la capacidad de gestión humana, mediante la capacitación continua									
Líneas estratégicas	Fortalecimiento institucional y capacidad de gestión									
Producto	Objetivos específicos	Indicador	Meta	Actividades	Cantidad	Unidad	H	M	Beneficiarios	Localización
Buen servicio al cliente.	Capacitar al empleado para manejar situaciones de conflicto y trabajar bajo presión.	Cantidad de empleados capacitados	528	Talleres de comportamiento institucional	50	Talleres			528	Santo Domingo
				Talleres de Relaciones interpersonales	70	Talleres				Santo Domingo
Servicio eficiente y eficaz	Fortalecer las capacidades de los empleados para brindar un servicio más eficiente y eficaz al ciudadano	Cantidad de empleados capacitados	20	Diplomados en áreas a fines	20	Diplomados			20	Santo Domingo